



EN EL TERRITORIO 2024-2027

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

Introducción	3
Metodología	4
Avances y resultados	6
EJE 1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA	8
OE 1. Accesibilidad en la atención presencial	8
OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.	11
OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.	13
OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.	14
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.	17
EJE 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.	19
OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los recursos humanos, en colaboración con los ministerios funcionales.	19
OE 7. Diseño de nuevas estructuras para la gestión eficiente de los servicios integrados	20
OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras	21
OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos	22
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)	24
EJE 3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA.	25
OE 11. Unidad de acción de la AGE en el territorio	25
OE 12. Imagen institucional única y reconocible	26
OE 13. Transparencia y Gobierno abierto	27
EJE 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.	29
OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio	29
OE 15. Una Administración sin papel.	31
Conclusiones	33
Anexo I. Distribución de programas y actuaciones del Plan de Acción 2025	35
Anexo II. Fichas de actuaciones de 2025	37



Introducción

El **Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET)** incluye como principal instrumento operativo para la ordenación de la ejecución de las actuaciones anuales a lo largo de su periodo de vigencia los correspondientes **planes anuales**, que deberán ser objeto del correspondiente seguimiento.

Este Informe recoge el seguimiento del Plan de Acción 2025, aprobado por Resolución del Director General de la AGE en el Territorio de 27 de diciembre de 2024 en el que se incluyen las 155 actuaciones que se prevé ejecutar en el ejercicio 2025. Las actuaciones, enmarcadas en los ejes, objetivos estratégicos y programas del PEAGET, corresponden a la totalidad de los 40 programas del PEAGET¹, en desarrollo de sus 15 objetivos estratégicos. Del total de actuaciones, 74 se corresponden con el Eje 1; 36 con el Eje 2; 23 con el Eje 3 y 22 con el Eje 4. El detalle de la distribución de los programas y actuaciones se recogen en el [Anexo I](#).

El presente Informe de seguimiento incorpora un primer apartado en el que se explica la **metodología** seguida para, a continuación, centrarse en los **avances y resultados en cada una de las actuaciones**. En este segundo apartado se incorporan una serie de gráficos seguida de una breve descripción del resultado obtenido, con la correspondiente cuantificación del grado de consecución alcanzado de acuerdo con los indicadores establecidos en cada caso.

La descripción de cada una de las actuaciones se refleja en las fichas de Programa ([Anexo II](#)), en las que se recogen los elementos esenciales para su ejecución y seguimiento, entre los que 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.

El documento finaliza con el apartado **“Conclusiones”** en el que también se recoge un cuadro comparativo con los resultados del plan anterior.

¹El PEAGET pasó de los 41 programas inicialmente previstos 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, dentro de la Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET) 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 2025.

Para la elaboración del Informe, la SGRIAGET ha trabajado en coordinación con todas las Subdirecciones Generales de la DGAGET, como unidades responsables de los distintos Programas² del PEAGET 2024-2027, al objeto de establecer pautas de trabajo y criterios de interpretación.

El grado de cumplimiento de cada actuación se establece en un **porcentaje definido por el indicador de proceso o realización** que se recoge en la correspondiente ficha de actuación³. En aquellas actuaciones en la que se había establecido un indicador numérico, el grado de cumplimiento se ha calculado como porcentaje.

Ejemplos:

- ❖ **Actuación 13.1.7. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en cada DG/SG/DI**
Resultado alcanzado: 41 %. 17 de las 49 unidades territoriales que elaboraron el estudio han llevado a cabo actuaciones de difusión, lo que resulta en el porcentaje de cumplimiento indicado.
- ❖ **Actuación 14.3.3 Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados**
Resultado no alcanzado. Aunque se han recabado muchas propuestas sobre los recursos tecnológicos en desuso, si bien algunas unidades AGET no han podido remitirlas en el año. Esto ha conllevado no alcanzar el 90% propuesto como meta en el PA.

En las actuaciones cuyo indicador no estaba definido inicialmente para obtener un porcentaje determinado de consecución, se ha establecido un **porcentaje de cumplimiento al objeto de reflejar el trabajo desarrollado por la DGAGET para su consecución**; en este caso se encuentran por ejemplo las actuaciones en las que el cumplimiento se ha visto condicionado por la falta de implicación de otro actor ajeno al ámbito de la DGAGET o de las Delegaciones del Gobierno; para estas actuaciones se ha considerado un resultado alcanzado del 50%.

- ❖ **Actuación 5.5.3 Formalización de acuerdo para el uso de la aplicación de tramitación de la comunicación de desplazamiento transnacional de trabajadores**
Resultado alcanzado: 50%. Si bien desde la DGAGET se ha impulsado la actuación, la falta de respuesta del Ministerio de Trabajo y Economía Social (MTES) ha imposibilitado la formalización del acuerdo.

Es importante destacar que hay **11 actuaciones** (correspondientes a cinco programas) **en las que el contexto estratégico y/o presupuestario ha hecho imposible su consecución en 2025**, trasladándose a 2026; se trata de actuaciones especialmente estratégicas, en las que si bien se han sentado las bases para avanzar a efectos del seguimiento 2025 se ha considerado no procede asignar un porcentaje, **eliminándose del cómputo global**.

En este bloque se incluyen siete actuaciones cuya ejecución precisaba contar con una disponibilidad presupuestaria inviable en un contexto de prórroga presupuestaria, en concreto:

- En el *Programa 1.3. Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas*, la actuación 5, relativa a la ejecución de actuaciones de mejora de accesibilidad universal, respetando el Manual de Imagen; un manual que, por otra parte, no se ha podido concluir tal y como se señala en la actuación 12.1.2.

² En el Anexo I se detalla la distribución de programas y actuaciones del Plan de Acción 2025 por objetivo estratégico y unidad responsable del programa.

³ En el Anexo II se reproducen las fichas de los programas con las actuaciones planificadas para el ejercicio 2025, en las que se puede consultar, para cada actuación, los responsables de su ejecución y, en su caso, otros actores involucrados; los indicadores de medida y las metas o resultados a alcanzar; y los resultados alcanzados.



- Dentro del *Programa 9.3. Implantación efectiva del modelo de **Productividad por Objetivos***, las actuaciones 2, 3 y 4. Tras años de trabajo el modelo se encuentra completamente diseñado y avalado por los Ministerios de Hacienda y para la Transformación Digital y Función Pública pero su implantación requiere un incremento importante de crédito que hace imposible concluir en 2025 las actuaciones previstas (negociación sindical previa, implantación y seguimiento).
- En el *Programa 12.1. **Unificación de la imagen de los espacios** de Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares*, las actuaciones 3, 4 y 5 dado que, por una parte, no se cuenta con el Manual y por otra, la elaboración y ejecución de los proyectos precisa de un crédito no disponible en el contexto de prórroga presupuestaria.

