



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGE EN EL TERRITORIO 2024 - 2027

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2024

31 de marzo de 2025

DIRECCIÓN GENERAL
DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO



ÍNDICE

Introducción	3
Metodología	4
Avances y resultados	6
EJE 1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.	7
OE 1. Accesibilidad en la atención presencial	7
OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.	9
OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.	9
OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.	10
OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias) y con lenguas cooficiales.	12
EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.	14
OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los recursos humanos, en colaboración con los ministerios funcionales.	14
OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras	15
OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos	16
OE 10. Atención específica a las singularidades en la gestión de los recursos humanos para la prestación eficiente de servicios en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias)	18
EJE 3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA.	18
OE 11. Unidad de acción de la AGE en el territorio	18
OE 12. Imagen institucional única y reconocible	19
OE 13. Transparencia y Gobierno abierto	20
EJE 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.	21
OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio	21
OE 15. Una Administración sin papel.	22
Conclusiones.....	23
Anexo I. Distribución de programas y actuaciones del Plan de Acción 2024	27
Anexo II. Fichas de actuaciones de 2024	29



Introducción

El Plan de Acción 2024, primero de los cuatro planes anuales previstos para el despliegue del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET), en cuanto que principal instrumento operativo para la ordenación de la ejecución de las actuaciones previstas para el periodo anual, incluye las actuaciones previstas en el Plan Estratégico para 2024, con la particularidad, para este primer año, de una duración más breve, al haber sido aprobados ambos planes con el ejercicio ya iniciado. La estructura del Plan de Acción 2024 mantiene la organización en ejes, objetivos estratégicos y programas de actuaciones establecidos en el Plan Estratégico.

El informe de seguimiento incorpora un primer apartado en el que se explica la metodología seguida para, a continuación, centrarse en los Avances y Resultados de las actuaciones de las que se compone el Plan de Acción 2024.

Para cada una de las 80 actuaciones del Plan se mide el grado de consecución alcanzado una vez finalizado el periodo, utilizando para ello los indicadores establecidos en cada caso.

Las actuaciones del Plan de Acción 2024 corresponden a 34 de los 40 programas del PEAGET¹; en desarrollo de 14 de los 15 objetivos estratégicos establecidos en él. Del total de actuaciones, 38 se corresponden con el Eje 1; 21 con el Eje 2; 11 con el Eje 3 y 10 con el Eje 4. El detalle de la distribución de los programas y actuaciones se recogen en el [Anexo I](#).

La descripción de cada una de las actuaciones se refleja en las fichas de Programa ([Anexo II](#)), en las que se establecen los elementos esenciales para su ejecución y seguimiento. Entre ellos se incluye la denominación de la actuación, la/s unidad/es responsable/s y los actores involucrados, el indicador para evaluar el cumplimiento de la actuación y el **resultado a alcanzar** dentro del ejercicio anual.

Bajo el epígrafe "[Conclusiones](#)" se resumen los resultados y puntos clave de cada uno de los ejes que conforman el Plan de Acción 2024.

¹El PEAGET ha pasado de los 41 programas iniciales a 40, tras haber asumido el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico íntegramente el programa 3.2 .

De acuerdo con lo establecido por el PEAGET corresponde a la Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET) la elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del Plan de Acción 2024.

Para la elaboración del informe, la SGRIAGET ha trabajado en coordinación con todas las Subdirecciones Generales de la Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET), como unidades responsables de los distintos Programas, organizando reuniones al objeto de establecer pautas de trabajo y criterios de interpretación.

En el [Anexo I](#) se detalla la distribución de programas y actuaciones del Plan de Acción 2024 por objetivo estratégico y unidad responsable del programa.

En el [Anexo II](#) se reproducen las fichas de los programas con las actuaciones planificadas para el ejercicio 2024, en las que se puede consultar para cada actuación los responsables de su ejecución y, en su caso, otros actores involucrados, así como los indicadores de medida y las metas o resultados a alcanzar y resultados alcanzados.

El grado de cumplimiento de cada actuación se establece en un porcentaje definido por el indicador de proceso o realización. En aquellas actuaciones en la que se había establecido un indicador numérico, el grado de cumplimiento se ha calculado como porcentaje. Por ejemplo:

Actuación 1.1.1 Realización de un cronograma de visitas

Indicador % de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado el cronograma mensual de visitas.

Resultado alcanzado: 100% ya que todas las DDGG/SSGG/DDII han enviado el cronograma.

En las actuaciones cuyo indicador no estaba definido inicialmente para obtener un porcentaje determinado de consecución (distinto al 0% o al 100%), al objeto de poner en valor el trabajo de la DGAGET en actuaciones que no se han podido concluir por causas ajenas, se ha considerado que el resultado alcanzado sea del 50%. Como ejemplo, la actuación en la que el cumplimiento se ha visto condicionado por la no aceptación del ministerio funcional.

Actuación 5.5.1 Solicitud y alta del personal afectado de las DDGG en Ceuta y Melilla en la aplicación SERENA de Procedimientos de Regulación de Empleo.

Indicador Alta del personal afectado de las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla en la aplicación SERENA.

Resultado alcanzado: 50%.

En el caso de las actuaciones 9.1.2 y 9.1.4, se ha considerado que no procede asignar ningún porcentaje, dado que las fechas de aprobación y publicación del PEAGET (julio y octubre de 2024) hacían imposible alcanzar la meta establecida (primer semestre 2024). Se ha optado, por tanto, por considerar como “Resultado alcanzado: No Aplica.”



Teniendo en cuenta lo anterior, **los resultados alcanzados** se calculan²:

- ❖ **OE:** media aritmética de los resultados alcanzados en todas las previstas para el OE correspondiente.
- ❖ **EJE:** media de los resultados alcanzados en los OE del eje, ponderada por el número de actuaciones del OE.
- ❖ **Plan:** media de los resultados alcanzados en los cuatro ejes, ponderada por el número de actuaciones del Eje.

² *excluyendo las actuaciones 9.1.2 y 9.1.4*

Avances y resultados

Actuaciones: resultado alcanzado por EJE

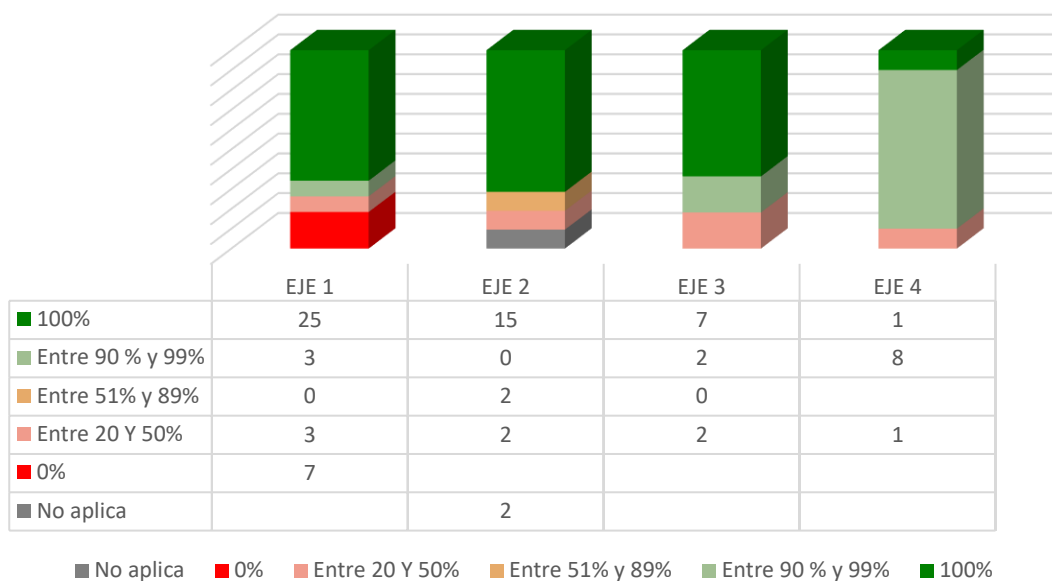


Gráfico 1. Actuaciones: resultado por EJE

Actuaciones: resultado alcanzado por OE

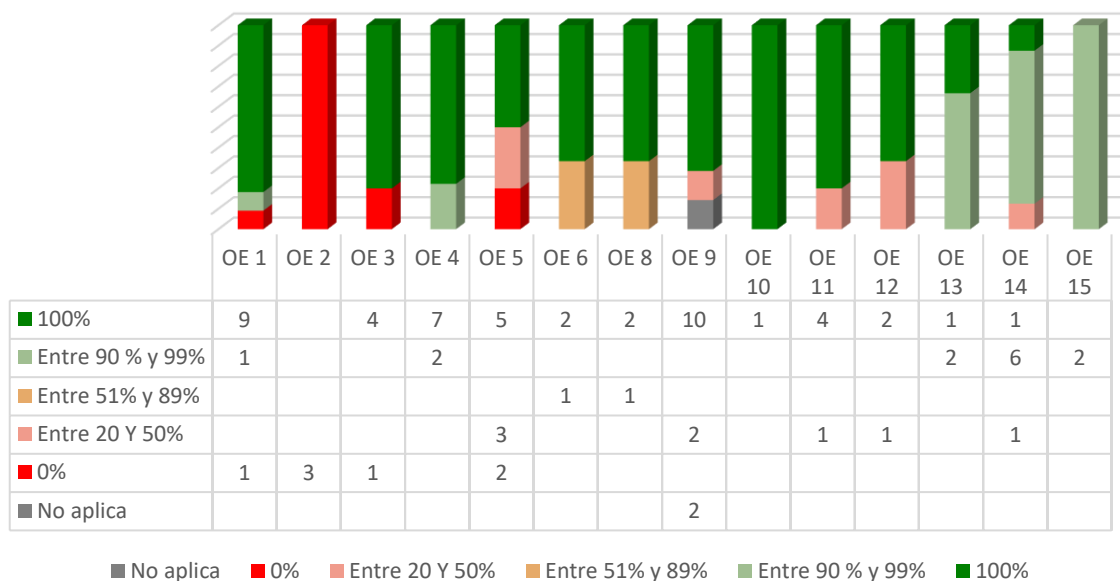


Gráfico 2. Actuaciones: resultado alcanzado por OE

A continuación, se recogen los resultados de cada de una de las actuaciones:



EJE 1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

Es el eje prioritario y de mayor relevancia para la organización y así queda reflejado en sus cinco objetivos estratégicos y en sus 17 programas que acumulan 38 de las 80 actuaciones previstas para 2024.

La ciudadanía es el centro de la acción de la organización, que busca reforzar la calidad del servicio prestado, la cercanía y la accesibilidad a través de todos los canales existentes y para todas las personas, desde una perspectiva que persigue atender a las diferentes situaciones en cada territorio.

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

El servicio LACT se creó en 2022 para acercar los servicios de las Delegaciones del Gobierno a la ciudadanía que reside en municipios en los que no hay oficinas físicas de la AGE, al objeto de informar y apoyar en la tramitación de determinados procedimientos. Con el tiempo LACT ha ido ampliando su ámbito de actuación, tanto en lo que se refiere a las localidades y colectivos a los que se acerca, como respecto a los servicios que ofrece, con la incorporación de otros organismos de la AGE. El servicio LACT es un claro ejemplo de apuesta por la atención presencial, sin olvidar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías ya que entre sus servicios se facilita el acceso a la identificación y firma electrónica o el uso de la carpeta ciudadana.

