



RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA DEL ESTADO EN 2017



Este Informe, elaborado en cumplimiento de lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge las principales actuaciones de gestión impulsadas en 2017 para la prestación de un servicio cercano y de calidad a los ciudadanos por las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, divididas en cuatro áreas:

- SALUD PÚBLICA Y PROTECCIÓN CIUDADANA
- ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS
- ECONOMÍA Y DESARROLLO SOCIAL
- GESTIÓN Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS MEDIOS

Asimismo, reúne, ordenados por Ministerios, los servicios periféricos no integrados en las Delegaciones del Gobierno, con una breve descripción de su organización y datos relativos a su funcionamiento en 2017. Con ello, en cumplimiento de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y aun sin ánimo exhaustivo, se pretende recoger en un único documento la imagen global de la Administración Periférica del Estado.



SALUD PÚBLICA Y PROTECCIÓN CIUDADANA

Drogas

- La actividad de los Servicios de Inspección de Farmacia y Control de Drogas ha sido un elemento fundamental para la puesta en marcha de los avances impulsados 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 **2017** se han recepcionado **304.068 Kg. de droga** en los depósitos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, un 36% más que el año pasado. La cantidad de **droga destruida ha sido de 310.277 Kg.** Esta cantidad destruida es la mayor de la serie histórica de 2013-2017 y supone un 53% más que en 2016. En 2017 se ha destruido más droga de la que ha entrado en los depósitos de las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno.

Los resultados de almacenamiento de droga en 2017 son muy buenos con una cantidad final a 31 de diciembre de **57.066 Kg. almacenados**, un 20% menor que la almacenada a 31 de diciembre de 2016.

Durante **2017**, estos Servicios han realizado un total de **579.337 análisis de droga**.

En el seno de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Marco, se ha creado un **grupo de trabajo para impulsar el plan integral de gestión de los alijos de cannabis**, cuyo primer objetivo ha sido la aprobación de una adenda específica de gestión este tipo de alijos.

Por otra parte, los Servicios de Farmacia, realizaron **575 actuaciones inspectoras** a instalaciones de fabricantes e importadores de productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas de uso clínico y personal.

Centros de Vacunación Internacional

- El fortalecimiento organizativo de los centros de vacunación internacional (CVI), ha permitido generalizar la obtención de cita por los viajeros en nuestros centros en un plazo máximo de 10 días.

En **2017** se han administrado **86.243 vacunas en los 29 CVI**, un 3,3% más que en 2016, **atendiéndose a 139.416 viajeros**, un 4% más que en 2016. Ambos datos son los más elevados de la serie histórica 2013-2017, consolidándose la labor de estos CVI como centros de referencia en el asesoramiento del viajero internacional.

El 9 marzo de 2017 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, que incluía medidas para la mejora de la atención en los CVI en dicho período, tanto de refuerzo de personal como de corte organizativo (ampliación de horario y extensión de la cita previa telemática, entre otras).

Servicios Médicos

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

A lo largo del año **2017** los servicios médicos de Sanidad Exterior han atendido **767 incidencias sanitarias en frontera**.

Firmada en 2016 la **Instrucción de la Dirección General de la Administración Periférica del Estado para la asignación de productividad por cumplimiento de objetivos para el personal de los servicios médicos de sanidad exterior**, dicho marco se ha mantenido a lo largo de 2017. Con ello se garantiza la protección de la salud pública ante alertas internacionales las 24 horas los 365 días del año.

Los Servicios Médicos de las Áreas de Sanidad y Política Social han realizado un total de 7.356 actuaciones en el control sanitario del tráfico internacional de cadáveres y de la importación y exportación de muestras biológicas, así como el control higiénico-sanitario de los medios de transporte internacional.

Puestos de Inspección Fronterizos

- En 2017 se ha registrado un incremento en la actividad inspectora de mercancías de los Puestos de Inspección Fronterizos (PIF). Por ello, este año se han adoptado medidas organizativas y de refuerzo de personal para garantizar una correcta prestación del servicio de inspección.

En el **2017** los Servicios de Inspección Sanitaria en frontera dependientes de las Delegaciones del Gobierno han **realizado el control sanitario en 669.587 partidas** en el tráfico internacional de mercancías, un 11,3% más que en 2016. En el periodo 2015-2017 el incremento total ha sido del 24,1%. Destacan los aumentos en las partidas en régimen de exportación de sanidad animal, así como la importación de sanidad exterior y la importación y exportación de sanidad vegetal.