Y **cuatro actuaciones** relacionadas con los **centros integrales de atención** a la ciudadanía; en concreto la actuación 6 del *Programa 1.4 Centro integral de atención plenamente accesible en las Direcciones Insulares*; y las actuaciones 6, 7 y 8 del programa 1.5. *Programa de alianzas con otros organismos de la AGE para la creación de un centro integral en el territorio*, un programa en el que, si bien se han producido avances en 2025, muy especialmente en el marco del proceso de reflexión que se está llevando a cabo con distintos departamentos ministeriales para la modificación de la estructura de las Delegaciones del Gobierno, el contexto estratégico hace que no proceda tenerlas en cuenta en el cómputo global.

Por tanto, **el resultado global se realiza sobre un total de 144 actuaciones**, con el siguiente cálculo respecto a la estructura del PEAGET:

- **Objetivo Estratégico (OE):** media aritmética de los resultados alcanzados en todas las actuaciones 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 de Acción:** media de los resultados alcanzados en los cuatro ejes, ponderada por el número de actuaciones del Eje.

Avances y resultados

Con los criterios detallados en el apartado Metodología, el balance del cumplimiento del Plan de Acción 2025 es positivo, habiéndose alcanzado un **grado de cumplimiento del 86%**.

De las 155 actuaciones, **113 han alcanzado un resultado del 100%**; 7 se sitúan en la horquilla 51-99%; 12 presentan un porcentaje de cumplimiento inferior al 50% y 12 no han alcanzado resultado positivo. Por su parte, en el cómputo global no se consideran 11 actuaciones cuya implantación resultaba inviable en el contexto presupuestario y estratégico de este ejercicio (en los gráficos aparece como “no aplica”).

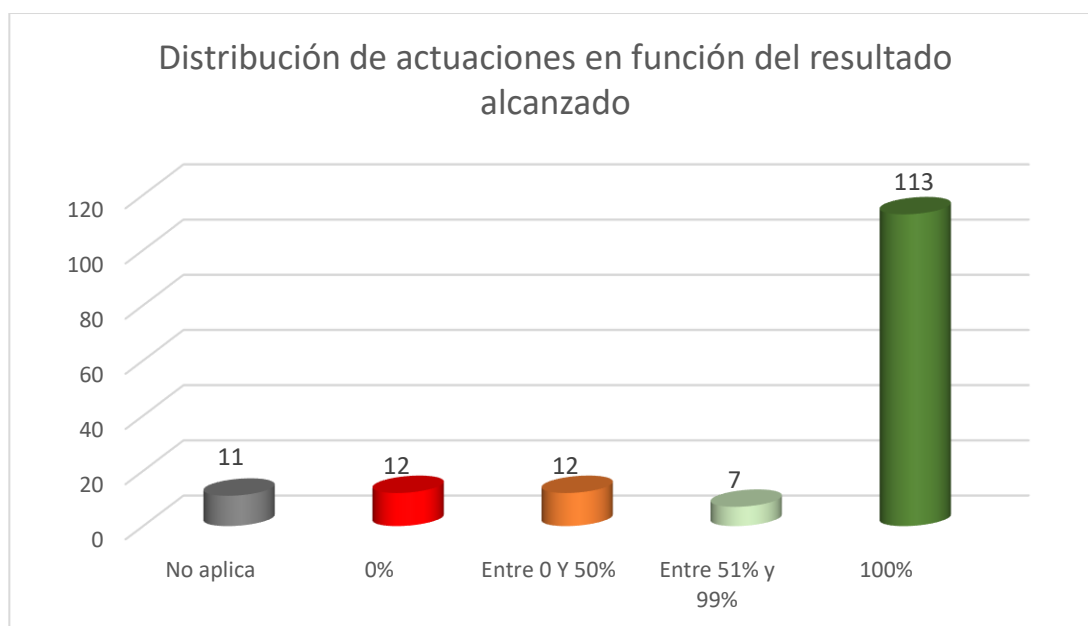


Gráfico 1. Distribución de actuaciones en función del resultado alcanzado (%)