Se han elaborado cuestionarios y realizado diferentes encuestas al objeto de conocer la situación de partida en la percepción y valoración del acceso a la atención presencial a las OIAR y las OEX, lo que ha permitido adoptar medidas en la habilitación de personal funcionario para la realización de trámites en nombre de las personas usuarias de los servicios.

La atención presencial exige adaptar los espacios de atención a todo tipo de discapacidades y habilidades. El conocimiento de la situación de partida, referido a todos los aspectos de accesibilidad universal, resulta esencial, por ello se ha consensuado con el CERMI un cuestionario de accesibilidad universal que ha permitido realizar un estudio sobre las condiciones específicas en cada una de las DDGG/SSGG/DDII.

La creación a medio/largo plazo de “Centros integrales de la AGE en el territorio” para facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios de la AGE precisa crear alianzas con otros organismos de la AGE, por lo que, como primer paso, la iniciativa ha sido presentada a la Dirección General de Gobernanza Pública, con una buena acogida.

Programa 1.1 La Administración cerca de ti.

❖ Actuación 1.1.1. Realización de un cronograma de visitas

Resultado alcanzado: 100%. Todas las DDGG/SSGG/DDII han realizado un cronograma mensual de las visitas del servicio LACT a los distintos municipios que se reporta a la SGCAGET, unidad responsable del seguimiento, antes del último día del mes anterior.

❖ Actuación 1.1.2 Elaboración de un informe sobre la evolución del programa e informe final

Resultado alcanzado: 100%. Se han elaborado informes mensuales sobre la evolución del programa LACT en el que quedan reflejada la información sobre los municipios visitados, el número de participantes que han asistido, los certificados electrónicos y cl@ve que se han expedido. También se ha elaborado un informe anual con los datos agregados.

❖ Actuación 1.1.3 Jornada de intercambio de buenas prácticas sobre La Administración cerca de ti

Resultado no alcanzado. La jornada anual de intercambio de buenas prácticas sobre LACT prevista para finales de año no pudo celebrarse debido a causas de fuerza de mayor ya que estaba convocada en los mismos días que aconteció la DANA en Valencia.



❖ **Actuación 1.1.5 Jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión.**

Resultado alcanzado: 100%. El 90% de las unidades territoriales han celebrado al menos 1 jornada dirigida a los ayuntamientos para fomentar su adhesión al servicio LACT (Ceuta y Melilla no están contabilizadas al no estar dentro del servicio LACT conforme a las resoluciones vigentes en el año 2024).

❖ **Actuación 1.1.6 Promoción de alianzas con otros organismos de la AGE**

Resultado alcanzado: 100%. Se han conseguido nuevas alianzas con otros organismos de la AGE para ampliar la cartera de servicios ofertados, como es el caso de los protocolos firmados con la TGSS, INSS y SEPE que se suman al firmado en 2023 con la DGT.

❖ **Actuación 1.1.7 Difusión de información del servicio en el portal web del MPTMD y en redes sociales de DDGG/SSGG/DDII**

Resultado alcanzado: 100%. Al objeto de dar mayor difusión a la ciudadanía del servicio LACT, se ha publicado mensualmente en el portal web del MPTMD el cronograma de sesiones del servicio LACT.

Programa 1.2 Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a colectivos vulnerables.

❖ **Actuación 1.2.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: Recogida de información**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha elaborado un informe a partir de un cuestionario remitido a todas las DDGG/SSGG/DDII en relación con la atención presencial en OIAR y Oficinas de extranjería. El 100% de los encuestados ha respondido a dicho cuestionario, por lo que la SGCAGET ya cuenta con información suficiente para la elaboración de un informe sobre la situación de partida.

❖ **Actuación 1.2.3 Adopción de medidas para conseguir la habilitación a otros funcionarios para la realización de trámites en nombre del ciudadano**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha tramitado con la Dirección General de Gobernanza la habilitación de funcionarios y ya se ha creado el correspondiente acceso a Mercurio para estos.

Programa 1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.

❖ **Actuación 1.3.1 Elaboración, consensuada con el CERMI, de un cuestionario para el estudio de la accesibilidad universal de los espacios de la AGET.**

Resultado alcanzado: 100%. Consensuado con el CERMI se ha elaborado el cuestionario para el estudio de la accesibilidad universal de los espacios de la AGET.

❖ **Actuación 1.3.2 Elaboración de un estudio sobre la accesibilidad universal de cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 97%. Salvo en dos, se han redactado estudios sobre la accesibilidad universal en la totalidad de las unidades territoriales.

Programa 1.5 Programa de alianzas con otros organismos de la AGE para la creación de un centro integral de la AGE en el territorio.

❖ **Actuación 1.5.1 Presentación de la iniciativa a la DGGP para su apoyo inicial.**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha presentado a la DGGP la iniciativa para la creación de un centro integral de la AGE.



OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.

Las tres actuaciones de los tres programas correspondientes a este objetivo operativo se han trasladado a 2025.

Programa 2.1 Prestación de atención telefónica y chatbox de servicios integrados (primer nivel).

- ❖ **Actuación 2.1.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica: Recogida de información.**

Resultado no alcanzado. La recogida de información se ha retrasado al año 2025 por lo que no se ha podido elaborar el informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica.

Programa 2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).

- ❖ **Actuación 2.2.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio: Recogida de información.**

Resultado no alcanzado. La recogida de información sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica se ha trasladado al año 2025 por lo que no se ha podido elaborar el informe correspondiente.

Programa 2.3 Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.

- ❖ **Actuación 2.3.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM.**

Resultado no alcanzado. No se ha elaborado informe sobre la situación de partida de la integración de las aplicaciones con SIM.

OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.

Este objetivo estratégico está dirigido a mejorar el servicio ofrecido a la ciudadanía mediante procedimientos electrónicos en el ámbito de extranjería. Se ha conseguido reducir los plazos de tramitación de los procedimientos mediante la automatización de procesos, planificando las actuaciones con la SGAD y la DGM. Así mismo, se ha avanzado en medidas que reducen la carga de trabajo por expediente y mejoran la eficiencia del servicio.

Programa 3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.

- ❖ **Actuación 3.1.1 Planificación de las actuaciones con la SGAD y la DGM**

Resultado alcanzado: 100%. Se han planificado las actuaciones de automatización con la SGAD y la DGM.

- ❖ **3.1.2 Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha simplificado la presentación electrónica de solicitudes incorporando los borradores cumplimentados con datos cargados previamente en la aplicación ACEX, de manera que el solicitante solo tenga que actualizar o modificar los datos. Además, partiendo de informes previamente recabados, se indica al solicitante qué documentos son necesarios adjuntar para completar su solicitud.



❖ 3.1.3 Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX

Resultado alcanzado: 100%. Para la consecución de la actuación anterior, se ha conseguido que la aplicación ACEX recopile datos de forma automática desde la Plataforma de Intermediación de Datos (PID). Se ha comenzado con los datos relativos a la información sobre antecedentes penales del Ministerio de Justicia. Con el volcado de datos de forma automática desde la Plataforma de Intermediación de Datos a la aplicación ACEX, se evita que el empleado público de la oficina de extranjería tenga que entrar en la Plataforma, de este modo se reduce el tiempo de tramitación de expedientes.

❖ 3.1.4 Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones

Resultado no alcanzado. Debido a la publicación del nuevo Reglamento de Extranjería, no se han podido introducir en la aplicación ACEX los procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones.

❖ 3.1.5 Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones

Resultado alcanzado: 100%. Se ha automatizado los procesos de comunicación de inicio y de requerimiento de tasa.

Programa 3.2 Elaboración de una aplicación informática para la gestión de los expedientes de energías renovables.

No se tiene en consideración en el seguimiento y evaluación dado que, con posterioridad a la publicación del Plan de Acción 2024, el Ministerio de Transición Ecológica y para el Reto Demográfico ha pasado a hacerse cargo de este Programa. El programa se ha eliminado del PEAGET a todos los efectos.

OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.

El Objetivo Estratégico 4 pretende mejorar la calidad de los servicios en colaboración con los ministerios funcionales, promoviendo el análisis interno, la autoevaluación continua y la difusión de buenas prácticas, implantando sistemas de calidad acreditada y analizando la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.

A través de las actuaciones recogidas en este objetivo, se persigue consolidar una cultura de mejora continua de la calidad, compartida con las DDGG/SSGG/DDII y que ya se inició en 2022, año en el que 51 Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno realizaron una autoevaluación con el Test de Calidad Cyklos, herramienta concebida para que los órganos o unidades administrativas obtengan un primer diagnóstico de su situación conforme al ciclo PDCA (planificar, desplegar o desarrollar, controlar y revisar).

En el marco del plan de Acción 2024, se ha analizado el impacto de los proyectos de mejora iniciados tras los test de autoevaluación del 2022 que ya han sido íntegramente ejecutados y se ha realizado una nueva autoevaluación de calidad.

Con la elaboración y difusión del documento "Procedimiento de gestión del conocimiento y difusión de buenas prácticas", que incluye la constitución del comité para la selección, su organización y composición, se han sentado las bases para la creación de un Banco de conocimiento de buenas prácticas.

Para la mejora de la organización, se ha ampliado el análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados, con dos encuestas sobre la satisfacción de las personas usuarias con el servicio presencial de las Oficinas de Información, Atención y Registro y de La Administración cerca de ti, y con un mayor seguimiento de las quejas recibidas.



Programa 4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.

❖ **Actuación 4.2.1. Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2022 sobre las áreas de mejora identificadas**

Resultado alcanzado: 98%. Actuación realizada sobre aquellos proyectos de mejora que se encontraban ejecutados al 100% y se habían implantado entre 2022 y el 30 de junio de 2023, derivados de la Autoevaluación Cyklos 2022. A 30/09/2024 se recibieron 79 de los 81 informes de impacto solicitados, no recibándose 2 informes de impacto de la Subdelegación del Gobierno en León.

❖ **Actuación 4.2.2. Creación del Comité para la selección de buenas prácticas**

Resultado alcanzado: 100%. El 22/11/2024 se remitió al Comité de Dirección de la DGAGET el documento "*Procedimiento de gestión del conocimiento y difusión de buenas prácticas*" que incluye la constitución del comité para la selección, su organización y composición. En la medida en que se decidió que no habría resolución y el procedimiento se articuló en noviembre de 2024, esta actuación se considera cumplida. El 22 de enero de 2025 el Director General de la AGE en el Territorio firmó la "*Comunicación para la aplicación de un procedimiento para la gestión del conocimiento y difusión de buenas prácticas en la Administración General del Estado en el Territorio*".

❖ **Actuación 4.2.5. Promoción y realización de una nueva autoevaluación a través del Test Cyklos u otras herramientas de evaluación**

Resultado alcanzado: 98%. De las 52 Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, todas han realizado en 2024 el Test Cyklos, con la excepción de la Subdelegación del Gobierno en Teruel.

Programa 4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.

❖ **Actuación 4.3.1. Realización de una encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de las Oficinas de Información, Asistencia y Registro, y elaboración y difusión del informe de resultados**

Resultado alcanzado: 100%. La Encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de las Oficinas de Información, Asistencia y Registro (OJAR) en 2024 se realizó entre los días 14 a 25/10/2024, con la participación de 10.434 personas encuestadas en todas las OJAR, un 11,34% más que en 2023, que supone una tasa de respuesta del 32,55%.

