



## 1. ACTUACIONES DESTACADAS EN 2021

Para las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno el año 2021 ha significado una transición entre un contexto de crisis sanitaria originada por la COVID-19 y el regreso a una situación de normalidad, en la que la que casi todas las áreas de actuación han recuperado el ritmo de actividad previo a la pandemia. Sin perder de vista la atención a la ciudadanía, se ha seguido trabajando en los proyectos en curso y se han promovido otra serie de actuaciones. Las más destacadas se enumeran a continuación.

### ➤ PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGE EN EL TERRITORIO. *40 medidas para una AGE en el territorio al servicio de la ciudadanía.*

Este plan estratégico, iniciado en 2020, persigue mejorar la calidad de los servicios que la AGE presta a la ciudadanía en el conjunto del territorio, fortaleciendo su presencia y visibilidad.

La Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET), como encargada de su impulso y desarrollo, ha desplegado su actividad en 2021 guiada por una doble perspectiva: la interlocución con las Delegaciones del Gobierno (DG) y con los Departamentos ministeriales, tanto de los responsables funcionales de los servicios integrados en las DG como de los servicios no integrados.

El Plan consta de *40 medidas* en torno a cinco ejes de actuación:

- Eje 1. Coordinación.
- Eje 2. Recursos humanos y organizativos.
- Eje 3. Digitalización.
- Eje 4. Imagen.
- Eje 5. Planes específicos.

Durante este año se ha avanzado en la puesta en marcha de las medidas contenidas en las diferentes áreas de actuación del Plan.

Dentro de los planes específicos, en el ámbito de [extranjería](#) se ha puesto en marcha un buzón telemático de consultas para la ciudadanía y se ha apuntalado el proyecto de redistribución geográfica de la gestión de expedientes, fundamentado en sendos informes elaborados por la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio (ISAGET), que analizaron la eficiencia y la carga de trabajo en todas las oficinas de extranjería.

Se ha avanzado además en [la gestión de las notificaciones a la ciudadanía](#) mediante la integración de aplicaciones más destacadas que utilizan las Delegaciones y Subdelegaciones (para extranjería, sanciones administrativas, jurados de expropiación forzosa y asistencia jurídica gratuita) con el [servicio común Notific@](#).



Además, se formalizó la adhesión del entonces Ministerio de Política Territorial y Función Pública al [Convenio para uso del Centro de Impresión y Ensobrado \(CIE\)](#) de la Agencia Estatal de Administración Tributaria que permite optimizar la gestión de comunicaciones y notificación en papel en el ámbito de la AGE en el Territorio a través de [Notific@](#).

Además, se formalizó la adhesión del entonces Ministerio de Política Territorial y Función Pública al [Convenio entre la Administración General del Estado \(Secretaría General de Administración Digital\) y la Agencia Estatal de Administración Tributaria para la prestación del servicio compartido de gestión de notificaciones y comunicaciones, a través del Centro de Impresión y Ensobrado de la Agencia Tributaria mediante la plataforma electrónica Notific@](#), lo que ha permitido optimizar la gestión de comunicaciones y notificación en papel en el ámbito de la AGE en el Territorio, a través de [Notific@](#)

Con la coordinación de la Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio, en 2021 se culminó la publicación de las [Cartas de Servicios Electrónicos](#) de todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, con el fin de informar a los usuarios de los servicios a los que se puede acceder electrónicamente e implantar el catálogo de los servicios que se prestan electrónicamente, que se actualizan a medida que se van implantando, y en las que se indican de igual forma las especificaciones técnicas de uso, así como cada uno de los compromisos de calidad en su prestación.