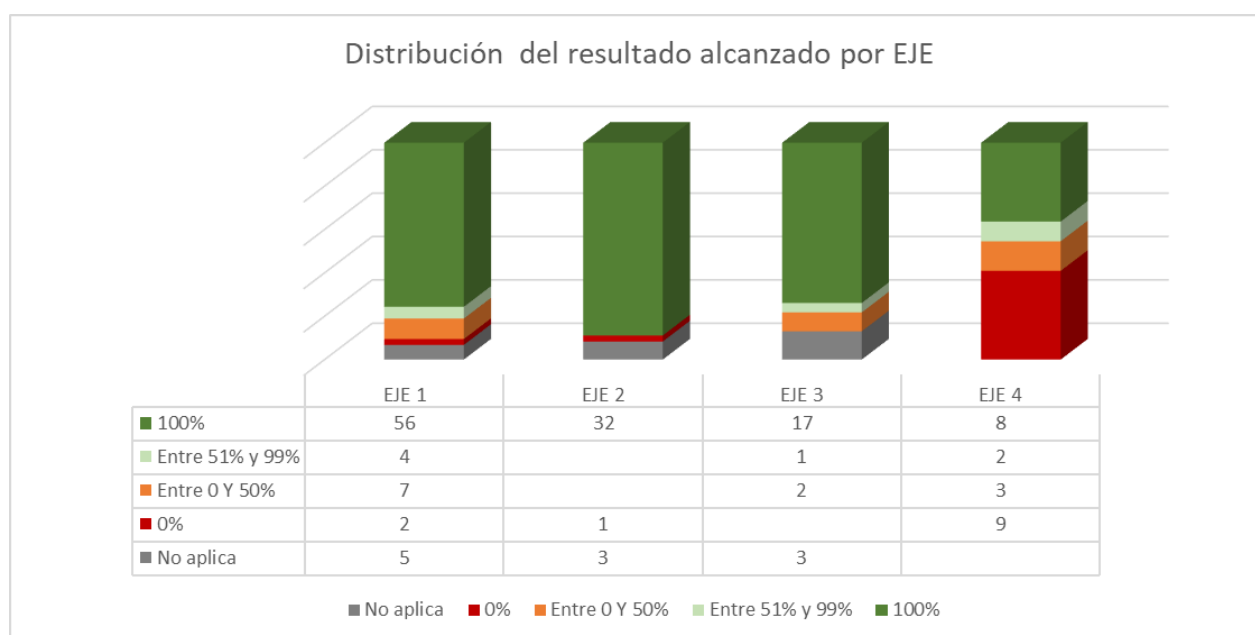


Gráfico 2. Actuaciones: resultado por EJE

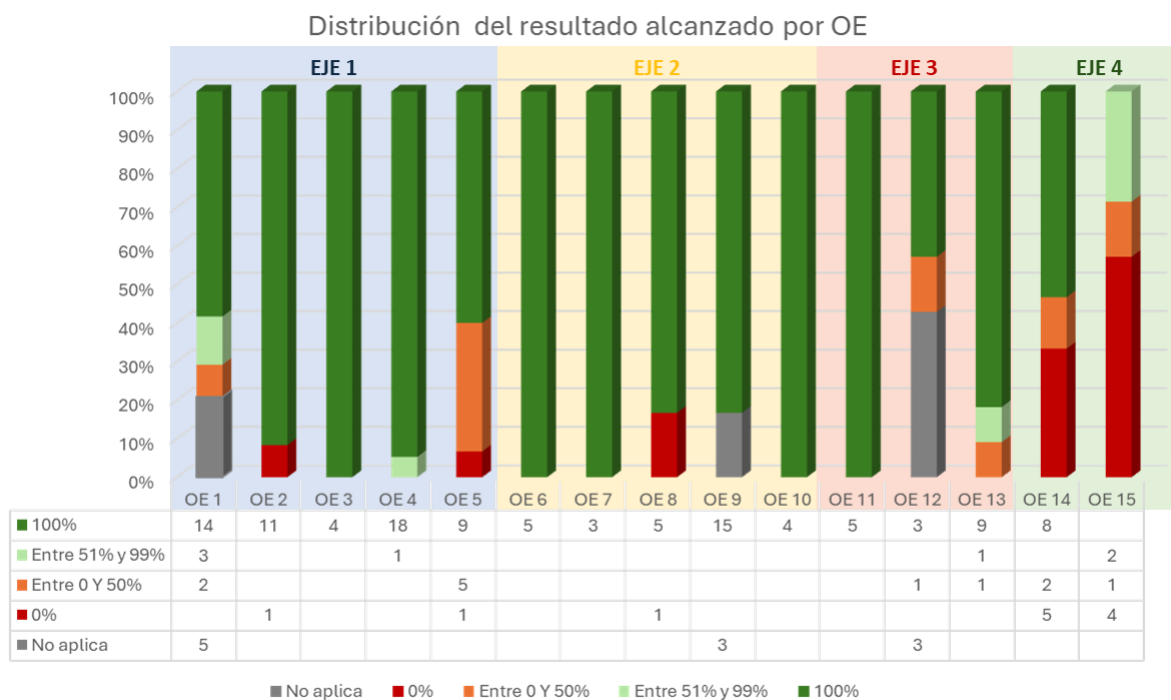


Gráfico 3. Actuaciones: resultado alcanzado por OE

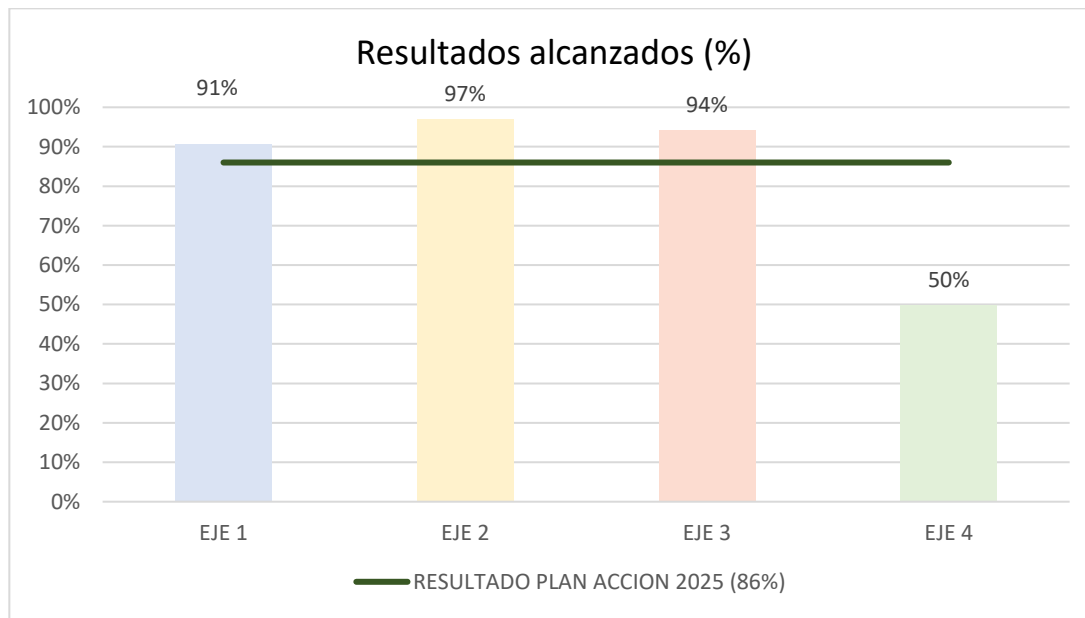


Gráfico 4. Resultados alcanzados (%)

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 para la organización y así queda reflejado en el PEAGET con cinco objetivos estratégicos y 20 programas. De las 155 actuaciones previstas en el Plan de acción 2025, 74 corresponden a este eje en el marco de 17 programas y de los cinco OE del PEAGET.

La ciudadanía es el centro de la acción de la organización, que también en 2025 ha trabajado para reforzar la calidad del servicio prestado, la cercanía y la accesibilidad a través de todos los canales existentes, adaptándose a las necesidades de cada persona y a las especificidades de los territorios en los que residen.

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

En 2025 se ha trabajado con este objetivo en las 24 actuaciones inicialmente previstas, alcanzándose en 14 un cumplimiento del 100%.

Cabe destacar la consolidación del servicio La Administración cerca de ti (LACT), iniciativas como el protocolo de actuación para vigilantes de seguridad en las OEX o actividades de formación. Adicionalmente, aunque aún están en fase de reflexión estratégica (tanto a nivel del MPTMD como interministerial) y por tanto no se han tenido en cuenta en el cómputo global, si se han producido avances en las 5 actuaciones relacionadas con los futuros centros integrales de atención a la ciudadanía especialmente en el marco de los contactos que se están manteniendo para la reestructuración de las Delegaciones del Gobierno. Por otro lado, por razones presupuestarias no han podido concluirse en su totalidad las actuaciones de planificación y ejecución de mejoras en materia de accesibilidad.

El servicio LACT se sigue asentando como un referente en materia de atención presencial a la ciudadanía. Creado a finales de 2022 con el objetivo de acercar los servicios de las Delegaciones del Gobierno a los municipios de menos de 8.00 habitantes, su ámbito de actuación se ha ido ampliando, tanto respecto al tamaño de los municipios a los que se acerca como a los servicios que presta (entre los que se incluyen los de TGSS, INSS, SEPE y DGT). En 2025 LACT se ha activado para atender a la ciudadana en situaciones de emergencia (ej. DANA)) y también en sedes de distintos colectivos que por distintas circunstancias tienen dificultades para acceder a los servicios públicos, como por ejemplo residencias de ancianos, asociaciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad, cuarteles, centros penitenciarios y especialmente, centros educativos. El servicio LACT se consolida por tanto como un servicio estratégico clave, que apuesta por la atención presencial desplazándose al punto donde están las necesidades sin olvidar el potencial que ofrecen las nuevas tecnologías (entre sus servicios se facilita el acceso a la identificación y firma electrónica y el uso de carpeta ciudadana y otras aplicaciones informáticas oficiales).