❖ **Actuación 4.3.2. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.1 La Administración cerca de ti, y elaboración y difusión del informe de resultados**

Resultado alcanzado: 100%. La Encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del servicio La Administración cerca de ti (prevista en el programa 1.1) se realizó entre los días 15/04/2024 y 31/05/2024 y el informe fue elaborado y difundido el 24/07/2024. Se trata de la primera edición de este estudio que mide la percepción de la ciudadanía sobre este nuevo servicio puesto en marcha en 2022. La participación alcanzada, con 1.599 personas encuestadas, procedentes de 234 municipios en los que se realizaron sesiones de este servicio durante el periodo del estudio, supone una tasa de respuesta del 58,64%.

❖ **Actuación 4.3.4. Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET)**

Resultado alcanzado: 100%. El tratamiento específico se ha llevado a cabo en los informes periódicos y anual de Quejas y Sugerencias que se indican en el siguiente apartado, en los ámbitos de accesibilidad universal y cita previa.



❖ **Actuación 4.3.5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual**

Resultado alcanzado: 100%. Se han realizado el informe anual de Quejas y Sugerencias de 2023, que se difundió el 12/06/2024, y los dos informes periódicos (carácter trimestral) indicados en el resultado a alcanzar, relativos al primer trimestre de 2024 (difundido el 12/06/2024) y al segundo trimestre (difundido el 04/09/2024). Adicionalmente se ha realizado el informe relativo al tercer trimestre de 2024, difundido el 25/11/2024.

Programa 4.4 Implantación de un sistema de calidad acreditada para los laboratorios superiores de análisis de estupefacientes de la AGE en el Territorio.

❖ **Actuación 4.4.1. Creación de un grupo de trabajo de calidad a nivel nacional**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha creado el grupo de trabajo de calidad a nivel nacional llevándose a cabo 2 reuniones a lo largo del 2024. En este grupo se ha comenzado a trabajar en la homogeneización de materiales necesarios en los laboratorios superiores de inspección y control de drogas de las áreas funcionales de sanidad, así como en un laboratorio de tipo medio.

❖ **Actuación 4.4.3 Cualificación del personal de los laboratorios**

Resultado alcanzado: 100%. Si bien aún no se ha impartido el curso a una persona por laboratorio de drogas de las áreas funcionales de sanidad, sí lo ha recibido al menos una persona de los laboratorios superiores y, en algunos de ellos, ha recibido el curso casi la totalidad del personal del laboratorio. Teniendo en cuenta que el objetivo del programa se focaliza en la implantación de un sistema de calidad al menos en los laboratorios superiores, se da por realizada esta actuación.

OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias) y con lenguas cooficiales.

El Objetivo Estratégico 5 persigue mejorar la atención a la ciudadanía abordando las particularidades que presentan algunos territorios, como es la atención en lenguas cooficiales o la existencia de servicios prestados por las Delegaciones del Gobierno únicamente en determinados territorios.

Si bien no se han podido alcanzar todas las actuaciones previstas, se han logrado avances en materia de formación de los empleados y empleadas en lenguas cooficiales, así como en el desarrollo e implementación de la aplicación informática para las ayudas al transporte de mercancías en Ceuta y Melilla.

Programa 5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.

❖ **Actuación 5.1.1 Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados**

Resultado no alcanzado. No se ha revisado la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD por lo que no se han podido identificar los contenidos concretos afectados.



Programa 5.2 Capacitación del personal empleado público de la AGE en el territorio para la atención a la ciudadanía en las lenguas cooficiales.

- ❖ **Actuación 5.2.1 Estudio de las necesidades formativas en lenguas cooficiales por parte del personal de las DDGG**
Resultado alcanzado: 100%. Se ha elaborado un estudio de situación del uso de las lenguas cooficiales en las DDGG/SSGG/DDII afectadas.
- ❖ **Actuación 5.2.2 Inclusión en los Planes Formativos de la AGE en el Territorio de acciones de capacitación en lenguas cooficiales para el personal de territorios con lengua propia**
Resultado alcanzado: 100%. Se ha desarrollado al menos 1 acción incluida en los Planes Formativos de la AGE en el Territorio para garantizar la formación en lenguas cooficiales para el personal de territorios con lengua propia.

Programa 5.3 Implantación de un procedimiento de ayudas al transporte de mercancías en Ceuta y Melilla mediante herramientas de tramitación electrónica.

- ❖ **Actuación 5.3.1 Elaboración de una ficha de procedimiento común para los territorios de Ceuta y Melilla que permita desarrollar el Real Decreto 332/2023, de 3 de mayo, incorporando las necesidades y singularidades de los residentes de estos territorios**
Resultado alcanzado: 100%. Se ha elaborado una ficha de procedimiento común y modelos para los territorios de Ceuta y Melilla, en la que se incorporan las necesidades y singularidades de los residentes de estos territorios.
- ❖ **Actuación 5.3.2 Diseño, desarrollo e implementación de una aplicación informática a partir de la ficha de procedimiento que permita la tramitación electrónica del procedimiento**
Resultado alcanzado: 100%. Se ha diseñado, desarrollado e implementado una aplicación informática a partir de la ficha elaborada en la actuación anterior.

Programa 5.4 Actualización del procedimiento de autorización sobre bienes inmuebles en las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla.

- ❖ **Actuación 5.4.1 Elaboración de la propuesta inicial de modernización del procedimiento de autorización sobre bienes inmuebles, tanto en el régimen sancionador regulado en la Ley 8/1975, de 12 de marzo, de zonas e instalaciones de interés para la Defensa Nacional como el procedimiento de autorización regulado en su Reglamento**
Resultado alcanzado: 100%. Para la realización de la propuesta de modernización del procedimiento de autorización sobre bienes inmuebles, tanto en el régimen sancionador regulado en el Ley 8/1975, de 12 de marzo, como el procedimiento de autorización regulado en el Reglamento, se ha trasladado al Ministerio de Defensa una propuesta de modernización del procedimiento, sin que hasta la fecha se tenga respuesta; la respuesta es necesaria para continuar con las siguientes actuaciones del Programa.



Programa 5.5 Impulso de la Administración electrónica en los trámites del ámbito laboral de las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla.

❖ **Actuación 5.5.1 Solicitud y alta del personal afectado de las DDGG en Ceuta y Melilla en la aplicación SERENA de Procedimientos de Regulación de Empleo**

Resultado alcanzado: 50%. No se ha podido dar de alta al personal afectado de las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla en la aplicación SERENA (Procedimientos de Regulación de Empleo) ya que la solicitud no fue aceptada por el ministerio funcional alegando que el acceso a la aplicación está restringido a los empleados del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

❖ **Actuación 5.5.2. Convocatoria de reunión con el Ministerio de Trabajo y Economía Social para la utilización de la aplicación de tramitación de la comunicación de desplazamiento transnacional de trabajadores (Ley 45/1999)**

Resultado alcanzado: 50%. Aunque ha habido comunicación escrita con el MTES para solicitar la utilización de la aplicación de tramitación de la comunicación de desplazamiento transnacional de trabajadores (Ley 45/1999) por parte del personal de las áreas de trabajo de las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla, la respuesta ha sido negativa alegando que no es personal de su Ministerio. Está previsto retomar esta acción en el plan de acción del 2025.

❖ **Actuación 5.5.4 Propuesta al Ministerio de Trabajo y Economía Social de realización de pruebas piloto en Ceuta y Melilla de las aplicaciones que desarrolle**

Resultado alcanzado: 50%. Aunque se ha propuesto la realización de pruebas piloto de las aplicaciones desarrolladas por Ministerio de Trabajo y Economía Social en Ceuta y Melilla, finalmente no ha sido aceptada la inclusión en la aplicación del personal de la Delegación del Gobierno en Ceuta y Melilla.

Programa 5.6 Desarrollo informático del registro de asociaciones de Ceuta y Melilla y autorizaciones sobre bienes inmuebles de Ceuta y Melilla.

❖ **Actuación 5.6.1 Reunión del grupo de trabajo Ceuta/Melilla para fijar lo que se requiere de las aplicaciones informáticas**

Resultado no alcanzado. No se han celebrado reuniones semestrales del grupo de trabajo Ceuta/Melilla para fijar los requerimientos de las aplicaciones informáticas.

EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.

Este eje persigue la planificación y gestión de los recursos humanos de la manera más eficaz y eficiente en coordinación con los ministerios funcionales, aplicando nuevos modelos organizativos, mejorando su capacitación y condiciones de trabajo para favorecer la retención del talento e incorporando herramientas de planificación y toma de decisiones que permitan avanzar hacia la dirección por objetivos. El personal empleado público de las Delegaciones del Gobierno es el principal capital con el que cuenta la organización para ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía, por lo que las actuaciones de este eje resultan prioritarias.

OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los recursos humanos, en colaboración con los ministerios funcionales.

Para la organización eficiente de los recursos humanos de la AGE en el Territorio, el Objetivo Estratégico 6 persigue dar respuesta a la especificidad derivada de la gestión de una multiplicidad de áreas de actividad que requieren de la coordinación con los ministerios funcionales afectados.



En el marco del programa 6.1, las necesidades estratégicas de la organización en materia de recursos humanos han sido dimensionadas gracias a la creación y mantenimiento de grupos de trabajo con los ministerios funcionales.

Programa 6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los recursos humanos de la AGE en el Territorio.

❖ **Actuación 6.1.1 Creación y mantenimiento de grupos de trabajo con los ministerios funcionales para conocer sus necesidades estratégicas en materia de recursos humanos**

Resultado alcanzado: 100%. Se han creado y mantenido grupos de trabajo con todos los ministerios funcionales con el fin de conocer sus necesidades estratégicas en materia de recursos humanos.

❖ **Actuación 6.1.2 Dimensionamiento y distribución de las necesidades estratégica de la organización en materia de recursos humanos para su solicitud y justificación en la Oferta de Empleo Público anual.**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha elaborado un informe anual de necesidades estratégicas en materia de RRHH para la Oferta de Empleo Público anual para su dimensionamiento y distribución.

❖ **Actuación 6.1.3 Planificación y ejecución de los sistemas de provisión**

Resultado alcanzado: 66 %. Aunque en la planificación y ejecución de los sistemas de provisión se han llevado a cabo 2 de los 3 concursos previstos, el número de plazas convocadas en 2024 se ha producido un incremento superior 240% respecto a las convocadas en 2023 (665 plazas frente a 195).

OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras

La gestión de los recursos humanos en las Delegaciones del Gobierno es especialmente compleja al tener que conjugar la distribución territorial con la especialidad de las funciones. El Objetivo Estratégico 8 persigue mejorar la dotación y capacitación de los efectivos y disponer, a su vez, de las herramientas adecuadas para la toma de decisiones. El programa 8.1 ha dotado a la organización de una de esas herramientas mediante la realización de una encuesta de satisfacción laboral cuyo análisis se ha recogido en un informe de resultados que identifica los puntos fuertes y áreas de mejora para atraer y retener el talento.

Programa 8.1 Atracción y retención del talento.

❖ **Actuación 8.1.2 Elaboración de encuestas de satisfacción del personal**

Resultado alcanzado: 100%. La Encuesta de satisfacción del personal de la AGE en el Territorio se realizó entre los días 16 y 30/09/2024, con la participación de 2161 empleadas y empleados públicos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, que supone una tasa de respuesta del 33,68%. El informe de resultados fue finalizado el 19/12/2024. Se trata de la primera edición de esta encuesta, administrada en formato electrónico y con plena garantía del anonimato de las respuestas, que incluye 34 variables de satisfacción laboral sobre las condiciones del lugar de trabajo, clima laboral, motivación y reconocimiento, condiciones laborales, clima ético y de integridad, formación y promoción profesional y retención del talento. En 2027 se repetirá con el fin de evaluar el impacto de las medidas del PEAGET en la satisfacción del personal.