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 tipo de siniestro o emergencia, incendios y alertas por fenómenos meteorológicos adversos.

A lo largo de **2017** se han activado **16.867 protocolos de actuación por emergencias** y se han gestionado **414.827 alertas y seguimientos de otras incidencias**. De estas alertas, 217.118 lo han sido de emergencias por fenómenos meteorológicos adversos.

Además, las Delegaciones del Gobierno son pieza fundamental 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. La OPE 2017 ha supuesto **un nuevo récord en el número de pasajeros (3.000.082)** y de vehículos embarcados (695.604).

Violencia de Género

- Las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer dependen funcionalmente de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, a la que corresponde elaborar las correspondientes instrucciones sobre el desarrollo de su actuación.

Las actuaciones de estas Unidades han seguido una tendencia creciente, con un total de 60.168 fichas de seguimiento de casos de mayor riesgo y especial vulnerabilidad en 2017, frente a las 51.205 del 2016. Además, han incorporado en su ámbito de actuación otras formas de violencia contra la mujer, en particular, la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual.

El gasto del Capítulo I para las Unidades de Violencia de Género en 2017 **ha sido de 2.662.004,26 de euros**.



ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

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 **2017 las Oficinas de Información han atendido 6.531.062 consultas**, lo que ha supuesto un aumento del 5,01% respecto a la del 2016, consolidando a las Oficinas de las Delegaciones y

Subdelegaciones del Gobierno como un centro de referencia y de atención de calidad entre los ciudadanos.

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

- En relación con el registro de documentos estas Oficinas en 2017 **registraron de entrada 3.438.801 documentos**, llegándose al objetivo del **92% de digitalización** de los mismos (aplicación GEISER). Indicar que 7.000 de los 17.500 usuarios de GEISER pertenecen a las Delegaciones del Gobierno.
- En 2017 han emitido **40.498 certificados digitales**, un 86% más que en 2016.
- También han tramitado **24.563 certificados de identificación digital @Clave**, un salto cualitativo del 114,24% en comparación con 2016.

La **encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Información** muestra una valoración media global de 4,21 puntos sobre 5, lo cual indica una valoración alta por parte de los ciudadanos encuestados respecto de los servicios prestados por las Oficinas de Información, con una ligera mejoría de 3 décimas respecto de 2016.

Las páginas web de las Delegaciones del Gobierno han recibido a lo largo del **2017** un total de **3.402.538 visitas**.

Con el fin de mejorar la atención a los ciudadanos, se ha dado especial importancia la accesibilidad, de modo que el importe total de lo destinado a **accesibilidad en grandes obras** en 2017 ha sido de **754.188 euros** y en **accesibilidad en obras menores es de 195.844,91 euros**.

Inmigración y Extranjería

- Las Delegaciones del Gobierno continúan desarrollando una intensa labor en materia de extranjería e inmigración.

En el año **2017**, se han presentado en las Oficinas de Extranjería un total de **684.580 solicitudes de autorizaciones**, es decir, un 2,2% más que en 2016, al tiempo que se han **resuelto 695.789 expedientes**, un 7% más que el año anterior.

Hay una **mayor demanda de solicitudes iniciales, representando éstas el 59% del total**, frente al 24% de larga duración y el 17% de renovaciones, observándose cómo en los últimos 3 años aumenta el porcentaje de iniciales a un ritmo del 4% y disminuye el de larga duración a un ritmo similar.

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% cada uno. **Respecto a África (26%)**, destaca Marruecos, con una proporción

del 64%. **En Europa (10%)** cabe destacar a Rusia, con un porcentaje del 30%, seguido de Ucrania con un 19% y Rumanía con un 16%.

Administración Electrónica

- El uso e implantación de la administración electrónica se ha seguido consolidando en las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno.

Cada vez se realizan más trámites por medios exclusivamente electrónicos y existe un mayor uso general de los servicios electrónicos por el ciudadano en la tramitación de sus procedimientos. Una muestra de la consolidación mencionada es el impulso dado en la **utilización de la firma electrónica por los empleados públicos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno**, donde se alcanzaron durante el pasado año **2.009.873 de firmas electrónicas**

Transparencia

- El acceso a la información por los ciudadanos, se ha visto ampliado y reforzado tras la publicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

A lo largo de **2017**, se han recibido **un total de 61 solicitudes de acceso a información** relativa a aspectos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno al amparo de esa norma, además de las consultas recibidas en las Oficinas de las Delegaciones y Subdelegaciones por otras vías. Estas solicitudes fueron resueltas concediendo el acceso solicitado en el 82% de los casos.