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, tanto a municipios como a sedes de colectivos; los cronogramas se remiten a la SGCAGET, unidad responsable del seguimiento, antes del último día del mes anterior consolidando la planificación como una línea de trabajo esencial que contribuye a la difusión del servicio.

❖ 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 actividad de LACT en los que quedan reflejados los principales indicadores (municipios y sedes de colectivos visitados, número de participantes que han asistido, los certificados electrónicos y cl@ve expedidos). También se ha elaborado un informe anual con los datos agregados. A destacar las mejoras que para el seguimiento del servicio ha supuesto la utilización de la plataforma POWER BI PRO.



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

Resultado alcanzado: 100%. La jornada de intercambio de buenas prácticas celebrada el 17 de noviembre de 2025 reunió a personal de las unidades territoriales directamente implicado en LACT; los participantes de La Palma abordaron la atención a colectivos varios, la coordinación con otros organismos AGE y la incorporación de charlas sobre ciberseguridad; Zaragoza y Castellón, la atención a personas mayores y en centros penitenciarios, respectivamente; y La Rioja, la actividad de LACT como registro auxiliar extranjería.

❖ **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; como novedad en 2025, cabe destacar que Ceuta y Melilla también se han incorporado al servicio LACT.

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

Resultado alcanzado: 75%. Aunque en 2025 no se han materializado nuevas alianzas con otros organismos de la AGE para ampliar la cartera de servicios ofertados con LACT, si se ha trabajado activamente con el Consejo de la Juventud de España para avanzar en la atención a los jóvenes en su relación con la Administración. Así mismo, se ha firmado un Protocolo de colaboración con la Fundación Secretariado Gitano al objeto de acercar a la población gitana los servicios de la AGE del que se ha hecho participe a otros organismos de la AGE.

❖ **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%. El cronograma de sesiones del servicio LACT se publica mensualmente en el portal web del MPTMD, así como en las RRSS de DDGG/SSGG/DDII. Así mismo, en materia de difusión cabe destacar el impacto que tuvo en distintos medios de comunicación y RRSS la selección del servicio LACT como uno de los 10 proyectos emblemáticos que se expusieron en la IX Cumbre Global de la Alianza para el Gobierno Abierto, celebrada en Vitoria del 6-10 octubre de 2025.

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%. El informe sobre atención presencial se finalizó en 2024 sentando las bases para avanzar en 2025 en el desarrollo del Programa 1.2.

❖ **Actuación 1.2.2 Redacción de un manual para una atención que facilite la comprensión a la ciudadanía, con especial hincapié en los colectivos vulnerables**

Resultado alcanzado: 75%. Al cierre de 2025 el Manual se encontraba muy avanzado; es importante destacar que en su elaboración se tienen en cuenta aquellos manuales de atención presencial desarrollados por las Delegaciones del Gobierno que son considerados buenas prácticas y por tanto son susceptibles de ser replicados.

❖ **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: 50%. A lo largo de 2025 se han mantenido contactos con la DG de Gobernanza Pública al objeto de avanzar en esta medida.



❖ **Actuación 1.2.4 Curso de formación al personal funcionario que atiende al público**

Resultado alcanzado 100%. En 2025 se celebró la actividad formativa “Accesibilidad en la atención al público y atención y servicio al ciudadano”, de 12 horas, en modalidad online y que contó con la participación 176 alumnos.

❖ **Actuación 1.2.5 Implantación en oficinas piloto y valoración del impacto**

Resultado alcanzado 75%. A partir del Informe al que se hace referencia en la actuación 1.2.1 se ha elaborado un Protocolo de actuación para los vigilantes de seguridad en las Oficinas de Extranjería; el protocolo, de especial relevancia dado el volumen de atención al público que se produce en estas oficinas, fue aprobado por Resolución del DGAGET de fecha 18 de noviembre de 2025.

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

❖ **Actuación 1.3.3 Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora en cada DG/SG/DI.**

Resultado alcanzado: 100%. Todas las unidades, salvo una, han remitido propuestas, superándose por tanto la meta establecida (90% de unidades).

❖ **Actuación 1.3.4 Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI**

Resultado alcanzado: 50%. A partir de un cuestionario elaborado con la participación de CERMI se ha dispone ya de la información necesaria para avanzar en la planificación de las mejoras, que se concluirá en 2026.

❖ **Actuación 1.3.5 Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET (programa 12.1)**

Resultado alcanzado: No Aplica. El hecho de que el Manual de Imagen (previsto en el programa 12.1) no estuviera operativo ha imposibilitado la consecución de esta actuación que tampoco hubiera sido viable en el contexto presupuestario de prórroga presupuestaria.

Programa 1.4 Centro integral de Atención presencial plenamente accesible.

❖ **Actuación 1.4.1 Análisis de aquellos centros de trabajo con atención presencial que sean susceptibles de ser integrados en un centro único (actuación en coordinación con actuación del programa 1.2)**

Resultado alcanzado: 100%. Actuación completada con la elaboración de un informe realizado a partir de los respectivos informes de las Delegaciones del Gobierno en los que se han analizado aquellos centros de trabajo con atención presencial que pueden ser susceptibles de ser integrados en un centro único.

❖ **Actuación 1.4.2 Planificación de la implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial, según prioridad y viabilidad**

Resultado alcanzado: 100%. La planificación se ha realizado sobre la base de un proyecto piloto para implantar un centro integral de atención a la ciudadanía en la DI de La Palma, que se espera materializar en 2026. Los resultados obtenidos con el proyecto piloto sentarán además las bases para planificar la extensión de estos centros a otros territorios en 2026 y 2027.

❖ **Actuación 1.4.6 Proyecto piloto de implantación de centros integrales de atención presencial en las Direcciones Insulares**

Resultado alcanzado: No Aplica. Se ha diseñado el proyecto piloto para implantar un centro único de atención a la ciudadanía en la DI de La Palma, pero su implementación no puede abordarse al margen del proceso de reflexión sobre la nueva estructura de las Delegaciones del Gobierno iniciado por la organización en 2025.



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 1.5.2 Presentación de la iniciativa en el pleno de la CICAPE a todos los departamentos ministeriales.**

Resultado alcanzado: 100%. En la reunión de la CICAPE celebrada el 5 de noviembre de 2025 en la ciudad de Zamora se abordó la iniciativa relativa a la creación de los centros integrales dentro del punto del orden del día dedicado al proyecto de modificación de la estructura de las Delegaciones del Gobierno en el que se está trabajando.

- ❖ **Actuación 1.5.3 Diseño del documento marco de alianzas**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha diseñado un documento marco de alianzas que servirá de base para avanzar con los distintos departamentos ministeriales

- ❖ **Actuación 1.5.4 Diseño de cronograma de reuniones con ministerios y organismos AGE**

Resultado alcanzado: 100%. Se dispone de un cronograma de reuniones para avanzar en este programa, supeditado a la disponibilidad de las agendas.