- **CENTRO DE COMUNICACIONES DE LAS DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO.** Otra de las medidas incorporadas en el Plan Estratégico Integral para la mejora de los servicios prestados por la AGE en el Territorio es la dirigida a la unificación de los gabinetes telegráficos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Durante 2021 se realizaron los análisis previos para la puesta en marcha de un nuevo proyecto que ya está en desarrollo y que pretende racionalizar las estructuras de esos gabinetes, culminando el proceso de reagrupación iniciado y conciliando la dotación de recursos humanos con las necesidades reales a las que deben dar respuesta.

A tal fin, se creó un grupo de trabajo conformado por los Secretarios Generales de Aragón, Castilla-La Mancha, Cataluña, Galicia, La Rioja y Segovia, que redactó una propuesta de protocolos que, una vez validada por todas las Delegaciones del Gobierno, sirvió de base para elaborar un documento consensuado que fue trasladado en julio de 2021 a la Secretaría General de Administración Digital (en adelante, SGAD). Este documento contenía la definición básica de la herramienta informática que servirá de soporte al nuevo Centro de Comunicaciones de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

La nueva unidad permitirá también garantizar las comunicaciones de las situaciones de emergencia nuclear que desde 2019 se derivaron al Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias (CENEM), debido a que la estructura de los gabinetes telegráficos resultaba insuficiente para responder con la inmediatez que requieren los eventos relacionados con las instalaciones nucleares.



- **REPARTO DE MASCARILLAS.** Desde el inicio de la crisis sanitaria las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno han tomado parte activa en la coordinación para el reparto de mascarillas quirúrgicas destinadas a colectivos vulnerables. Estos abastecimientos se realizaron entre corporaciones locales (a través de la Federación Española de Municipios y Provincias -FEMP-) y entidades sociales.

En 2020 se distribuyeron más de 55 millones de unidades, mientras que en 2021 se llevaron a cabo dos grandes repartos: en el primero, en el mes de marzo, se suministraron más de 13 millones (más de 7 millones por medio de la FEMP, y el resto entre asociaciones y ONG, aparte de las 40.000 mascarillas entregadas directamente a las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla). El segundo reparto se produjo en el mes de diciembre, y en él se entregaron cerca de 22 millones de unidades (más de 15 millones a la FEMP, otras 40.000 destinadas a centros escolares de Ceuta y Melilla y el resto a entidades sociales).

- **ACTUACIONES FRENTE A LA ERUPCIÓN VOLCÁNICA EN LA PALMA**

**Proceso eruptivo:** El 19 de septiembre de 2021, a las 15:12, hora canaria, el volcán entró en erupción en la isla de La Palma. El proceso eruptivo tuvo una duración de 85 días y 8 horas, y afectó de forma directa al territorio de los Municipios de El Paso, Los Llanos de Aridane y Tzacorte y, de forma indirecta (cenizas, humos, etc.) al resto de la isla.

Se calcula que durante todo este tiempo el volcán expulsó 159 millones de metros cúbicos de lava, que cubrieron 1.219 hectáreas de tierra (equivalente a 1.707 campos de fútbol), sepultando 73,8 kilómetros de infraestructuras viarias, arrasando 370 hectáreas de cultivo, afectando a unas 2.998 edificaciones y provocando la evacuación de más de 7.000 personas. Supuso, además la paralización económica de las áreas afectadas.

**Respuesta inmediata a la emergencia:** La labor de prevención y anticipación desempeñada por el comité científico del Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico (PEVOLCA), dependiente de la Comunidad Autónoma de Canarias, realizada en los días previos a la erupción ante el incremento de la actividad sísmica, propició la evacuación inmediata, rápida, ordenada y segura de los vecinos afectados.

El Consejo de Ministros acordó, en sesión celebrada el 28 de septiembre de 2021, declarar la isla de La Palma como zona gravemente afectada por una emergencia de protección civil (ZAEPC).