❖ **Actuación 8.1.3 Suscripción de contratos para personal laboral temporal en el marco del Plan de Primera Experiencia Profesional del Servicio Público de Empleo Estatal**

Resultado alcanzado: 100%. Se han suscrito los contratos pertinentes de manera que todas las DDGG/SSGG/DDII cuentan con personal laboral temporal en el marco del Plan de Primera Experiencia Profesional del Servicio Público de Empleo Estatal.



❖ **Actuación 8.1.4 Fomento de los convenios AGE – Universidades, para prácticas de estudiantes en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares**

Resultado alcanzado: 77%. Aunque no se han firmado convenios en todas las Delegaciones del Gobierno, se han logrado avances importantes, con trece convenios firmados a lo largo de 2024 para prácticas de estudiantes en Delegaciones y Subdelegaciones. Es importante señalar que esta acción tiene un carácter plurianual, lo que implica que la meta establecida del 90% se refiere al final del periodo de vigencia del PEAGET. Dado que la duración de un convenio es de 4 años, es posible que los convenios se formalicen en cualquier momento dentro del marco temporal del PEAGET. Actualmente, todas las DDGG, excepto Ceuta, Melilla, Cantabria y Murcia, tienen convenios vigentes.

OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos

El Objetivo Estratégico 9 persigue un cambio de cultura en la organización para avanzar en la planificación y la gestión por objetivos, a cuyo logro estará ligada la percepción de complementos retributivos. Para ello se requiere instaurar un sistema integral que incluya la planificación estratégica, la Dirección por Objetivos y su vinculación a retribuciones, así como la dotación de las herramientas tecnológicas que aporten la información necesaria para un buen funcionamiento del sistema.

Programa 9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.

❖ **Actuación 9.1.1 Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha consolidado la estructura de gobernanza del PEAGET. Para ello, la Unidad de Dirección por Objetivos ha organizado reuniones con todas las unidades de la DGAGET para coordinar el seguimiento del Plan de Acción 2024 y de los objetivos operativos del segundo semestre 2024, así como para la preparación de ambos instrumentos operativos para el ejercicio 2025. También se ha elaborado un documento guía de estructura, responsabilidades y seguimiento de los instrumentos operativos del PEAGET 2024-2027 que ha sido distribuido a todas las DDGG/SSGG/DDII.

❖ **Actuación 9.1.2 Elaboración y aprobación del Plan de Acción anual**

Resultado alcanzado: No Aplica. El Plan de Acción anual correspondiente al 2024 se incorporaba como Anexo II del PEAGET; su aprobación, en julio 2024, supuso un ligero retraso sobre la meta establecida (primer semestre).

❖ **Actuación 9.1.4 Publicación de los planes de acción e informes de seguimiento anuales**

Resultado alcanzado: No Aplica. El Plan de Acción anual correspondiente al 2024 se incorporaba como Anexo II del PEAGET cuya publicación, tras la presentación del Ministro el 29 de octubre de 2024, supone un ligero retraso sobre la meta establecida (primer semestre).

❖ **Actuación 9.1.5 Alineación de la elaboración de planes territoriales por las Delegaciones del Gobierno**

Resultado alcanzado: 50%. La aprobación del PEAGET en julio de 2024 generó un nuevo contexto para la planificación por parte de las Delegaciones del Gobierno, que ha quedado establecido mediante la emisión de las Instrucciones del Director General de la AGE en el Territorio de 30 de julio de 2024 para la alineación de los planes territoriales. De este modo, el nuevo Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia para el periodo 2024-2027 (aprobado en diciembre de 2024), se ha realizado en desarrollo del marco estratégico establecido por el PEAGET. Sin embargo, respecto del otro plan territorial vigente en 2024, el correspondiente a la Delegación del Gobierno en Ceuta (aprobado en 2023), no se ha alcanzado a tramitar su alineación con el PEAGET mediante la adenda necesaria, que ha sido finalmente aprobada y publicada en febrero de 2025.



Programa 9.2 Consolidación de la dirección por objetivos.

❖ Actuación 9.2.1 Consolidación dentro de la DGAGET de la unidad DPO

Resultado alcanzado: 100 %. En diciembre 2024, en la SGRIAGET, de la que depende la Unidad de Dirección por Objetivos, estaban cubiertos tres de los seis puestos alcanzado con ello la meta establecida.

❖ Actuación 9.2.2 Elaboración de los Planes de objetivos operativos anuales para las Delegaciones y Subdelegaciones y Direcciones Insulares

Resultado alcanzado: 100%. El plan de Objetivos Operativos del 2025 fue aprobado por Resolución del Director General de la AGE en el Territorio, de 30 de diciembre de 2024.

❖ Actuación 9.2.3 Seguimiento semestral del cumplimiento de objetivos operativos

Resultado alcanzado: 100%. Se ha efectuado el seguimiento semestral del cumplimiento de objetivos operativos del primer semestre, presentando los resultados a los secretarios generales de las Delegaciones del Gobierno en las jornadas celebradas en Valladolid en noviembre 2024.

❖ Actuación 9.2.5 Establecimiento de un canal de coordinación con la SGRHAGET para el desarrollo de los programas 9.2 y 9.3

Resultado alcanzado: 100%. Se ha establecido un canal de coordinación entre la SGRIAGET y la SGRHAGET con reuniones periódicas para el desarrollo de los programas 9.2 y 9.3.

❖ Actuación 9.2.6 Formación en Dirección por Objetivos dirigida al conjunto de la organización

Resultado alcanzado: 100%. Se ha celebrado un curso de formación en materia de Dirección por Objetivos dirigido al conjunto de la organización, alcanzado la meta prevista.

Programa 9.3 Implantación de un modelo de productividad por objetivos.

❖ Actuación 9.3.1 Realización de un estudio de la situación actual de la productividad en las áreas funcionales, así como una simulación de la aplicación del modelo de productividad por objetivos

Resultado alcanzado: 100%. Se ha realizado el estudio sobre el sistema de productividad actual y sobre el impacto y coste de la implantación del modelo de productividad por objetivos.

❖ Actuación 9.3.2 Elaboración de instrucciones, negociación sindical e información a los ministerios funcionales, y tramitación de la autorización de la Dirección General de la Función Pública

Resultado alcanzado: 50%. Se han elaborado las Instrucciones para la aplicación del modelo de productividad por objetivos y estarían preparadas para su implementación. Su aplicación requiere la negociación sindical correspondiente, la información a los Ministerios funcionales involucrados y la autorización formal por parte de la Dirección General de la Función Pública y la Dirección General de Costes.

Programa 9.4 Cuadro de Mando Integral: Diseño, implantación e inclusión de indicadores.

❖ Actuación 9.4.1 Realización del diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI)

Resultado alcanzado: 100%. Se ha finalizado el diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI).

❖ Actuación 9.4.2 Planificación del desarrollo del CMI, a partir del diseño funcional

Resultado alcanzado: 100%. A partir del diseño funcional del CMI se ha planificado su desarrollo.

❖ Actuación 9.4.3 Definición de nuevos indicadores en CRETA

Resultado alcanzado: 100%. Tal y como establecía la meta, se han definido al menos 5 nuevos indicadores CRETA para cada ámbito de actividad.



OE 10. Atención específica a las singularidades en la gestión de los recursos humanos para la prestación eficiente de servicios en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias)

El Eje 2 contempla también la casuística que la gestión de recursos humanos presenta en los territorios no peninsulares, lo que implica adoptar medidas específicas. En concreto, el OE 10 persigue desarrollar acciones ad hoc con el fin de asegurar la prestación del servicio a la ciudadanía en esos territorios en condiciones de igualdad respecto al resto del territorio nacional, formulando un programa con actuaciones específicas para promover la cobertura de puestos de atención a la ciudadanía y la implantación de nuevos modelos organizativos.

Programa 10.1 Atención específica a las singularidades en la gestión de los recursos humanos para la prestación eficiente de servicios en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias).

❖ Actuación 10.1.1 Análisis de la evolución de los medios humanos disponibles en los territorios señalados en los últimos 5 años

Resultado alcanzado: 100%. Se ha elaborado un informe con el análisis de la evolución de los recursos humanos en los últimos 5 años.

EJE 3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA.

Este eje persigue afianzar la visibilidad de la institución, reforzando la imagen de las Delegaciones del Gobierno mediante su liderazgo en la coordinación de la AGE en el territorio y también mediante la propia imagen (física y web) así como avanzar en el compromiso con los valores de transparencia y rendición de cuentas hacia la ciudadanía por los que apuesta la organización.

OE 11. Unidad de acción de la AGE en el territorio

La función de coordinación que ejercen las Delegaciones del Gobierno precisa de su liderazgo en la representación de la AGE en el territorio. Por ello, el OE 11 busca facilitar la coordinación de los distintos organismos de la AGE reactivando la Comisión Interministerial de Coordinación de la Administración Periférica del Estado (CICAPE).

Programa 11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de los organismos de la AGE.

❖ Actuación 11.1.1 Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación

Resultado alcanzado: 100%. Se ha rediseñado el modelo de informe sobre la situación de la AGE en cada territorio que sistematiza información de utilidad para el ejercicio de la función coordinadora. Cada una de las 19 DDGG envían de manera trimestral sus informes quedando así identificados aquellos aspectos/indicadores que permiten conocer y analizar la situación de la AGE en el territorio.

❖ Actuación 11.1.2 Reactivación de la CICAPE, con al menos dos reuniones plenarios al año en distintos puntos de la geografía española

Resultado alcanzado: 50%. En el marco del compromiso con la reactivación de la CICAPE, a la reunión de esta comisión, celebrada en marzo en Valencia, le seguía la prevista el 30 de octubre en Córdoba; esta



reunión tuvo que ser cancelada la noche anterior a causa de la DANA acontecida en Valencia el día 29 de octubre.

❖ **Actuación 11.1.3 Consolidación de la Comisión Permanente de la CICAPE como canal de comunicación/coordinación para los temas sectoriales que afecten a más de un departamento**

Resultado alcanzado: 100%. La reunión de la Comisión Permanente de la CICAPE celebrada el 20 de mayo de 2024 es un paso más para la consolidación de este órgano como canal de comunicación/coordinación de temas sectoriales que afecten a más de un departamento.

❖ **Actuación 11.1.4 Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado del Gobierno**

Resultado alcanzado: 100%. Con la celebración de comisiones de asistencia a la persona titular de la Delegación del Gobierno previas a las reuniones de la CICAPE se busca establecer cauces de colaboración y coordinación entre ambos órganos. Todas las Delegaciones del Gobierno celebraron las correspondientes comisiones de asistencia si bien, dado que la primera convocatoria de la CICAPE tras la aprobación del PEAGET tuvo que ser suspendida a causa de la DANA no fue posible presentar en el pleno los puntos más relevantes que se habían abordado en las mismas.

❖ **Actuación 11.1.5 Impulso de la creación de puntos focales en todos los departamentos ministeriales**

Resultado alcanzado: 100%. El impulso para la creación de puntos focales era uno de los temas a abordar en la CICAPE que se canceló a causa de la DANA. No obstante, a 31 de diciembre de 2024 se han formalizado puntos focales en el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y en el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, alcanzando así la meta establecida.

OE 12. Imagen institucional única y reconocible

El Objetivo Estratégico 12 se centra en reforzar la visibilidad e identificación de la AGE en el Territorio. Para ello se implementan dos programas que por un lado buscan la unificación de la imagen de los espacios de atención a la ciudadanía de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares y, por otro, consolidar una imagen reconocible de los servicios de las Delegaciones del Gobierno en el portal web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

Programa 12.1 Unificación de la imagen de los espacios de atención de la AGE en el Territorio.