- ❖ **Actuación 1.5.5 Reuniones con ministerios y organismos AGE para incentivar y concretar la adhesión.**

Resultado alcanzado: 100%. De acuerdo con lo planificado se han mantenido reuniones con distintos departamentos ministeriales.

- ❖ **Actuación 1.5.6 Formalización de las correspondientes alianzas.**

Resultado alcanzado: No Aplica. A cierre del ejercicio 2025 no hay alianzas formalizadas si bien se identifican socios potenciales que permitirán avanzar en el programa.

- ❖ **Actuación 1.5.7. Seguimiento de las alianzas**

Resultado alcanzado: No Aplica.

- ❖ **Actuación 1.5.8. Implantación de Centros Integrales de Atención en las islas menores**

Resultado alcanzado: No Aplica. La implantación no puede abordarse al margen del proceso de reflexión sobre la nueva estructura de las Delegaciones del Gobierno iniciado por la organización en 2025.

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

2025 ha supuesto el arranque de las actuaciones previstas lográndose buenos resultados que permitirán ir avanzando en la consecución de este objetivo, en concreto, en 11 de las 12 actuaciones previstas se alcanzado un cumplimiento del 100%. A destacar las actuaciones desarrolladas en el ámbito del CECO (Centro de Emergencias) de Zaragoza, con un potencial extrapolable a otros ámbitos, así como la planificación para iniciar pilotos en 2026 de avisos por SMS en la aplicación de Cita Previa.

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 alcanzado: 100%. A través de un cuestionario a DDGG/SSGG se ha elaborado el correspondiente informe que sienta las bases para avanzar en el programa.

❖ **Actuación 2.1.2 Reuniones con los ministerios funcionales y con la SGAD.**

Resultado alcanzado: 100%. La iniciativa se aborda con regularidad en las múltiples reuniones que se mantienen con los ministerios funcionales de servicios integrados, en especial con MISSM y la AEAD.

❖ **Actuación 2.1.3 Formalización del instrumento para la prestación del servicio por un operador externo (telefonía y chatbox).**

Resultado alcanzado: 100%. La actuación se considera cumplida si bien ha sido objeto de reorientación al ser la AEAD, y no un operador externo, quien asume los trabajos para provisionar el servicio de telefonía y chatbox en el territorio.

❖ **Actuación 2.1.4 Diseño de la estructura del árbol de decisiones del operador y del chatbox.**

Resultado alcanzado: 100%. El trabajo se desarrolla por parte de la AEAD, considerando que la evolución ya ha alcanzado el 50% previsto.

❖ **Actuación 2.1.5 Diseño y desarrollo tecnológico del chatbox.**

Resultado alcanzado: 100%. Actuación completada en 2025 a partir de la información proporcionada a la AEAD con datos de todas las consultas contestadas en 2024; en 2026 se prevé una actualización como consecuencia de los cambios derivados del nuevo RELOX.

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 alcanzado: 100%. Durante 2025, como complemento al informe de atención presencial realizado en 2024 a partir de cuestionarios elaborados al efecto, se ha avanzado en el conocimiento del estado de situación de la atención telefónica y electrónica en los distintos servicios integrados.

❖ **Actuación 2.2.2 Reuniones preparatorias con los ministerios funcionales y las DDGG.**

Resultado alcanzado: 100%. En las múltiples reuniones que se mantienen con los departamentos funcionales de servicios integrados se aborda con asiduidad la materia.

❖ **Actuación 2.2.3 Creación de una estructura organizativa para la prestación del servicio.**

Resultado alcanzado: 100%. Los avances se han producido especialmente en el ámbito de las comunicaciones de emergencia, con la creación en Zaragoza del CECO (Centro de Comunicaciones) como estructura organizativa propia. El concurso publicado en 2024 para la cobertura definitiva de puestos se ha complementado en 2025 con procesos de cobertura temporal/provisional.

❖ **Actuación 2.2.4 Diseño y desarrollo del soporte tecnológico necesario.**

Resultado alcanzado: 100%. A cierre del ejercicio 2025 el CECO cuenta ya con una aplicación informática propia, plenamente operativa. También cabe destacar que en el ámbito de extranjería y con motivo de la entrada en vigor en mayo 2025 del nuevo Reglamento Extranjería se ha trabajado en una propuesta para la atención telefónica que no contó con el visto bueno del Ministerio funcional.

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 alcanzado: 100%. El Informe sobre el grado de situación de partida ha sido elaborado y refleja que son las aplicaciones de Cita Previa y Extranjería las que en su integración con SIM aportarían más valor a la ciudadanía.

❖ Actuación 2.3.2 Planificación de la integración de aplicaciones en SIM

Resultado alcanzado: 100%. Se ha planificado para 2026 incluir avisos por SMS en la aplicación de Cita Previa para pedir confirmación de la cita, así como para notificar el cambio de estado en expedientes de extranjería en aquellos estados que resultan de más interés para la ciudadanía

❖ Actuación 2.3.3 Realización de pruebas piloto.

Resultado no alcanzado. La planificación está pensada para implementar las nuevas integraciones con SIM para 2026, por lo tanto, los pilotos se trasladan a ese año y además con un resultado más ambicioso (se aumentan del 10% al 30% las DDGG/SSGG/DDII con pruebas piloto).

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

Con este objetivo se busca mejorar el servicio ofrecido a la ciudadanía mediante procedimientos electrónicos en el ámbito de extranjería. La entrada en vigor en mayo 2025 del nuevo Reglamento de Extranjería (RLOEX) ha impulsado una importante y necesaria tarea de mejora en la automatización de procedimientos que ha llevado a resultados mucho más ambiciosos que los inicialmente previstos en este programa, cuyas actuaciones puede considerarse que han alcanzado un grado de cumplimiento del 100%.

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

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

Resultado alcanzado: 100%. En 2025 se ha implementado en Mercurio la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos de todas las autorizaciones reguladas (incluidas renovaciones) en el RLOEX competencia de las OEX, simplificando su presentación con la incorporación de los documentos que los ciudadanos deben (documentos obligatorios) o pueden (documentos optativos) presentar en cada tipo de autorización conforme al nuevo RLOEX. Con ello se ha superado con creces el resultado a alcanzar en esta actuación.

❖ 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%. En la aplicación ACEX se ha simplificado la codificación de todas las autorizaciones (incluidas renovaciones) y se ha integrado también la recepción de los informes de Administraciones Públicas en cada tipo de autorización; todo ello permitirá a las OEX agilizar la grabación y tramitación de solicitudes.

❖ 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 alcanzado: 100%. Tras la entrada en vigor del RLOEX se han rediseñado los check-list en ACEX, lo que implica haber alcanzado el 60% previsto como meta; la implementación definitiva se producirá a lo largo de 2026.



❖ **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%. En 2025 se ha continuado con la labor iniciada en 2024 respecto a esta actuación, ampliando su objeto al conjunto de autorizaciones como consecuencia del nuevo RLOEX; ello ha permitido poner en marcha un proceso automático para la emisión, firma y notificación de requerimiento de tasas de extranjería que conlleva el haber alcanzado el 40% que se establecía como meta en el Plan de Acción.

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

Las 19 actuaciones previstas en el Plan de Acción 2025 buscan mejorar la calidad de los servicios en colaboración con los ministerios funcionales a través de iniciativas conjuntas, así como profundizar en los análisis internos y en la autoevaluación continua; la difusión de buenas prácticas; el conocimiento y análisis de la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios de las Delegaciones del Gobierno; así como implantar un sistema de calidad acreditada en los laboratorios de análisis de estupefacientes.

18 de las actuaciones han alcanzado el 100% (y la restante el 75%). A destacar la creación de un Banco de Conocimiento de Buenas Prácticas en el que tras el correspondiente análisis se han incorporado una serie de proyectos alineados con los Ejes del PEAGET; el refuerzo de las actuaciones de formación en materia de calidad y la consolidación de la realización de encuestas sobre la satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial de las Oficinas de Información, Atención y Registro y del servicio La Administración cerca de ti, así como un mayor seguimiento de las quejas recibidas.

Programa 4.1 Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios Funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

❖ **Actuación 4.1.1. Reuniones con todos los ministerios funcionales y evaluación e identificación de las necesidades y áreas de mejora**

Resultado alcanzado: 100%. Al objeto de mejorar la calidad de los servicios, las reuniones con los ministerios con competencia funcional sobre las áreas integradas de las Delegaciones del Gobierno son continuas, produciéndose además a distintos niveles de responsabilidad.

❖ **Actuación 4.1.2. Creación de grupos de trabajo**

Resultado alcanzado: 100%. A cierre de 2025 hay creados grupos de trabajo en el ámbito de extranjería y en el ámbito de los servicios de farmacia, superando por tanto la meta inicialmente prevista.

❖ **Actuación 4.1.3. Elaboración de instrucciones, planes de acción y propuestas conjuntas con acciones que se puedan medir**

Resultado alcanzado: 75%. Resultado de la colaboración y coordinación con los departamentos ministeriales con responsabilidad funcional en las áreas integradas de las Delegaciones, se han elaborado instrucciones o planes de acción específicos; a destacar por su relevancia el Plan Estival para los CVI; las instrucciones surgidas en el marco de la Comisión Interministerial de Seguimiento de Controles Oficiales; o los planes de deslocalización de extranjería, ayudas de emergencia etc.

❖ **Actuación 4.1.4. Integración de los objetivos de calidad en las instrucciones y proyectos derivados de las reuniones con los ministerios funcionales**

Resultado alcanzado: 100 %. En 2025 se han acordado con el Ministerio de Sanidad objetivos de calidad en el ámbito de farmacia y que se incorporan a la actividad ordinaria.



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

- ❖ **Actuación 4.2.3. Selección de proyectos de éxito para el Banco de conocimiento de buenas prácticas derivadas de la Autoevaluación 2022 por un comité de buenas prácticas**
Resultado alcanzado: 100%. Se seleccionaron 25 proyectos de mejora para su publicación en el Banco de Conocimiento de Buenas Prácticas, distribuidos en 4 áreas de mejora según los ejes estratégicos del PEAGET 2024-2027: 7 proyectos correspondieron a ciudadanía, 13 a recursos humanos, 1 a visibilidad institucional y 4 a sostenibilidad.
- ❖ **Actuación 4.2.4. Creación del Banco de conocimiento de buenas prácticas en espacio compartido y publicación de las buenas prácticas seleccionadas**
Resultado alcanzado: 100%. El 5 de marzo de 2025 se creó el Banco de conocimiento en la Intranet y el 20 de junio se publicó parte de los proyectos de mejora seleccionados.
- ❖ **Actuación 4.2.6. Planificación y ejecución de proyectos de mejora tras la Autoevaluación realizada en 2024**
Resultado alcanzado: 100%. Se ha remitido información sobre la planificación de 68 proyectos de mejora correspondientes a las 59 unidades territoriales (DDGG/SSGG/DDII).
- ❖ **Actuación 4.2.10. Formación sobre mejora continua en las organizaciones (en el plan de Formación de la AGE en el Territorio)**
Resultado alcanzado: 100%. A cierre del ejercicio se habían realizado un total de tres acciones formativas “FORMACIÓN SOBRE EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)”, dentro del Anexo II, y para BIZKAIA y GIPUZKOA dentro del Anexo I.

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 2025 se realizó entre los días 20 y 31 de octubre de 2025. Por su parte, el informe de resultados de la encuesta de 2024 se difundió el 28/02/2025.
- ❖ **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 se realizó en el periodo 2-31 de mayo de 2025 y el informe de resultados se difundió el 28 de julio de 2025.
- ❖ **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 2024 (que se difundió el 23 de abril de 2025) y los dos informes periódicos (carácter trimestral) indicados en el resultado a alcanzar, relativos al primer trimestre de 2025 (difundido el 2 de junio) y al segundo trimestre (difundido el 5 de septiembre). Adicionalmente se ha realizado el informe relativo al tercer trimestre de 2025, difundido el 14 de noviembre.



❖ **Actuación 4.3.6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias**

Resultado alcanzado: 100%. La actuación se contempla en el informe anual de Quejas y Sugerencias de 2024, que se difundió el 23 de abril y en el informe relativo al Seguimiento de los compromisos de mejora de las cartas de servicios y acciones de mejora adoptadas, sobre el primer semestre de 2025, difundido el 4 de diciembre de 2025.

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 %. El grupo, formado por representantes de los cinco laboratorios superiores y de un laboratorio intermedio de las Áreas de Sanidad, se ha reunido en tres ocasiones en 2025, superando la planificación inicial.

❖ **Actuación 4.4.2. Elaboración, divulgación e implantación de toda la documentación escrita necesaria para el cumplimiento de la normativa internacional de aplicación a los ensayos de rutina (PNTs, manuales de calidad, registros de formación, etc.)**

Resultado alcanzado: 100 %. La actuación se ha completado superando los indicadores inicialmente previstos ya que han sido varios los documentos en los que se ha trabajado: mapa de procesos y procedimiento de elaboración y control de documentos, elaborados por el Área de Sanidad de Valencia, que sirven para el resto de laboratorios, o los procedimientos de gestión de equipo, de verificación de balanza y de registro de balanza, que ha proporcionado la empresa externa contratada para la formación y tutorización en la UNE EN ISO 17025:2017.

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

Resultado alcanzado: 100%. La contratación con una empresa externa de la organización del curso “Validación de métodos de ensayo y cálculo de incertidumbre según la UNE EN ISO 17025:2017”, ha permitido la formación teórica del personal de todos los laboratorios medios y superiores (19) y la tutorización para los cinco superiores y uno medio, superándose la meta establecida en el Plan de Acción 2025.