De forma inmediata, las Administraciones Públicas, actuando de modo coordinado, movilizaron ingentes recursos personales, materiales y económicos para hacer frente a la emergencia, articulando los instrumentos jurídicos necesarios para activar las ayudas a los afectados y a las Corporaciones Locales del área afectada, entre otros:

- Real Decreto 820/2021, de 28 de septiembre, por el que se aprueba la concesión directa a la Comunidad Autónoma de Canarias de una **subvención para financiar la adquisición de viviendas y enseres de primera necesidad** destinados a las familias afectadas por la erupción volcánica en la



zona de Montaña Rajada, en la isla de La Palma. Se otorgó a la Comunidad Autónoma una ayuda de 10.5M€

- Real Decreto Ley 18/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo. Establece **medidas extraordinarias en materia de cotizaciones y protección por desempleo** y, en concreto, se articuló una modalidad específica de ERTE y de prestaciones para autónomos.
- Real Decreto-ley 20/2021, de 5 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes de apoyo para la reparación de los daños ocasionados por las erupciones volcánicas y para la reconstrucción económica y social de la isla de La Palma. Esta norma articuló un segundo paquete de **medidas para reparar los daños causados por el volcán**. La gestión y concesión de estas ayudas le correspondió al Ministerio de Política Territorial, a través de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local:
  - Ayudas para las personas que han perdido su vivienda habitual por el Volcán. Hasta 60.000€ por vivienda.
  - Ampliación de crédito en el Ministerio del Interior para atender la concesión de ayudas a entidades locales, familias e instituciones como consecuencia de las erupciones volcánicas de La Palma. 9M€
  - Plan Extraordinario de Empleo y Formación para hacer frente a las consecuencias de la erupción volcánica en la isla de La Palma. 63M€ mediante convenio con la Comunidad Autónoma de Canarias.
  - Régimen de ayudas a entidades locales para las obras de reparación, restitución o reconstrucción de infraestructuras, equipamientos o instalaciones y servicios de titularidad municipal o insular. Se concede al Cabildo Insular de La Palma una subvención de 500.000 euros para financiar las obras de emergencia en la red viaria insular que permitan garantizar la movilidad en la zona afectada hasta que puedan acometerse las actuaciones de reparación, restitución o reconstrucción de las vías dañadas directamente por el siniestro.
  - Medidas para sector agrario y pesquero. 30.8M€
  - Medidas de recuperación en materia de biodiversidad y espacios naturales protegidos. 15M€
  - Subvención extraordinaria para atender a víctimas de violencia de género y otras formas de violencia contra las mujeres y de delitos de odio. 500.000€
  - Subvención para financiar prestaciones básicas de servicios sociales. El Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 concede una subvención por importe de 5 millones de euros a la Comunidad Autónoma de Canarias para financiar prestaciones básicas de servicios sociales a desarrollar por parte de las entidades locales (municipios y cabildos) de la isla afectada por la erupción volcánica.
  - Instalación de dos desaladoras y el uso de un barco cisterna para garantizar el riego agrícola en la zona. 4M€



- 2,5 millones de euros para entidades científicas (investigación).
- Real Decreto – ley 25/2021, de 8 de noviembre, de medidas en materia de [Seguridad Social y otras medidas fiscales de apoyo social](#), en la que se prevé la no tributación en el IRPF y en el Impuesto de Sociedades de las ayudas públicas por destrucción de elementos patrimoniales.
- Real Decreto – ley 28/2021, de 17 de diciembre, por el que se adoptan medidas complementarias de carácter urgente para la [reparación de los daños ocasionados por las erupciones volcánicas](#) y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma.
  - Modificaciones Real Decreto-ley 20/2021, de 5 de octubre para ampliar cuantías económicas para la reparación de los daños en la vivienda habitual y aumento partida presupuestaria para las medidas de apoyo al sector agrario y pesquero.
  - Publicidad institucional para fomentar el consumo de productos de La Palma.
- Real Decreto 1112/2021, de 17 de diciembre, por el que se aprueba la concesión directa a la Comunidad Autónoma de Canarias de una [subvención](#) para la financiación de actuaciones en materia de [promoción del turismo y de apoyo a las pequeñas y medianas empresas](#) en la isla de La Palma. Subvención de 17.6M€ que incluyen un Plan para la recuperación del sector turístico y apoyo a PYMES