❖ **Actuación 12.1.1 Licitación y resolución de un concurso de ideas para la elaboración de un Manual de imagen de la AGET**

Resultado alcanzado: 50%. Se ha trabajado en los documentos necesarios para la licitación del concurso, si bien los plazos establecidos en la orden de cierre no permitieron que a 31 de diciembre la fase de fiscalización del gasto se hubiera completado.

Programa 12.2 Consolidación de la imagen web de la AGE en el Territorio.

❖ **Actuación 12.2.1 Revisión general del contenido y estructura del portal web**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha comenzado la revisión general del contenido y estructura del portal web del MPTMD en el apartado correspondiente a Delegaciones del Gobierno, introduciendo como novedad el epígrafe “*Proyectos e información*” también para Subdelegaciones del Gobierno, tal y como ya existía para Delegaciones.

❖ **Actuación 12.2.2 Análisis cuantitativo de las visitas e interacciones del portal web**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha llevado a cabo un análisis cuantitativo de las visitas e interacciones del portal web mediante la herramienta Google Analytics.



OE 13. Transparencia y Gobierno abierto

En línea con la política pública de Gobierno Abierto impulsada en el conjunto de la Administración del Estado, el OE 13 persigue establecer una relación con la ciudadanía basada en la confianza a partir de una mayor información y conocimiento de la actividad de las Delegaciones del Gobierno. Para ello, se incluye un programa que apuesta por ampliar la información pública a disposición de la ciudadanía, hacerla partícipe de sus actuaciones en sus sedes y dar a conocer el patrimonio de las Delegaciones del Gobierno (13.1), y un segundo programa enfocado a reforzar la comunicación a través de las redes sociales (13.2).

Programa 13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.

❖ **Actuación 13.1.4. Participación de todas las DDGG/SSGG/DDII en las ediciones anuales de la Semana de la Administración Abierta**

Resultado alcanzado: 93%. Con excepción de Illes Balears, Menorca, Ibiza-Formentera y Lleida, todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, participaron en 2024 en la Semana de la Administración Abierta.

❖ **Actuación 13.1.8 Acciones para la difusión de las herramientas del Sistema de Integridad de la AGE (SIAGE) en el MPTMD para la consolidación del marco de integridad en las DDGG/SSGG**

Resultado alcanzado: 98%. En 2024 las acciones en materia de integridad en la AGE en el Territorio han partido de la realización de un diagnóstico sobre los valores éticos y de integridad en su personal (Encuesta de satisfacción laboral realizada en septiembre de 2024; actuación 8.1.2.). La difusión de esos resultados ha servido de base para una nueva acción de difusión del Código Ético y de Conducta del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática y de la Guía explicativa por parte de todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, excepto una (que, no obstante, tenía ya programadas acciones para enero de 2025). La difusión se completó con una nueva acción de comunicación con motivo del Día Internacional contra la corrupción en diciembre 2024, en la que se dio a conocer el documento explicativo de las herramientas del SIAGE existentes en el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática elaborado por la Subsecretaría.

Por lo tanto, **58 de los 59 territorios han realizado al menos una acción de difusión del SIAGE en 2024**, y el territorio restante (La Rioja) lo tenía previsto para enero de 2025. Se trata, además, de una acción que se va a mantener de manera constante durante todo el periodo del PEAGET 2024-2027.

Programa 13.2 Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.

❖ **Actuación 13.2.1 Estudio de presencia de las DDGG en RRSS**

Resultado alcanzado: 100%. Se avanza en la actuación tras la realización en 2024 de un cuestionario básico sobre la presencia en RRSS en el que participaron todas las DDGG/SSGG/DDII.

EJE 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.

Conscientes del impacto de la actuación de cualquier organización sobre el medio ambiente, el PEAGET persigue en el marco de este eje adecuar la gestión al principio de sostenibilidad, tanto en el uso de los recursos, apostando por la eficiencia energética y la optimización del uso de los recursos para minimizar el impacto sobre el entorno, como en la gestión financiera.

OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio

La consolidación de una gestión respetuosa con el medio ambiente es la apuesta principal del OE 14, que incorpora cuatro programas de actuaciones destinados a mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables, optimizar el uso de los espacios de trabajo, y avanzar hacia el uso sostenible de recursos mediante la reducción del consumo de agua y papel, la promoción de la economía circular en los recursos tecnológicos con previsión de donaciones a colectivos y la gestión selectiva de residuos y reciclaje. También se incluye un programa de sostenibilidad financiera para conseguir el mejor uso de los recursos económicos disponibles para el conjunto de la AGE en el Territorio.

Programa 14.1 Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.

❖ **Actuación 14.1.1 Elaboración de un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas por cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 90 %. La gran mayoría de DDGG/SSGG/DDII (salvo Mallorca, Menorca, Ibiza-Formentera, El Hierro, Palencia y Teruel) han elaborado un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas.

❖ **Actuación 14.1.5 Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE-AGE)**

Resultado alcanzado: 24%. Algunas unidades territoriales no actualizan todos los datos de consumo energético, lo que se traduce en el porcentaje de cumplimiento indicado.

Programa 14.2 Uso sostenible de espacios.

❖ **Actuación 14.2.1 Elaboración de un análisis sobre el uso de los espacios en cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 98%. Todas las DDGG/SSGG/DDII, salvo la Subdelegación del Gobierno en Teruel, han elaborado un análisis sobre el uso de sus espacios.

Programa 14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.

❖ **Actuación 14.3.1 Elaboración de un análisis sobre el consumo de recursos (agua, papel) y sobre la gestión de residuos en cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 92%. Todas las DDGG/SSGG/DDII, salvo 5 (SDG Teruel, DI Menorca, DI Ibiza-Formentera, SDG Santa Cruz de Tenerife, DI El Hierro) han elaborado un análisis sobre el consumo de recursos (agua, papel) y sobre la gestión de residuos.

❖ **Actuación 14.3.2 Elaboración de planes, protocolos o instrucciones para mejorar el uso de los recursos (agua, papel) y la gestión sostenible de residuos en cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 90%. Todas las DDGG/SSGG/DDII, salvo 6 (SDG Teruel, DI Menorca, DI Ibiza-Formentera, SDG Santa Cruz de Tenerife, DI El Hierro y DG Navarra), han elaborado planes, protocolos o instrucciones para mejorar el uso de los recursos (agua, papel) y la gestión sostenible de residuos.



❖ **Actuación 14.3.4 Elaboración de un análisis sobre el uso de los equipos y dispositivos tecnológicos en cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 93%. Todas las DDGG/SSGG/DDII, salvo 4 (SDG Teruel, SDG Santa Cruz de Tenerife, DI El Hierro y DG Navarra), han elaborado un análisis sobre el uso de los equipos y dispositivos tecnológicos.

❖ **Actuación 14.3.7 Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desafectación/ donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos**

Resultado alcanzado: 90%. Todas las DDGG/SSGG/DDII, salvo 6 (SDG Teruel, DI Menorca, DI Ibiza-Formentera, SDG Santa Cruz de Tenerife, DI El Hierro y DG Navarra), han elaborado un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente, a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos.

Programa 14.4 Sostenibilidad financiera.

❖ **Actuación 14.4.1 Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores**

Resultado alcanzado: 100%. Todas las DDGG/SSGG/DDII han elaborado una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.

OE 15. Una Administración sin papel.

Aprovechando la oportunidad que brindan los avances tecnológicos, el OE15, con el que se cierra el PEAGET persigue consolidar las oficinas sin papel. Para ello se prevén programas para avanzar en la eliminación de archivos en papel y para implantar una cultura de digitalización e higiene digital que facilite la ordenación de los documentos contenidos en las unidades de red y otros sistemas de almacenaje electrónico.

Programa 15.1 Plan de reducción de archivos en papel

❖ **Actuación 15.1.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida de los archivos en cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 95 %. Todas las DDGG/SSGG/DDII salvo tres (Mallorca, DI Menorca y DI Ibiza-Formentera) han elaborado un informe sobre la situación de partida de sus archivos.

❖ **Actuación 15.1.2 Planificación de los expurgos necesarios, a partir de la situación identificada**

Resultado alcanzado: 95%. Todas las DDGG/SSGG/DDII salvo tres (Mallorca, DI Menorca y DI Ibiza-Formentera) ha elaborado una planificación de los expurgos.

Conclusiones

Con los criterios detallados en el apartado Metodología, el balance en el cumplimiento del Plan de Acción 2024 se considera positivo. De las 80 actuaciones, 48 han alcanzado un resultado del 100% y 13 se sitúan en el rango 90%-99%, lo que implica un grado de cumplimiento del 84%.

Distribución de actuaciones en función del resultado alcanzado (%)

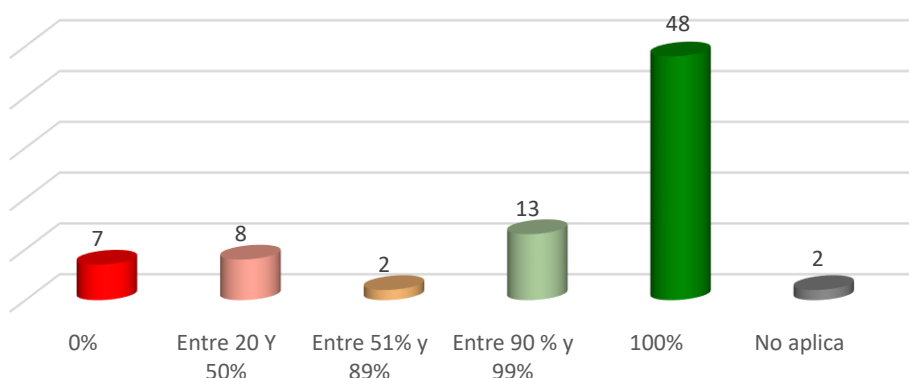


Gráfico 3. Distribución de actuaciones en función del resultado alcanzado (%)

Resultados alcanzados (%)

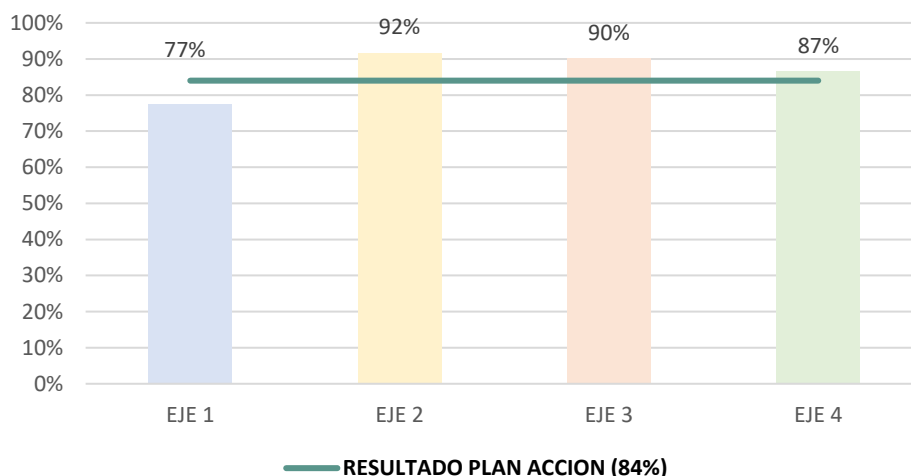


Gráfico 4. Resultados alcanzados (%)

El Plan de Acción 2024 recoge actuaciones con un grado de maduración muy distinta, ya sea porque buscan mejoras organizativas y tecnológicas en servicios existentes, consolidación de nuevos servicios o la puesta en marcha de nuevas iniciativas en los próximos años de una manera planificada que exigía realizar en esta primera etapa del PEAGET actuaciones dirigidas al conocimiento de la situación.