Otros Servicios

- Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno prestan un gran número de servicios relacionados con diversas áreas de actuación: son órganos multi-trámite que gestionan procedimientos relativos a derechos ciudadanos y seguridad ciudadana, autorizaciones administrativas, homologación de títulos, etc.

Las Unidades de derechos ciudadanos y seguridad ciudadana han tramitado en 2017:

- **45.396 expedientes de asistencia jurídica gratuita**, que la Constitución Española reconoce a los ciudadanos sin recursos.
- **29.753 manifestaciones y reuniones.**

- **257.443 expedientes sancionadores** procedentes de las denuncias impuestas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado ante la observancia de acciones sancionables en el marco administrativo.
- **32.619 expedientes de autorizaciones administrativas.**

Las Altas Inspecciones de Educación durante 2017 han tramitado un total de **90.908 solicitudes de homologaciones y convalidaciones de títulos y estudios extranjeros universitarios** y no universitarios, de títulos españoles y de equivalencias de títulos españoles **aumentando un 4,66%** respecto a 2016, en que se tramitaron 86.857.



ECONOMÍA Y DESARROLLO SOCIAL

Ventanilla Única Aduanera

- Las Delegaciones del Gobierno participan en el Proyecto de Ventanilla Única Aduanera (VUA), liderado por el **Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.**

Se trata de una medida mediante la cual se pretende centralizar la información y documentación remitida por los operadores económicos a las distintas autoridades relacionadas con el comercio exterior, facilitando la tramitación administrativa, evitando duplicidades y mejorando la competitividad de los puertos y aeropuertos españoles.

El proyecto VUA ha iniciado unas pruebas piloto de funcionamiento en los puertos de Barcelona, Vigo, Tenerife, Algeciras, Valencia y Bilbao. La fase piloto terminó en septiembre de 2017 y la VUA está ya operativa para importación en todas las aduanas.

Expropiación Forzosa

- Se ha continuado con el plan de choque 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.

Se han reforzado los Jurados de Expropiación Forzosa hasta lograr **reducir en un 89,26% el stock 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 2017**.

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, sigue vigente en el 2017, año en que también se han identificado las necesidades de los Jurados Provinciales de Expropiación Forzosa teniendo en cuenta tanto los expedientes pendientes de resolver, que son principalmente de naturaleza rústica, como la adecuación del personal al volumen de trabajo existente.



GESTIÓN Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS MEDIOS

Gestión de los inmuebles

- La gestión del patrimonio inmobiliario ha avanzado sustancialmente en la concentración de sedes (de 363 edificios en 2011 se ha pasado a 295 en 2017) y se ha eliminado más de un 50 % de los arrendamientos preexistentes y realizado optimización de los espacios.

La inversión realizada en el año 2017 en obras y proyectos de mejora del patrimonio inmobiliario de Delegaciones y Subdelegaciones **ha sido de 6.874.046,05 de euros**.

Entre otras actuaciones, en **2017 se ha continuado con las obras de rehabilitación integral** en las Delegaciones del Gobierno en Murcia (inversión de 2.182.620,66 euros), en la Comunidad Valenciana (Palacio del Temple, por importe total de 8.950.698,11 euros) y en Cataluña (inversión de 1.083.382,94 euros).

Recursos Humanos

- La progresión en la mejora de la gestión del personal temporal al servicio de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno ha sido uno de los objetivos principales en 2017.

En 2017 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.

Asimismo, se han tramitado **1.570 nombramientos provisionales**, de los que 609 han sido comisiones de servicios nuevas, 902 prórrogas de comisiones de servicios ya existentes y 59 adscripciones provisionales. Además, **se han tramitado 77 reingresos**, de los que 40 han sido aceptados y 37 han sido negativos.

En total, mediante el cupo de 2017 **se han incorporado 94 funcionarios interinos**, de los cuales 25 corresponden a sustituciones transitorias de los titulares y 69 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. Desde ese año 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, lo que ha permitido perfeccionar el funcionamiento de la aplicación. Las áreas 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.



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 o las Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio.

Con ello, en cumplimiento de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, **se pretende recoger en un único documento la imagen global de la Administración Periférica del Estado**.

Madrid, septiembre de 2018