En el ámbito de su competencia, la Unidad de Protección Civil de la Delegación del Gobierno en las Islas Canarias asumió la tramitación de las solicitudes presentadas por esta causa. En total, se presentaron 1.151 solicitudes de ayudas de daños en viviendas, 4 de comunidades de propietarios, 7 de requerimientos, 182 de establecimientos industriales, mercantiles y de servicios y 18 de corporaciones locales.

En 2021 se pagaron 79 expedientes de solicitudes de ayudas por daños en viviendas, con un montante total de 4.171.539,36 €.

Por parte del Ministerio de Defensa se aportaron medios aéreos y marítimos para trasladar el material necesario para la instalación de las desaladoras y para permitir el traslado de agricultores desde el puerto de titularidad autonómica de Tazacorte a la playa de Puerto Naos mediante barcas de la marina.

Desde el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación se garantizó el regadío en zonas aisladas por el volcán mediante un suministro diario de entre 2.500 y 3.000 m<sup>3</sup> de agua a través de un buque cisterna atracado desde el día 14 de octubre en Tazacorte

Se puso a disposición del Gobierno de Canarias las instalaciones militares del Fuerte.

La Unidad Militar de Emergencia se encargó de colaborar en la retirada de ceniza, tarea en la que también participó el Ejército de Tierra.

Cabe destacar también la labor de Guardia Civil (que ostenta el mando del grupo de seguridad) y de la Policía Nacional en toda la gestión de seguridad derivada de la contingencia de la erupción.



Para afrontar la **instrucción de las solicitudes de ayuda** se reforzaron los medios personales de la Delegación del Gobierno en Canarias con la incorporación temporal de personal de otras Áreas o Servicios de la propia Delegación, así como con la colaboración de personal de Protección Civil en Subdelegaciones de Andalucía, y la contratación de 5 funcionarios interinos.

Situación de los expedientes de ayudas a 31 de diciembre de 2021 (tramitación correspondiente a la Delegación del Gobierno en Canarias):	
Solicitudes viviendas	634 solicitudes
Ayudas aprobadas para conceder o concedidas	79 solicitudes
Solicitudes de Establecimientos Comerciales	97 solicitudes
Solicitudes de Corporaciones Locales	10 solicitudes
Solicitudes de Comunidades de Propietarios	2 solicitudes

- **ACTUACIONES FRENTE A LA BORRASCA FILOMENA.** Entre el 6 y el 10 de enero de 2021, la borrasca *Filomena* ocasionó viento, lluvias fuertes y/o persistentes y mar en Canarias, sur de Andalucía y Ceuta, y nevadas copiosas en amplias zonas del interior peninsular, a lo que se sumó una ola de frío meteorológica que duró desde el lunes 11 hasta el domingo 17. Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno de los territorios más afectados colaboraron en la coordinación de las actuaciones de emergencia.

Para afrontar las consecuencias posteriores de este fenómeno se promulgó además el Real Decreto-ley 10/2021, de 18 de mayo, que preveía, entre otras medidas, una serie de ayudas económicas. A través de las Unidades de Protección Civil se canalizó la tramitación de las subvenciones, cuyos beneficiarios fueron unidades familiares, corporaciones locales, titulares de establecimientos y comunidades de propietarios.

➤ **CONVENIOS**

- **Convenios Educativos.**

Durante 2021 se firmaron un total de **16 convenios con Universidades** que permiten a los estudiantes la realización de prácticas académicas externas formativas en las sedes de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.