Cabe destacar que los resultados de algunas de las actuaciones que conforman el presente plan se han visto afectados por factores externos. Así, por ejemplo, la DANA acontecida en Valencia en el mes de octubre obligó a cancelar la jornada de intercambio de buenas prácticas del servicio LACT y la segunda reunión anual de la CICAPE; la modificación del Reglamento de Extranjería ha impactado en el desarrollo de actuaciones relacionadas con la automatización de los procesos; así mismo, la situación de prórroga presupuestaria en el ejercicio 2024 ha hecho imposible contar con el crédito necesario para avanzar en la implantación de la productividad por objetivos. Todo ello sin perjuicio de que las actuaciones se sigan ejecutando en 2025.

Así mismo, hay que mencionar que en algunas de las actuaciones que requieren para su culminación de la intervención de actores externos a la organización, su falta de respuesta o implicación ha impedido alcanzar los resultados que se habían previsto alcanzar, haciendo que las actuaciones e incluso los programas puedan verse comprometidos.

A continuación, se muestra la tabla con los resultados alcanzados de cada uno de los OE y de los ejes, así como el resultado final del Plan de Acción 2024, calculados según se explicó en el apartado [Metodología](#).

N.º Actuaciones				Resultado alcanzado (%)	
EJE	OE	OE	EJE	OE	EJE
1	1	11	38	91%	77%
	2	3		0%	
	3	5		80%	
	4	9		100%	
	5	10		65%	
2	6	3	21	89%	92%
	8	3		92%	
	9	14		92%	
	10	1		100%	
3	11	5	11	90%	90%
	12	3		83%	
	13	3		97%	
4	14	8	10	85%	87%
	15	2		95%	
Resultado alcanzado Plan Acción 2024		80		84%	

Tabla 1. Resultados alcanzados por OE y resultado final del Plan de Acción 2024

EJE 1 Una administración de calidad y accesible a la ciudadanía. Grado de cumplimiento de las actuaciones del Eje: 77%

La prioridad que dentro del PEAGET se da a este eje tiene su reflejo en el Plan de Acción 2004, aglutinando 38 actuaciones de un total de 80.

En 28 de las 38 actuaciones se ha alcanzado un cumplimiento por encima del 90%, alcanzándose el 100% en 25 de ellas. Destacan los buenos datos de las actuaciones enmarcadas en los programas del OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio (100%), en los del OE 1. Accesibilidad en la atención presencial (91%) y en el OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía (80%).



Si bien en 7 actuaciones el resultado se da por no alcanzado en los términos previstos para 2024, al tener carácter plurianual o permanente, se sigue trabajando para su consecución a lo largo del periodo de vigencia del PEAGET. Se trata de las actuaciones 1.1.3, 2.1.1, 2.2.1, 2.3.1, 3.1.4, 5.1.1. y 5.6.1, correspondientes al OE 1. Accesibilidad en la atención presencial; OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente; OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía y OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares.

Hay 3 actuaciones dentro del OE 5 relacionadas con la Delegación del Gobierno en Ceuta, para las que la organización ha concluido las actuaciones previstas pero cuya realización no puede darse por completada al no haber contado con el impulso último del ministerio funcional (MTES); en estos casos, se consideran realizadas al 50%.

EJE 2 Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.

Grado de cumplimiento de las actuaciones del Eje: 92%

En 15 de las 21 actuaciones que el plan de Acción 2024 recoge dentro del Eje 2, se ha alcanzado un grado de realización del 100%.

Las actuaciones del OE 10. Atención específica a las singularidades de la gestión de los RRHH en territorios no peninsulares ha alcanzado el 100%; las del OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los RH por competencia y del OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada al cumplimiento de objetivos, han alcanzado un 92%; en tanto que las actuaciones del OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los RH en colaboración con los ministerios funcionales, han alcanzado el 89%.

Dentro de este eje se incluían dos actuaciones (9.1.2 y 9.1.3) cuyo resultado no se ha considerado al haberse definido como meta unas fechas de elaboración y publicación del propio Plan de Acción anteriores a la que resultó ser la fecha definitiva de aprobación del PEAGET.

EJE 3 Visibilidad institucional reconocible y homogénea

Grado de cumplimiento de las actuaciones del Eje: 90%

De las 11 actuaciones previstas, 9 han alcanzado un grado de realización superior al 90%, alcanzándose el 100% en 7 casos.

Las dos actuaciones con peor cumplimiento (50%) se enmarcan en el OE 11. Refuerzo de la acción coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE, como consecuencia de no haber podido celebrar a causa de la DANA la segunda reunión anual de la CICAPE y en el OE 12. Imagen institucional única y reconocible, al no haberse resuelto antes del 31 de diciembre el concurso de ideas para la elaboración del Manual de Imagen, actuación que se completará a lo largo de 2025.



EJE 4 Compromiso con la sostenibilidad

Grado de cumplimiento de las actuaciones del Eje: 87%

En 9 de las 10 actuaciones previstas se ha alcanzado un grado de cumplimiento superior al 90%, logrando una de ellas el 100%. La reducción de papel, la eficiencia energética y la optimización de los recursos fijan el camino hacia una administración más sostenible y preocupada por el medio ambiente.

Con un 24% destaca la actuación 14.1.5 relativa a la actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE), poniendo de manifiesto que hasta la fecha no se ha conseguido implantar en el territorio la práctica de remitir dichos datos en plazo.



Anexo I. Distribución de programas y actuaciones del Plan de Acción 2024

N.º de programas del Plan de Acción 2024 por objetivo estratégico y unidad responsable del programa:

		SGRIAGET	SGCAGET	SGRHAGET	SGAFPAGET	ISAGET	Programas por OE	Programas por EJE
EJE 1	OE 1	1	2		1		4	17
	OE 2		3				3	
	OE 3		1				1	
	OE 4		1			2	3	
	OE 5		5	1			6	
EJE 2	OE 6			1			1	7
	OE 7						-	
	OE 8			1			1	
	OE 9	2	1	1			4	
	OE 10			1			1	
EJE 3	OE 11	1					1	5
	OE 12		1		1		2	
	OE 13	1				1	2	
EJE 4	OE 14				4		4	5
	OE 15				1		1	
PROGRAMAS 2024		5	14	5	7	3	34	

Tabla 2. N.º de programas del Plan de Acción 2024



N.º de actuaciones del Plan de Acción 2024 por objetivo estratégico y unidad responsable del programa:

		SGRIAGET	SGCAGET	SGRHAGET	SGAFPAGET	ISAGET	Nº Actuaciones por OE	Nº Actuaciones por EJE
EJE 1	OE 1	1	8		2		11	38
	OE 2		3				3	
	OE 3		5				5	
	OE 4		2			7	9	
	OE 5		8	2			10	
EJE 2	OE 6			3			3	21
	OE 8			3			3	
	OE 9	9	3	2			14	
	OE 10			1			1	
EJE 3	OE 11	5					5	11
	OE 12		2		1		3	
	OE 13	1				2	3	
EJE 4	OE 14				8		8	10
	OE 15				2		2	
Actuaciones		16	31	11	13	9	80	

Tabla 3. Nº de actuaciones del Plan de Acción 2024

Anexo II. Fichas de actuaciones de 2024

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

1.1 LA ADMINISTRACIÓN CERCA DE TI

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Realización de un cronograma de visitas	DDGG/SSGG/DDII		% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado el cronograma mensual de visitas	100% de DDGG/SSGG/DDII que han comunicado a la SGCAGET el cronograma mensual antes del último día del mes anterior	100%
2. Elaboración de un informe sobre la evolución del programa e informe final	SGCAGET		Informe sobre la evolución del programa e informe final, elaborados	Informes elaborados a 31/12/2024	100%
3. Jornada de intercambio de buenas prácticas sobre La Administración cerca de ti	SGCAGET	DDGG/SSGG/DDII	Jornada de intercambio de buenas prácticas sobre La Administración cerca de ti, celebrada	1 jornada anual, celebrada a 31/12/2024	0%

4. Elaboración de una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio	<i>Actuación correspondiente al programa 4.3 (véase el detalle en dicho programa)</i>				
5. Jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión	SGCAGET	DDGG/SSGG/DDII	% de DDGG/SSGG/DDII que han celebrado jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión a La Administración cerca de ti	90 % de DDGG/SSGG/DDII que han celebrado al menos 1 jornada a 31/12/2024	100%
6. Promoción de alianzas con otros organismos de la AGE	SGCAGET SGRIAGET		N.º de organismos de la AGE con los que se han promovido alianzas para su participación	Incremento de alianzas en, al menos, 1 organismo respecto al año anterior	100%
7. Difusión de información del servicio en el portal web del MPTMD y en redes sociales de DDGG/SSGG/DDII	SGCAGET DDGG/SSGG/DDII	Gabinete de la Secretaría de Estado de Política Territorial	% de DDGG/SSGG/DDII cuyos cronogramas se han publicado mensualmente en el portal web del MPTMD y en sus redes sociales	100%	100%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

1.2 MEJORA DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y REGISTRO Y EN LAS OFICINAS DE EXTRANJERÍA, CON ESPECIAL ATENCIÓN A COLECTIVOS VULNERABLES

<i>ACTUACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>RESULTADO A ALCANZAR</i>	<i>RESULTADO ALCANZADO</i>
1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: Recogida de información.	SGCAGET	DDGG/SSGG/DDII	% de DDGG/SSGG/DDII sobre las que se dispone de la información sobre la situación de partida del servicio de atención presencial	100% de DDGG/SSGG/DDII con la información enviada a la SGCAGET a 31/10/2024	100%
3. Adopción de medidas para conseguir la habilitación a otros funcionarios para la realización de trámites en nombre del ciudadano.	SGCAGET	DGGP EELL	N.º de DDGG en las que se ha acordado la habilitación a otros funcionarios	Acordar habilitación en al menos una DG	100%



EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

1.3 ESPACIOS DE ATENCIÓN ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Elaboración, consensuada con el CERMI, de un cuestionario para el estudio de la accesibilidad universal de los espacios de la AGET	SGAFPAGET	CERMI	Cuestionario para el estudio de la accesibilidad universal de los espacios de la AGET, consensuado con el CERMI y elaborado	Elaborado a 30/09/2024	100%
2. Elaboración de un estudio sobre la accesibilidad universal de cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado un estudio sobre la accesibilidad universal	100%, a 31/12/2024	97%
7. Seguimiento de las quejas y sugerencias sobre accesibilidad a los espacios de la AGE en el Territorio	Actuación correspondiente al programa 4.3 (véase el detalle en dicho programa)				

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

1.5 PROGRAMA DE ALIANZAS CON OTROS ORGANISMOS DE LA AGE PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO INTEGRAL DE LA AGE EN EL TERRITORIO

<i>ACTUACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>RESULTADO A ALCANZAR</i>	<i>RESULTADO ALCANZADO</i>
1. Presentación de la iniciativa a la Dirección General de Gobernanza Pública para su apoyo inicial	SGRIAGET	DGGP	Presentación de la iniciativa a la DGGP, reflejada en el acta de la reunión	Acta de la reunión, celebrada antes de 31/12/2024	100%



EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente

2.1 PRESTACIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CHATBOX DE SERVICIOS INTEGRADOS (PRIMER NIVEL)

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica: Recogida de información	SGCAGET	DDGG/SSGG/DDII	% de DDGG/SSGG/DDII sobre las que se dispone de la información sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica	100% de DDGG/SSGG/DDII con la información enviada a la SGCAGET a 31/12/2024	0%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente

2.2 CENTROS DESLOCALIZADOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA DE DETERMINADOS SERVICIOS INTEGRADOS (SEGUNDO NIVEL)

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio: Recogida de información	SGCAGET	DDGG/SSGG/DDII	% de DDGG/SSGG/DDII sobre las que se dispone de la información sobre la situación de partida del servicio	100% de DDGG/SSGG/DDII con la información enviada a la SGCAGET a 31/10/2024	0%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente

2.3 IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE INFORMACIÓN CONTINUA A LA CIUDADANÍA SOBRE LA GESTION DE SUS EXPEDIENTES VÍA SMS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM	SGCAGET	DDGG/SSGG/DDII SGAD	% de aplicaciones sobre las que se dispone de la información sobre la situación de partida del servicio	100 % de aplicaciones sobre las que se dispone de la información a 31/12/2024	0%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía

3.1 AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS PARA REDUCIR LOS PLAZOS DE TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE EXTRANJERÍA

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Planificación de las actuaciones con la SGAD y la DGM	SGCAGET	SGAD DGM	Planificación de las actuaciones con la SGAD y la DGM, elaborada	Planificación elaborada a 31/12/2024	100%
2. Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones	SGCAGET SGAD	DGM DDGG/SSGG/DDII	% de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha simplificado la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos	90% alcanzado a 31/12/2024 respecto del % establecido en la planificación para 2024	100%
3. Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX	SGCAGET SGAD	DGM DDGG/SSGG/DDII	% de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha integrado la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en la aplicación ACEX	90 % alcanzado a 31/12/2024 respecto del % establecido en la planificación para 2024	100%

4. Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones	SGCAGET SGAD	DGM DDGG/SSGG/DDII	% de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en los que se ha introducido en la aplicación ACEX un proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada	90 % alcanzado a 31/12/2024 respecto del % establecido en la planificación para 2024	0%
5. Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones	SGCAGET SGAD	DGM DDGG/SSGG/DDII	% de requerimientos y resoluciones de concesión en los que se han automatizado los procesos de emisión, firma y notificación para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones	90 % alcanzado a 31/12/2024 respecto del % establecido en la planificación para 2024	100%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía

3.2 ELABORACIÓN DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE ENERGÍAS RENOVABLES

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Diseño de necesidades: Recabar propuestas entre las Áreas funcionales de Industria y Energía y de los ministerios funcionales	SGCAGET DDGG	Ministerios funcionales	Propuestas para el diseño funcional de la aplicación	Entregadas a 31/12/2024	Programa eliminado con posterioridad a la publicación del PEAGET.
2. Elaboración del documento base de trabajo	SGCAGET		Documento base de trabajo, elaborado	Elaborado a 31/12/2024	Programa eliminado con posterioridad a la publicación del PEAGET.

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio

4.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE NUEVAS PRÁCTICAS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2022 sobre las áreas de mejora identificadas	ISAGET DDGG/SSGG		% de proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2022 sobre los que se ha elaborado un informe de su impacto en las áreas de mejora	100% a 30/09/2024	98%
2. Creación del Comité para la selección de buenas prácticas	ISAGET	RESTO SUBD. DDGG/SSGG	Resolución de creación del Comité para la selección de buenas prácticas, aprobada	Aprobada a 30/11/2024	100%
5. Promoción y realización de una nueva autoevaluación a través del Test Cyklos u otras herramientas de evaluación	ISAGET DDGG/SSGG/DDII		% de DDGG/SSGG autoevaluadas a través del Test Cyklos u otras herramientas de evaluación	100% a 31/12/2024	98%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio

4.3 ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS

<i>ACTUACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>RESULTADO A ALCANZAR</i>	<i>RESULTADO ALCANZADO</i>
1. Realización de una encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de las Oficinas de Información, Asistencia y Registro, y elaboración y difusión del informe de resultados	ISAGET DDGG/SSGG/DDII		Encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de las Oficinas de Información, Asistencia y Registro realizada	Encuesta realizada a 31/12/2024	100%
2. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.1 La Administración cerca de ti, y elaboración y difusión del informe de resultados	ISAGET DDGG/SSGG/DDII	SGCAGET	Informe de resultados de la encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.1 La Administración cerca de ti, elaborado y difundido	Informe de resultados elaborado y difundido a 31/12/2024	100%

4. Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET)	ISAGET DDGG/SSGG/DDII	RESTO SUBD.	% de quejas y sugerencias sobre accesibilidad universal, cita previa y otros ámbitos prioritarios, a las que se les ha dado un tratamiento específico, respecto del total de quejas y sugerencias recibidas sobre esos ámbitos	100%	100%
5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual	ISAGET DDGG/SSGG/DDII		Informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias elaborados e Informe anual de seguimiento difundido	Al menos 2 informes periódicos elaborados a 31/12/2024 e informe anual de seguimiento difundido a 30/09/2024	100%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio

4.4 IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD ACREDITADA PARA LOS LABORATORIOS SUPERIORES DE ANÁLISIS DE ESTUPEFACIENTES DE LA AGE EN EL TERRITORIO

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Creación de un grupo de trabajo de calidad a nivel nacional	SGCAGET	DDGG/SSGG	Creación de un grupo de trabajo de calidad constituido por personal de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y actividad del grupo	Constitución del grupo y realización, al menos, de 2 reuniones del grupo de trabajo a 31/12/2024	100%
3. Cualificación del personal de los laboratorios	SGCAGET	SGRHAGET	Cursos realizados	1 persona por laboratorio debe haber recibido curso	100%



EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias) y con lenguas cooficiales

5.1 UTILIZACIÓN DE LAS LENGUAS COOFICIALES EN LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados	DDGG/SSGG		% de ejecución del proceso de identificación de contenidos	100% a 31/12/2024	0%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias) y con lenguas cooficiales

5.2 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EMPLEADO PÚBLICO DE LA AGE EN EL TERRITORIO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS LENGUAS COOFICIALES

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Estudio de las necesidades formativas en lenguas cooficiales por parte del personal de las DDGG	SGRHAGET	DDGG/SSGG/DDII	Estudio de situación del uso de las lenguas cooficiales en las DDGG/SSGG/DDII afectadas, realizado	Estudio realizado a 31/12/2024	100%
2. Inclusión en los Planes Formativos de la AGE en el Territorio de acciones de capacitación en lenguas cooficiales para el personal de territorios con lengua propia	SGRHAGET		N.º de acciones incluidas en los Planes Formativos de la AGE en el Territorio para garantizar la formación en lenguas cooficiales	Al menos 1 acción incluida por cada DG con lengua cooficial	100%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias) y con lenguas cooficiales

5.3 IMPLANTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO DE AYUDAS AL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS EN CEUTA Y MELILLA MEDIANTE HERRAMIENTAS DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

<i>ACTUACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>RESULTADO A ALCANZAR</i>	<i>RESULTADO ALCANZADO</i>
1. Elaboración de una ficha de procedimiento común para los territorios de Ceuta y Melilla que permita desarrollar el Real Decreto 332/2023, de 3 de mayo, incorporando las necesidades y singularidades de los residentes de estos territorios	SGCAGET DDGG		Ficha de procedimiento común y modelos para los territorios de Ceuta y Melilla, elaborada	Ficha elaborada a 30/09/2024	100%
2. Diseño, desarrollo e implementación de una aplicación informática a partir de la ficha de procedimiento que permita la tramitación electrónica del procedimiento	SGCAGET SGAD		Aplicación informática desarrollada a partir de la ficha y modelos, implementada	Implementación realizada a 30/09/2024	100%



EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias) y con lenguas cooficiales

5.4 ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN SOBRE BIENES INMUEBLES EN LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO EN CEUTA Y MELILLA

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Elaboración de la propuesta inicial de modernización del procedimiento de autorización sobre bienes inmuebles, tanto en el régimen sancionador regulado en la Ley 8/1975, de 12 de marzo, de zonas e instalaciones de interés para la Defensa Nacional como el procedimiento de autorización regulado en su Reglamento	SGCAGET DDGG		Propuesta de modernización del procedimiento de autorización sobre bienes inmuebles, tanto en el régimen sancionador regulado en el Ley 8/1975, de 12 de marzo, como el procedimiento de autorización regulado en el Reglamento, elaborada	Propuesta elaborada a 31/12/2024	100%

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias) y con lenguas cooficiales

5.5 IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS TRÁMITES DEL ÁMBITO LABORAL DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO EN CEUTA Y MELILLA

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Solicitud y alta del personal afectado de las DDGG en Ceuta y Melilla en la aplicación SERENA de Procedimientos de Regulación de Empleo	SGCAGET DDGG MTES		Alta del personal afectado de las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla en la aplicación SERENA realizada	Incorporación realizada a 31/12/2024	50%
2. Convocatoria de reunión con el Ministerio de Trabajo y Economía Social para la utilización de aplicación de tramitación de la comunicación de desplazamiento trasnacional de trabajadores (Ley 45/1999)	SGCAGET DDGG MTES		N.º de reuniones celebradas con el MTES para la utilización de aplicación de tramitación de la comunicación de desplazamiento trasnacional	Al menos una, a 31/12/2024	50%

4. Propuesta al Ministerio de Trabajo y Economía Social de realización de pruebas piloto en Ceuta y Melilla de las aplicaciones que desarrolle	SGCAGET MTES		Propuesta de pruebas piloto en Ceuta y Melilla de las aplicaciones que desarrolle el MTES, realizada	Propuesta realizada a 31/12/2024	50%
--	-----------------	--	--	----------------------------------	-----

EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía

OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias) y con lenguas cooficiales

5.6 DESARROLLO INFORMÁTICO DEL REGISTRO DE ASOCIACIONES DE CEUTA Y MELILLA Y AUTORIZACIONES SOBRE BIENES INMUEBLES DE CEUTA Y MELILLA

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Reunión del grupo de trabajo Ceuta/Melilla para fijar lo que se requiere de las aplicaciones informáticas	DDGG		Reuniones semestrales del grupo de trabajo Ceuta/Melilla para fijar lo que se requiere de las aplicaciones informáticas, celebradas	2 reuniones a 31/12/2024	0%

EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos

OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los recursos humanos, en colaboración con los ministerios funcionales

6.1 PLANIFICACIÓN, ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL Y PROVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Creación y mantenimiento de grupos de trabajo con los ministerios funcionales para conocer sus necesidades estratégicas en materia de recursos humanos	SGRHAGET	Ministerios funcionales	% de ministerios funcionales con los que se han creado grupos de trabajo	100% a 31/12/2024	100%
2. Dimensionamiento y distribución de las necesidades estratégicas de la organización en materia de recursos humanos para su solicitud y justificación en la Oferta de Empleo Público anual	SGRHAGET	Ministerios funcionales	Informe anual de necesidades estratégicas en materia de RRHH para la Oferta de Empleo Público anual elaborado	Elaborado a 31/12/2024	100%
3. Planificación y ejecución de los sistemas de provisión	SGRHAGET		N.º de concursos convocados anualmente	3 concursos convocados a 31/12/2024	66%

EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos

OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras

8.1 ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
2. Elaboración de una encuesta de satisfacción del personal	ISAGET	SGRHAGET DDGG/SSGG/DDII	Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de 2024, elaborado	Elaborado a 31/12/2024	100%
3. Suscripción de contratos para personal laboral temporal en el marco del Plan de Primera Experiencia Profesional del Servicio Público de Empleo Estatal	SGRHAGET	DDGG/SSGG/DDII	% de DDGG/SSGG/DDII con personal laboral temporal en el marco del Plan de Primera Experiencia Profesional del Servicio Público de Empleo Estatal	100% a 31/12/2024	100%
4. Fomento de los convenios AGE - Universidades para prácticas de estudiantes en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares	SGCAGET DDGG/SSGG/DDII		% de DDGG/SSGG/DDII con convenios AGE - Universidades para prácticas de estudiantes	90% de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares a 31/12/2024	77%

8. Implantación de un modelo de productividad por objetivos	<i>Actuación correspondiente al programa 9.3 (véase el detalle en dicho programa)</i>
9. Propuesta y ejecución de proyectos para la mejora de los espacios de trabajo	<i>Actuación correspondiente al programa 14.2 (véase el detalle en dicho programa)</i>

EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos

OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos

9.1 AVANZAR HACIA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Equipo de Coordinación)	SGRIAGET	RESTO SUBD.	N.º de reuniones del Equipo de Coordinación del Plan	Al menos 1 reunión a 31/10/2024	100%
2. Elaboración y aprobación del Plan de Acción anual	SGRIAGET	RESTO SUBD.	Plan de acción 2024, elaborado y aprobado	Aprobado en el primer semestre	No aplica
4. Publicación de los planes de acción e informes de seguimiento anuales	SGRIAGET	RESTO SUBD.	Plan de acción 2024, publicado	Publicado en el primer semestre	No aplica
5. Alineación de la elaboración de planes estratégicos por las Delegaciones del Gobierno	ISAGET				50%

EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos

OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos

9.2 CONSOLIDACION DE LA DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Consolidación dentro de la DGAGET de la unidad DPO	SGRIAGET		Cobertura de los puestos de la unidad DPO	Cubrir la mitad de los puestos ofertados	100%
2. Elaboración de los Planes de objetivos operativos anuales para las Delegaciones y Subdelegaciones y Direcciones Insulares	SGRIAGET	RESTO SUBD. DDGG/SSGG/DDII	Planes de objetivos operativos anuales aprobados en diciembre del año anterior	Plan anual 2025 aprobado a 31/12/2024	100%
3. Seguimiento periódico del cumplimiento de objetivos operativos	SGRIAGET		Seguimiento periódico del cumplimiento de objetivos operativos realizado	Primer semestre: Datos recopilados a 1/08/2024 (Segundo semestre: Datos recopilados a 1 de febrero de 2025)	100%
5. Establecimiento de un canal de coordinación con la SGRHAGET para el	SGRIAGET SGRHAGET		Reuniones trimestrales de coordinación con la SGRHAGET para los	Al menos una reunión trimestral	100%



desarrollo de los programas 9.2 y 9.3			programas 9.2 y 9.3, con respecto a un cronograma previamente planificado		
6. Formación en Dirección por Objetivos dirigida al conjunto de la organización	SGRHAGET		N.º de cursos de formación en Dirección por Objetivos dirigidos al conjunto de la organización realizados	Al menos un curso anual	100%

EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos

OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos

9.3 IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE PRODUCTIVIDAD POR OBJETIVOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Realización de un estudio de la situación actual de la productividad en las áreas funcionales, así como una simulación de la aplicación del modelo de productividad por objetivos	SGRHAGET		Estudio sobre la productividad por áreas funcionales y simulación de aplicación del modelo de productividad por objetivos realizados	Estudio y simulación realizados a 31/12/2024	100%
2. Elaboración de instrucciones, negociación sindical e información a los ministerios funcionales, y tramitación de la autorización de la Dirección General de la Función Pública	SGRHAGET		Instrucciones para la aplicación del modelo de productividad por objetivos elaboradas y autorizadas, previa negociación sindical e información a los ministerios funcionales	Instrucciones elaboradas y autorizadas a 31/12/2024	50%
5. Elaboración de una encuesta de satisfacción del personal	Actuación correspondiente al programa 8.1 (Véase el detalle en dicho programa)				

EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos

OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos

9.4 CUADRO DE MANDO INTEGRAL: DISEÑO, IMPLANTACIÓN E INCLUSIÓN DE INDICADORES

<i>ACTUACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>RESULTADO A ALCANZAR</i>	<i>RESULTADO ALCANZADO</i>
1. Realización del diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI)	SGCAGET SGAFPAGET		Diseño funcional del Cuadro de Mando Integral, finalizado	Entregado a 31/12/2024	100%
2. Planificación del desarrollo del CMI, a partir del diseño funcional	SGCAGET SGAD		Planificación del desarrollo del CMI, a partir del diseño funcional, realizada	Realizada a 31/12/2024	100%
3. Definición de nuevos indicadores en CRETA	SGCAGET SGAD	DDGG/SSGG/DDII	N.º de nuevos indicadores en CRETA definidos	Al menos 5 nuevos indicadores para cada ámbito de actividad	100%



EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos

OE 10. Atención específica a las singularidades en la gestión de los recursos humanos para la prestación eficiente de servicios en los territorios no peninsulares (Ceuta y Melilla, Illes Balears y Canarias)

10.1 ATENCIÓN ESPECÍFICA A LAS SINGULARIDADES EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN EFICIENTE DE SERVICIOS EN LOS TERRITORIOS NO PENINSULARES (CEUTA Y MELILLA, ILLES BALEARS Y CANARIAS)					
ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Análisis de la evolución de los medios humanos disponibles en los territorios señalados en los últimos 5 años	SGRHAGET		Informe de la evolución de los recursos humanos disponibles en los últimos 5 años, realizado	Informe realizado a 31/12/2024	100%

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 11. Unidad de acción de la AGE en el territorio

11.1 REFUERZO DE LA FUNCIÓN COORDINADORA DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO CON EL RESTO DE ORGANISMOS DE LA AGE

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación	SGRIAGET DDGG		Elaboración de un modelo de informe sobre la situación de la AGE en cada territorio que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora	Disponer de 19 informes trimestrales	100%
2. Reactivación de la CICAPE, con al menos dos reuniones plenarias al año en distintos puntos de la geografía española	SGRIAGET		N.º de reuniones del Pleno de la CICAPE	2 anuales	50%
3. Consolidación de la Comisión Permanente de la CICAPE como canal de comunicación/	SGRIAGET		N.º de reuniones de la Comisión Permanente de la CICAPE	A decidir en el marco de la CICAPE	100%

coordinación para los temas sectoriales que afecten a más de un departamento					
4. Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno	SGRIAGET DDGG		Presentación en la CICAPE de un resumen ejecutivo con los puntos más relevantes de las Comisiones de asistencia a los Delegados/as del Gobierno	Informes ejecutivos por cada Pleno de la CICAPE	100%
5. Impulso de la creación de puntos focales en todos los departamentos ministeriales	SGRIAGET	Ministerios y organismos	N.º de puntos focales creados	Creación de al menos 2 puntos focales en ministerios	100%

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 12. Imagen institucional única y reconocible

12.1 UNIFICACIÓN DE LA IMAGEN DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN DE LA AGE EN EL TERRITORIO

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Licitación y resolución de un concurso de ideas para la elaboración de un Manual de imagen de la AGET	SGAFPAGET		Concurso de ideas para la elaboración de un Manual de imagen de la AGET, resuelto	Resuelto a 31/12/2024	50%

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 12. Imagen institucional única y reconocible

12.2 CONSOLIDACIÓN DE LA IMAGEN WEB DE LA AGE EN EL TERRITORIO

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Revisión general del contenido y estructura del portal web	SGCAGET		Revisión general del contenido y estructura del portal web, realizada	50% revisado a 31/12/2024	100%
2. Análisis cuantitativo de las visitas e interacciones del portal web	SGCAGET		Análisis cuantitativo de las visitas e interacciones del portal web, realizado	Análisis realizado a 31/12/2024	100%

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 13. Transparencia y Gobierno abierto

13.1 CONSOLIDACIÓN DE UNA ADMINISTRACIÓN TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
4. Participación de todas las DDGG/SSGG/DDII en las ediciones anuales de la Semana de la Administración Abierta	SGCAGET DDGG/SSGG/DDII		% de DDGG/SSGG/DDII que han participado en la Semana de la Administración Abierta	100%	93%
5. Participación del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) en la adaptación de los espacios de atención al público	Actuación correspondiente al programa 1.3 (véase el detalle en dicho programa)				
8. Acciones para la difusión de las herramientas del Sistema de Integridad de la AGE (SIAGE) en el MPTMD para la consolidación del marco de integridad en las DDGG/SSGG	ISAGET	DDGG/SSGG/DDII SGRHIS	% de DDGG/SSGG/DDII que han llevado a cabo acciones de difusión del SIAGE	100%	98%





EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 13. Transparencia y Gobierno abierto

13.2 REFUERZO DE LAS REDES SOCIALES COMO MEDIO DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA					
ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Estudio de presencia de las DDGG en RRSS	SGRIAGET	DDGG/SSGG Gabinetes MPTMD	Informe de presencia de las DDGG en las RRSS	Documento realizado a 31/12/2024	100%

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio

14.1 IMPULSO DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DEL USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

<i>ACTUACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>RESULTADO A ALCANZAR</i>	<i>RESULTADO ALCANZADO</i>
1. Elaboración de un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas por cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas	100%, a 31/12/2024	90%
5. Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE)	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII con el 100% de sus datos actualizados en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE)	100%, a 31/12/2024	24%

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio

14.2 USO SOSTENIBLE DE ESPACIOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Elaboración de un análisis sobre el uso de los espacios en cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado un análisis sobre el uso de los espacios	100%, a 31/12/2024	98%

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio

14.3 GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS Y RESIDUOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Elaboración de un análisis sobre el consumo de recursos (agua, papel) y sobre la gestión de residuos en cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado un análisis sobre el consumo de recursos (agua, papel) y sobre la gestión de residuos	100%, a 31/12/2024	92%
2. Elaboración de planes, protocolos o instrucciones para mejorar el uso de los recursos (agua, papel) y la gestión sostenible de residuos en cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado planes, protocolos o instrucciones para mejorar el uso de los recursos (agua, papel) y la gestión sostenible de residuos	100%, a 31/12/2024	90%
4. Elaboración de un análisis sobre el uso de los equipos y	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado un análisis sobre el uso de los equipos y dispositivos tecnológicos	100%, a 31/12/2024	93%

dispositivos tecnológicos en cada DG/SG/DI					
7. Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desafectación/ donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente, a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos	100%, a 31/12/2024	90%

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio

14.4 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una memoria del estado de situación de ejecución de los contratos menores a 4/11/2024	100% de DDGG/SSGG/DDII con la memoria enviada a 15/11/2024	100%

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

OE 15. Una Administración sin papel

15.1 PLAN DE REDUCCIÓN DE ARCHIVOS EN PAPEL

<i>ACTUACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>RESULTADO A ALCANZAR</i>	<i>RESULTADO ALCANZADO</i>
1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida de los archivos en cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado un informe sobre la situación de partida de sus archivos	100%, a 31/12/2024	95%
2. Planificación de los expurgos necesarios, a partir de la situación identificada	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una planificación de los expurgos necesarios, a partir de la situación identificada	100%, a 31/12/2024	95%



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA