



RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO EN 2019



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 2019 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 2019 de los servicios territoriales no integrados en las Delegaciones del Gobierno, ordenados por Ministerios. Con ello, aun sin ánimo exhaustivo, se pretende agrupar en un único documento la imagen global de la Administración General del Estado en el Territorio.



CONTROL SANITARIO EN FRONTERAS Y OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS

Vacunaciones a viajeros internacionales

- Se ha firmado con el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social 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 periodo estival.

En 2019 se han administrado 93.993 vacunas en los 29 Centros de Vacunación Internacional, un 6,07% menos que las administradas en 2018. Por otro lado, se han atendido a 170.012 viajeros, lo que supone en este caso, un incremento de un 2,9% más de viajeros que en 2018.

La adopción de nuevas medidas organizativas en 2019 ha permitido generalizar la obtención de cita en estos centros en un plazo máximo de 15 días, incluso en temporada estival, así como incrementar la calidad del servicio prestado; fomentando la cita previa electrónica como mecanismo principal de citación, optimización de tiempo por cita, ampliación de horarios, etc.

Alertas sanitarias

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

Durante el año 2019 los Servicios Médicos de las Áreas de Sanidad y Política Social han atendido 741 incidencias sanitarias en frontera, 383 han sido realizadas fuera del horario habitual o en festivos.

Asimismo, han realizado un total de 7.116 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. Lo que ha supuesto en 2019 un aumento del 9,6% respecto al número de certificados y controles realizados en 2018.

Control sanitario de mercancías en frontera

- En 2019 se han mantenido las medidas organizativas y de refuerzo de personal con el fin de poder dar respuesta al gran volumen de actividad inspectora de mercancías de los Puestos de Inspección Fronteriza (PIF).

Los Servicios de Inspección Sanitaria en frontera dependientes de las Delegaciones del Gobierno han realizado en 2019 el control sanitario y fitosanitario en 763.711 partidas en el tráfico internacional de mercancías, un 2,69% más que en 2018.

Del total de inspecciones, 192.260 corresponden al Servicio de Inspección de Sanidad Exterior, 344.093 al Servicio de Inspección de Sanidad Vegetal, 157.174 al Servicio de Inspección de Sanidad Animal y 70.184 al Servicio de Farmacia.

En 2019 y dentro del 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, se ha autorizado mediante el sistema de cupo el nombramiento de 24 funcionarios interinos, ingenieros agrónomos, como refuerzo de diferentes campañas en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.



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.

En el año 2019 se han gestionado en el Centro Nacional de Emergencias un total de 16.896 alertas preventivas y se han registrado un total de 1.012 sucesos ocurridos en el territorio nacional, frente a los 929 que se registraron en el año 2018. De ellos 575 han sido incendios forestales y 124 episodios de fenómenos meteorológicos adversos e inundaciones.

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 récord de actividad. En la edición de 2019 embarcaron 3.340.045 personas y 760.215 vehículos, registrándose un total de 11.184 viajes. Estas cifras representan un nuevo récord histórico, supone un incremento en el embarque de pasajeros del 3% respecto a 2018 y del 3,5% en el tránsito de vehículos, de manera muy especial en el Puerto de Algeciras.

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.

En 2019, las Unidades de Violencia sobre la Mujer han participado en la celebración de un total de 1.480 reuniones de carácter institucional y en materia de sensibilización, un 3,24% menos que en 2018. Respecto a los informes elaborados, en 2019 se han registrado 2.703, un incremento anual del 17%, mientras que el total de fichas de seguimiento de los casos de violencia de género ha sido de 51.729.

Además, por segundo año consecutivo, se articuló una transferencia de crédito de 295.000 euros desde el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad hacia el Ministerio de Política Territorial y Función Pública para reforzar las actuaciones de sensibilización y prevención de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer. El acuerdo entre ambos departamentos se firmó el 22 de abril de 2019.

En 2019 destaca la firma el 4 de noviembre de 2019 de una nueva Instrucción conjunta de los Ministerios de Justicia, del interior, de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, de la presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad y de Política Territorial y Función Pública, sobre el funcionamiento de las unidades de Coordinación y de Violencia sobre la mujer de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, que constituyen la Red nacional de Unidades de violencia sobre la Mujer. Esta instrucción actualiza las funciones y mecanismos de coordinación de las Unidades y adapta su funcionamiento a la normativa vigente y los compromisos institucionales en este ámbito.

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 2019:

- 37.625 expedientes de manifestaciones y reuniones, con disminución del 2,87% respecto al 2018, siendo las Delegaciones del Gobierno de Andalucía, Madrid, Galicia y Comunidad Valenciana las que más expedientes han tramitado.
- 247.986 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, un 7% menos que en 2018.
- 38.152 expedientes de autorizaciones administrativas, un 3% más que en 2018, siendo los más representativos los expedientes de armas (34,05%), uso de explosivos, pirotecnia y cartuchería (27,45%) y seguridad privada (34,06%).

Además, en el año 2019 se han celebrado tres procesos electorales en cuya organización han participado las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno: las elecciones a Cortes Generales el 28 de abril y el 10 de noviembre; y las elecciones Locales, Autonómicas y Europeas el 26 de mayo.

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 2019 se han recepcionado 303.880 kg de droga en los depósitos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, un 2% menos que el año pasado. La cantidad de droga destruida ha sido de 284.716 kg, con una media mensual de 23.726 kg destruidos.

En cuanto al almacenamiento de droga, la cantidad de droga almacenada en 2019, en el conjunto de las Unidades de Recepción, Custodia y Destrucción (URCD), ha sido de 74.737 kg, lo que supone cerca de un 40% más que la almacenada en 2018, en que se concluyó con 53.346 kg almacenados.

Durante 2019, estos Servicios han realizado un total de 635.264 análisis de droga, lo que supone un 7% menos que en el año 2018.

En el seno de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Marco de colaboración por el que se establece el protocolo a seguir en la aprehensión, análisis, custodia y destrucción de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, en 2019. Se ha celebrado una sesión formativa de concienciación para Jueces y Fiscales en la Comunidad Valenciana, en la que se ha recalcado la importancia de la destrucción inmediata de los alijos de cannabis. Por otra parte, se han elaborado documentos encaminados a mejorar, optimizar y estandarizar las actuaciones en los Laboratorios Oficiales de Estupefacientes.



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 2019 han atendido 3.618.523 consultas 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 Administración General del Estado y además realizan una importante labor de información a la ciudadanía en este ámbito.

Los principales datos en este campo son:

- En relación con el registro de documentos por parte de estas Oficinas, en 2019 se registraron de entrada 4.103.574 documentos, cifra superior a la correspondiente a 2018, que fue de 3.846.300 documentos.
- A lo largo de 2019 han emitido 63.947 certificados digitales, un 33% más que en 2018.
- La tramitación de certificados de identificación digital @Clave ha aumentado significativamente, alcanzando los 59.921, una subida del 45% respecto a 2018.

Durante 2019 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. Se ha destinado un importe total de 843.099 euros en accesibilidad en grandes obras, así como 180.483,02 euros 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 2019 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 2019 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 en Autorizaciones el uso de armas reglamentadas incluidas las de avancarga, en lugares no autorizados y en Extranjería las solicitudes de autorización de estancia y prórrogas y el de residencia temporal por reagrupación familiar.

Durante el año 2019 se han visto 4.121.388 páginas correspondientes a la Sección de Delegaciones, lo que supone un 5% menos de visitas que en 2018. Por el contrario, ha aumentado en el 2019 el número de visitas a la web de las Delegaciones en un total de 1.939.959, lo que ha supuesto un aumento de 6.42% respecto al 2018.

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 34.009 del 2018 hasta los 38.152 del 2019. Esto supone un incremento del 12,18%.
- Se ha producido un gran incremento del uso de la sede electrónica para las solicitudes en el ámbito de extranjería, de modo que en 2019 se presentaron 54.464 solicitudes de renovación de autorizaciones de extranjería, frente a las 41.031 del año 2018, con un incremento considerable, del 32,74%. Los últimos procedimientos incorporados han sido Autorizaciones el uso de armas reglamentadas y en Extranjería se implantó la tramitación telemática de la Autorización de Estancia por Estudios (se trata de la segunda solicitud inicial por volumen, con más de 98.000 solicitudes presentadas en 2019).
- La plataforma de gestión y pago de tasas ha presentado en el año 2019 una enorme fiabilidad y eficiencia gestionando multitud de pagos electrónicos. Se han gestionado más de 38 millones de euros, de los cuales más de 17 millones han sido abonados con pagos electrónicos desde la plataforma.

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 2019 se han presentado en las Oficinas de Extranjería un total de 775.506 solicitudes de autorizaciones en esta materia, es decir, un 5,29% más que en 2018, al tiempo que se han resuelto 763.748 expedientes, un 4,85% más que el año anterior.

Analizando los datos anuales de autorizaciones solicitadas durante el periodo 2015-2019, se observa que en los últimos años se había estabilizado el número de solicitudes presentadas en torno a las 680.000. No obstante, en 2018 se produjo un considerable aumento, y esa tendencia se ha mantenido durante 2019

Madrid y Barcelona concentran el 33% del total de las solicitudes recibidas en 2019.

Las solicitudes iniciales representan el mayor porcentaje del total, con cerca del 63%, frente al 21% de solicitudes de larga duración y el 16% de renovaciones.

Por continente de origen, prácticamente la mitad de las solicitudes están referidas a ciudadanos procedentes de América (48,11%), especialmente de Colombia y Estados Unidos, con un 14% y 10% respectivamente. Respecto a África, que supone 26,46% del total, sobresale Marruecos, con una proporción del 67%. En Europa (10,69%) cabe destacar a Rusia, con un porcentaje del 26%, seguido de Ucrania con un 20% y Rumanía con un 17%.

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 2019, se tramitaron 121 solicitudes de acceso a información pública relativa a aspectos de la Administración General del Estado en el Territorio, lo que supone un ligero incremento respecto a las 116 solicitudes tramitadas en 2018 (4,3%).

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 2019 un total de 127.245 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 22,33 % respecto a 2018, en que se tramitaron 98.834.

En las 14 Delegaciones y Subdelegaciones donde no hay Gerencia Territorial de Justicia se han resuelto en 2019 un total de 56.202 expedientes de asistencia jurídica gratuita, que la Constitución Española reconoce a los ciudadanos sin recursos.

Las Delegaciones del Gobierno en Illes Balears y Canarias han tramitado en las Áreas de Fomento 6.673 solicitudes de ayudas al transporte de mercancías para Canarias e Islas Baleares. En el 2019 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 2019, 9.051 expedientes de certificados y ayudas de emigrantes retornados y 441 reclamaciones de salarios de tramitación en juicios por despido y cuotas a la Seguridad Social.

En cuanto a las Quejas y Sugerencias, en 2019 han recibido en las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares un total de 1.341 quejas y 21 sugerencias, lo que supone un aumento del 39,11% respecto al año anterior. La mayoría de ellas se distribuyen entre el 68,53% que se produjeron en las Oficinas de Extranjería, el 5,37% en los Centros de Vacunación Internacional, o el 8,13% 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 2019.

En 2019, 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.

Se ha implantado el empleo obligatorio por parte de los Jurados de la aplicación informática desarrollada al efecto, extendiendo su uso a todos los Jurados. Fruto de la colaboración con la Dirección General del Catastro los vocales de los Jurados ya pueden acceder a datos de georreferenciación del Sistema de Información Geográfica de Catastro (SIG), permitiéndoles, mediante la introducción de criterios objetivos, la valoración del vector de localización de las fincas a expropiar y agilizar de manera notable el proceso de determinación del justiprecio.



GESTIÓN Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS MEDIOS

Gestión de los inmuebles

- Durante el año 2019, se han implantado medidas de buena gestión y planeamiento de actuaciones en aras de obtener los mayores resultados con el mínimo coste.

La inversión realizada en el año 2019 en obras y proyectos de mejora del patrimonio inmobiliario de Delegaciones y Subdelegaciones ha sido de 4.270.097 de euros. El Plan de Obras se basa en cuatro ejes de actuación, priorizando de forma significativa: la seguridad, la optimización de espacios, la rehabilitación integral, la eficiencia energética y la accesibilidad; sin olvidar la restauración del patrimonio de bienes muebles e inmuebles.

Entre otras actuaciones, en 2019 han finalizado las obras de Rehabilitación de las Fachadas de la sede de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana (Palacio del Temple) con una inversión total de 1.505.932 euros y las obras de rehabilitación de la cubierta y sustitución de la red de saneamiento en la Subdelegación del Gobierno en Huesca por importe total de 399.926 euros.

Asimismo, se ha iniciado la reforma en el edificio sede de la Subdelegación del Gobierno en Granada por importe total de 607.400 euros y la restauración de las fachadas de la Subdelegación del Gobierno en Álava por importe total de 438.925 euros.

Recursos Humanos

- En 2019 se ha profundizado en la mejora de la provisión de puestos de trabajo de la gestión al servicio de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno a fin de poder cubrir sus necesidades. La progresión en la mejora de la gestión del personal temporal, ha sido uno de los objetivos principales.

En 2019 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 2019 se han incorporado 143 funcionarios interinos, de los cuales 38 corresponden a sustituciones transitorias de los titulares y 105 por exceso o acumulación de tareas.

Para el desarrollo de la Operación Paso del Estrecho, se ha autorizado la contratación de 79 trabajadores.

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 (Sistemas de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia), 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 2019 se ha continuado trabajando en los indicadores de las Áreas de Agricultura y Pesca con el fin de incorporarlos al SIECE.

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, en relación con las áreas de actividad anteriormente reseñadas, lo que ha permitido perfeccionar el funcionamiento de la aplicación y que en este momento esté preparada para asumir el resto de áreas de actividad de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.



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 de la Seguridad Social, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Instituto Social de la Marina, 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.

Madrid, noviembre de 2020