DELEGACIÓN DE GOBIERNO/SUBDELEGACIÓN	UNIVERSIDAD	FECHA DE INSCRIPCIÓN EN REOICO
1- DG. LA RIOJA	Univ. La Rioja	08/01/2021
2- DG. COMUNIDAD VALENCIANA	Univ. Valencia	08/01/2021
3- SG. ZAMORA	Univ. Salamanca	27/01/2021
4- DG. EXTREMADURA	Univ. Extremadura	17/02/2021
5- SG. VALLADOLID	Univ. Europea Miguel de Cervantes	11/05/2021
6- SG. LUGO	Univ. Santiago Compostela y Colegio Abogados Lugo	10/05/2021
7- DG. ARAGÓN	Univ. Zaragoza	17/05/2021
8- DG. CASTILLA-LA MANCHA	Univ. Castilla-La Mancha	20/05/2021
9- SG. BURGOS	Univ. Burgos	25/05/2021
10- DG. ASTURIAS	Univ. Oviedo	18/08/2021
11- SG. CASTELLÓN	Univ. Jaime I	03/09/2021
12- SG. SEGOVIA	Univ. IE	02/09/2021
13- SG. SALAMANCA	Univ. Salamanca	23/09/2021
14- DG. COMUNIDAD VALENCIANA	Univ. CEU	17/09/2021
15- DG. COMUNIDAD VALENCIANA	Univ. Católica de Valencia San Vicente Mártir	21/09/2021
16- DG. CASTILLA Y LEÓN	Univ. Nacional de Educación a Distancia (UNED)	23/09/2021

- **Convenios con Autoridades Portuarias (convenios de Ocupación Demanial):**

En 2021 se firmaron dos convenios para la puesta a disposición por las Autoridades Portuarias en favor de las Delegaciones o Subdelegaciones del Gobierno de ciertas instalaciones fronterizas para el control sanitario de mercancías del respectivo puerto:

- 1) Convenio entre la Autoridad Portuaria de Ceuta y la AGE (MPT-SEPT) para la puesta a disposición por la Autoridad Portuaria de Ceuta en favor de la Delegación del Gobierno en Ceuta de ciertas instalaciones fronterizas para el control sanitario de mercancías del Puerto de Ceuta. Duración: 10 años, prorrogables por idéntico período.
- 2) Adenda de Prórroga al convenio para la puesta a disposición por la Autoridad Portuaria de Barcelona en favor de la Subdelegación del Gobierno en Barcelona de ciertas instalaciones fronterizas de control sanitario de mercancías del Puerto de Barcelona. Duración: 1 año.

- **Convenios en ejecución de Planes de Empleo en Ceuta y Melilla:**



En 2021 se solicitó y obtuvo modelo normalizado de borrador de convenio, memoria y cuestionario aprobados tanto por la Abogacía del Estado en el Ministerio de Política Territorial como por la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública (de fechas 13 y 23 de Abril de 2021, respectivamente), lo que ha agilizado los trámites de cara a la suscripción de los oportunos convenios:

- Por parte de **Ceuta** se suscribieron siete convenios: con la Autoridad Portuaria de Ceuta (1), con el Consorcio Univ. Centro UNED en Ceuta (1), con la Universidad de Granada – Campus Ceuta (1), con la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (1), con INGESA – Dir. Territorial (1) y con la Ciudad Autónoma Ceuta (2).
- Por parte de **Melilla** se suscribieron seis convenios: con la Autoridad Portuaria de Melilla (1), con el Consorcio Univ. Centro UNED en Melilla (1), con MUFACE (1), Universidad Granada – Campus Melilla (1), con IMSERSO (1) y con INGESA (1).

En este mismo marco de ejecución de Planes de Empleo en Ceuta y Melilla, además de los citados convenios se suscribieron doce (12) Acuerdos con otros órganos con los que se comparte la personalidad jurídica única de la AGE.

- **ENERGÍAS RENOVABLES.** La implantación del **Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC)** supuso un impulso decisivo a las instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de energías renovables. Dado que la tramitación de los expedientes de energía renovables se lleva a cabo por las Áreas funcionales y Dependencias de Industria y Energía de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, se contactó con el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico –Dirección General de Política Energética y Minas–, con el fin de definir soluciones para proceder a agilizar los trámites de las autorizaciones administrativas previas y de construcción de energías renovables recogidas en el Real Decreto-Ley 23/2020, de 20 de junio, por el que se aprueban medidas en materia de energía y en otros ámbitos para la reactivación económica.

Siguiendo la senda marcada por el ministerio funcional, que recurrió a un encargo a medio propio, se determinó la necesidad de extender dicha asistencia técnica también para la gestión atendida por las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. En **noviembre de 2021** se suscribió a tal efecto un primer **encargo** financiado de manera conjunta por la Secretaría General de Coordinación Territorial y la Secretaría de Estado de Energía, por valor de más de 4,5 millones de euros iniciándose los trabajos el 23 de noviembre de 2021.

Mediante este primer encargo, que ha sido continuado posteriormente por otros sucesivos, se ha prestado apoyo a las Áreas Funcionales de Industria y Energía de Toledo / Ciudad Real; Valladolid / Palencia; Zaragoza / Huesca / Teruel; Madrid; A Coruña / Lugo; Albacete / Cuenca; Guadalajara; Alicante; Valencia; Granada / Málaga; Cádiz / Sevilla; Badajoz / Cáceres; León y Navarra.

- **IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD PARA INCREMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL TERRITORIO.** En 2021, la Dirección de Gobernanza Pública diseñó una sencilla herramienta para evaluar la calidad en las organizaciones: el test *Cyklos*. En la prueba piloto





participaron las Delegaciones del Gobierno en Galicia, Cataluña, Cantabria y la Subdelegación del Gobierno en Granada.

El resultado de la prueba piloto fue presentado, en coordinación con la Inspección General de Servicios de la Dirección General de Gobernanza Pública en la VII Conferencia Estatal de Calidad en los servicios públicos, por la Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio y la Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Granada.

El test *Cyklos* fue aprobado por Resolución de 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por el que se fijan directrices metodológicas, para la aplicación y desarrollo de los programas del Marco General para la mejora de la calidad en la AGE (BOE de 24 de diciembre).

La medida 2.9 del Plan Estratégico Integral para la mejora de los servicios prestados por la Administración General del Estado en el Territorio se refiere a la implantación de un modelo de calidad para la mejora continua en la prestación de servicios de las Delegaciones del Gobierno.

Este test constituye una herramienta para conocer, de manera rápida y sencilla, la situación de las organizaciones y unidades administrativas desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua, que quiere responder así a las dificultades que determinados órganos o unidades administrativas con limitada autonomía de gestión, han tenido para implantar el programa de autoevaluación de la calidad de las organizaciones conforme a los modelos de excelencia (EFQM, CAF, EVAM), por lo que se consideró adecuado su impulso en la Administración General del Estado en el Territorio en el año 2022.

➤ **ANÁLISIS METODOLÓGICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO.** Como parte de su Plan anual de actuaciones, la Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio desarrolló en sendos informes (mayo y septiembre de 2021) un análisis metodológico para la implantación de un cuadro de mando integral en la AGE en el territorio en seis pasos:

1. Análisis previo de los planes estratégicos existentes en la AGE en el Territorio.
2. Definición de la misión, visión y valores de la organización.
3. Definición de los ejes estratégicos.
4. Definición de los objetivos asociados a los ejes estratégicos.
5. Definición del sistema de indicadores.
6. Diseño de una herramienta de soporte tecnológico.

La implantación de un Cuadro de Mando Integral (CMI) se corresponde con la medida 1.3 (“Implementación de un Cuadro de Mando para la toma de decisiones que facilite el seguimiento de los servicios de las Delegaciones del Gobierno”), del Plan Estratégico Integral para la mejora de los servicios prestados por la Administración General del Estado en el Territorio.