❖ **Actuación 4.4.4 Participación en ejercicios inter- laboratorios nacionales e internacionales**

Resultado alcanzado: 100%. Los laboratorios de Navarra y Tenerife, entre otros, han participado en el ejercicio inter comparativo organizado por el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses de Barcelona con un desempeño correcto; también se ha participado en el organizado por la UNODC (Oficina de las Naciones Unidas para las Drogas y el Crimen).

❖ **Actuación 4.4.5 Elaboración y realización de los planes de calibración de los equipos de laboratorio para el cumplimiento de la UNE EN ISO 17025 y otras normas internacionales de aplicación**

Resultado alcanzado: 100%. El laboratorio de Sevilla (superior), entre otros, ha participado en el ejercicio organizado por la UNODC (Oficina de las Naciones Unidas para las Drogas y el Crimen).

❖ **Actuación 4.4.6 Contratación de consultoría de situación inicial de los 5 laboratorios superiores (Valencia, Alicante, Sevilla, Illes Balears y Málaga)**

Resultado alcanzado: 100%. En el último trimestre se materializó la contratación de una auditoría de evaluación inicial al laboratorio de drogas de Valencia (superior), alcanzado así el resultado a alcanzar establecido.



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.

Dentro de la prioridad que el PEAGET confiere a la atención a la ciudadanía, el Objetivo Estratégico 5 persigue mejorar esta atención abordando las particularidades que presentan los territorios no peninsulares y los territorios con lenguas cooficiales. Destacan los avances realizados en 2025 en relación con el reconocimiento y uso de las lenguas cooficiales a través de actuaciones en materia de documentación y formación de empleados. No obstante, en cinco de las 16 actuaciones previstas, y a pesar del trabajo impulsado por la DGAGET, no se ha podido alcanzar el resultado esperado por falta de respuesta/implicación de otros departamentos.

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 alcanzado: 100%. En el proceso de migración tecnológica de la sede electrónica (ACCEDA) se han revisado e identificado los contenidos concretos

❖ Actuación 5.1.2 Identificación y diseño de las herramientas y recursos técnicos necesarios para proceder a la revisión

Resultado alcanzado: 100%. El proceso de migración implica el haber completado esta actuación.

❖ Actuación 5.1.3 Revisión y actualización concreta de contenidos

Resultado alcanzado: 100%. En el proceso de migración ya se han revisado y actualizado 31 procedimientos de un total de 54; esto supone un 58%, superándose así el 30% previsto.

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 5.2.2 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%. En el marco del Plan de Formación 2025 de la AGE en el Territorio se ha realizado la actividad formativa “Competencias lingüísticas básicas en lenguas cooficiales” en todas las Delegaciones del Gobierno de territorios con lengua cooficial; esta acción formativa se mantendrá en el Plan de formación 2026.

❖ Actuación 5.2.3 Planificación con el INAP de una oferta formativa adecuada y tendente a la obtención de los títulos oficiales acreditativos para los funcionarios de dichas Delegaciones

Resultado alcanzado: 100%. En 2025 se ha trabajado con el INAP para que en su oferta formativa 2026 se reserve un cupo para que el personal de Delegaciones del Gobierno acceda a sus cursos y obtenga la correspondiente acreditación.



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

- ❖ **Actuación 5.3.3 Elaboración de un informe de evaluación del resultado de la tramitación de la primera convocatoria y realización de propuestas de mejora**
Resultado alcanzado: 100%. La herramienta se desarrolló en 2024 y no se han identificado incidencias en su utilización.
- ❖ **Actuación 5.3.4 Valoración de la viabilidad de las propuestas de mejora realizadas y de las medidas a adoptar**
Resultado alcanzado: 100%. Actuación cumplimentada de forma conjunta con la 5.3.3

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

- ❖ **Actuación 5.4.2 Creación de un grupo de trabajo con el Ministerio de Defensa para la coordinación del borrador de modificación de la Ley 8/1975, de 12 de marzo y su Reglamento**
Resultado alcanzado: 50%. A pesar de que desde la DGAGET se han promovido contactos con el Ministerio de Defensa no se ha conseguido respuesta por su parte; adicionalmente cabe señalar que se han intensificado los trabajos con Ceuta y Melilla para elaborar un informe más detallado

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

- ❖ **Actuación 5.5.3 Formalización de acuerdo para el uso de la aplicación de tramitación de la comunicación de desplazamiento transnacional de trabajadores**
Resultado alcanzado: 50%. Si bien desde la DGAGET se ha impulsado la actuación, la falta de respuesta del Ministerio de Trabajo y Economía Social (MTES) ha imposibilitado la formalización del acuerdo.
- ❖ **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%. La DGAGET ha impulsado la realización de las pruebas piloto pero la falta de respuesta del MTES ha imposibilitado su realización.
- Actuación 5.5.5 Análisis de los expedientes de registro que se tramitan de forma totalmente manual: Evaluación de la cantidad y del tiempo de tramitación**
Resultado alcanzado: 50%. Se han llevado a cabo reuniones de análisis encaminadas a la creación de una aplicación o solución digital.
- ❖ **Actuación 5.5.6 Convocatoria de reunión con el Ministerio de Trabajo y Economía Social para proponer la incorporación de los expedientes tramitados en las DDGG en Ceuta y Melilla al registro del MTES**
Resultado alcanzado: 50%. Las reuniones no han podido celebrarse por falta de la implicación necesaria MTES.
- ❖ **Actuación 5.5.7 Diseño y creación de un sistema de digitalización y archivo de expedientes (esta acción se realizará en el caso de que los expedientes no se puedan archivar digitalmente en el registro del MTES)**
Resultado no alcanzado. La actuación se postpone a 2026.



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

- ❖ **Actuación 5.6.2 Reunión del grupo de trabajo con la SGCAGET para la exposición de las necesidades**
Resultado alcanzado: 100%. Se ha celebrado las dos reuniones previstas.
- ❖ **Actuación 5.6.3 Reunión del grupo de trabajo Ceuta/Melilla con la SGCAGET y SGAD para la implementación de las aplicaciones informáticas**
Resultado alcanzado: 100 %. Se han celebrado reuniones periódicas con la AEAD, la SCAGET y la DTIAGET, superando en número a las inicialmente previstas.

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

Junto con la ciudadanía, los empleados de las Delegaciones del Gobierno son la otra gran prioridad del PEAGET y para la que también se definen 5 objetivos estratégicos. El Plan de Acción 2025 recoge 36 actuaciones en las que el avance ha sido importante (en 32 actuaciones se ha alcanzado un cumplimiento del 100%). A destacar que las tres actuaciones previstas en el marco del programa 9.3 relativo a la implantación de productividad por objetivos, no se han podido materializar dado el contexto presupuestario de prórroga presupuestaria.

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

En 2025 se ha realizado un trabajo importante, con la implicación de los departamentos ministeriales con competencia funcional en las áreas integradas de las Delegaciones del Gobierno que está permitiendo avanzar en la ordenación y planificación de los recursos humanos, con las mejoras que ello supone en materia de gestión de procedimientos y capacitación del personal.

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 ha creado un grupo de trabajo en el que participan todos los ministerios con competencia funcional sobre las áreas integradas de las Delegaciones del Gobierno y en el que, entre otras actuaciones, se ha consensuado las necesidades a plantear a Función Pública en la OEP 2025. Los trabajos del grupo continuarán en 2026.
- ❖ **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 remitido el informe anual de necesidades estratégicas en materia de recursos humanos para la OEP 2025.
- ❖ **Actuación 6.1.3 Planificación y ejecución de los sistemas de provisión**
Resultado alcanzado: 100%. Actuación completada con la convocatoria de un concurso general y dos concursos específicos para puestos de áreas funcionales, superando la meta establecida de “al menos” dos concursos.

❖ **Actuación 6.1.4 Análisis de los procedimientos de gestión y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora**

Resultado alcanzado: 100%. Actuación completada tras el análisis de las plantillas en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, las funciones que se desarrollan y la formación de los efectivos y a partir del cual se planifican y ejecutan procedimientos de mejora, tales como el refuerzo de las plantillas (personal interino en sus distintas modalidades); actuaciones específicas para colectivos específicos (conductores e inspectores de pesca); o la puesta en marcha del nuevo Plan de Trabajo a Distancia, entre otros.

❖ **Actuación 6.1.6 Análisis de las necesidades de formación**

Resultado alcanzado: 100%. La elaboración del Plan Anual de Formación implica analizar las necesidades detectadas en las Delegaciones del Gobierno y las propuestas de los ministerios funcionales y de las distintas unidades de la DGAGET, así como la participación y negociación con los representantes de los empleados públicos. El Plan va acompañado en cada ejercicio de una memoria anual.

OE 7. Diseño de nuevas estructuras para la gestión eficiente de los servicios integrados

Las tres actuaciones previstas, focalizadas en la deslocalización de la gestión de determinados procedimientos y en la desterritorialización de la gestión de los recursos humanos y económicos, progresan de acuerdo con lo planificado.

Programa 7.1 Modelos Deslocalizados de Gestión.

❖ **Actuación 7.1.1 Análisis de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada y selección de aquellas que se consideren prioritarias**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha realizado un informe con el análisis de los modelos de tramitación deslocalizada en el Centro de Comunicación de Emergencias (CECO) y en las Oficinas de Extranjería (OEX)

❖ **Actuación 7.1.2 Análisis y propuesta de modelos para la tramitación deslocalizada de las áreas de gestión seleccionadas**

Resultado alcanzado: 100%. La tramitación deslocalizada se ha focalizado en dos ámbitos: el CECO, ubicado en Zaragoza y desde el que ya se presta servicio a la mayor parte del territorio y las OEX, en concreto, en este caso, con la puesta en marcha de un plan de refuerzo para hacer frente a la carga de trabajo derivada de la entrada en vigor del nuevo RLOEX en el que se prevé la atención deslocalizada desde 9 OEX (Barcelona, Valencia, Málaga, Toledo, Valladolid, Zaragoza, A Coruña, Bilbao y Badajoz) para apoyo a otras OEX del conjunto del territorio. La experiencia derivada de estos modelos permitirá su réplica en otros ámbitos de actuación contextos.

Programa 7.2 Desterritorialización de la Gestión de los recursos Humanos y Económicos.

❖ **Actuación 7.2.1 Análisis de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización en las Direcciones Insulares y planificación**

Resultado alcanzado: 100%. Actuación completada a partir de la información recibida de las Delegaciones del Gobierno que cuentan con Direcciones Insulares.



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

Las seis actuaciones previstas en el marco de los programas de atracción y retención del talento se han completado, y, entre ellas, se puede destacar en 2025 los trabajos en materia de protocolos de acogida y los avances para, en un futuro, disponer de un sistema de información que facilite la gestión de recursos humanos por competencias. La implantación de un canal de sugerencias o buenas prácticas para empleados/as públicos/as se pospone a 2026.

Programa 8.1 Atracción y retención del talento.

- ❖ **Actuación 8.1.1 Análisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en cada DG**
Resultado alcanzado: 100%. Todas las Delegaciones del Gobierno han realizado informes relativos a las necesidades en materia de recursos humanos.
- ❖ **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: 100%. A cierre de 2025 en todas las DDGG/SSGG/DDII, excepto Baleares hay convenios con Universidades por lo que la actuación se considera cumplida.
- ❖ **Actuación 8.1.5 Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida**
Resultado alcanzado: 100%. Dentro de la cultura de intercambio de buenas prácticas y búsqueda de la eficiencia se ha considerado que el kit de bienvenida de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana y el Manual de Despedida de la Delegación del Gobierno en Galicia son extrapolables para todo el territorio.
- ❖ **Actuación 8.1.7 Implantación de un canal de sugerencias o buenas prácticas para empleados/as públicos/as**
Resultado no alcanzado. La actuación se postpone a 2026.

Programa 8.2 Implantación de un Sistema de información de recursos humanos.

- ❖ **Actuación 8.2.1 Análisis de las herramientas y aplicaciones actuales para determinar las carencias existentes**
Resultado alcanzado: 100%. La elaboración de un informe con el análisis de las herramientas informáticas disponibles en la Subdirección General de RRHH de la AGE en el Territorio permite se da por concluida la actuación.
- ❖ **Actuación 8.2.2 Realización de un estudio de las alternativas (mejora de las aplicaciones ya existentes o desarrollo de un nuevo programa) y selección de la opción más adecuada para la implantación de un nuevo sistema de información de recursos humanos**
Resultado alcanzado: 100%. Resultado del estudio y análisis de la situación desde la SGRHAGET se trabaja con DTIAGET y con la Agencia Estatal de Administración Digital para la mejora y desarrollo de herramientas y aplicaciones informáticas en materia de recursos humanos; en concreto, en 2025 se ha avanzado en la implementación del módulo de trabajo a distancia y en la mejora de GESINTER (aplicación para la gestión de interinos) en CEGID (SIGP).



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

Este Objetivo Estratégico 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. En 2025 se ha seguido avanzando en un sistema integral que incluye la planificación estratégica y la dirección por objetivos, incluyendo la vinculación a retribuciones, así como la dotación de las herramientas tecnológicas necesarias para un funcionamiento eficaz del sistema. De las 18 actuaciones inicialmente previstas se han completado 15, mientras que las tres restantes, vinculadas con la implantación efectiva para el personal de las Delegaciones del Gobierno de un modelo de productividad por objetivos, han resultado inviables en el contexto presupuestario de prórroga presupuestaria.

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 avanzado en la consolidación de 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 y de los Objetivos Operativos 2025, resolver dudas y planificar el ejercicio 2026. Como novedad, en 2025 se ha constituido una red con los puntos focales en cada una de las DDGG. A lo largo del año se han mantenido reuniones de coordinación y seguimiento en ambos niveles.

❖ Actuación 9.1.2 Elaboración y aprobación del Plan de Acción anual

Resultado alcanzado: 100%. El Plan de Acción 2026 fue aprobado mediante Resolución del Director General de la AGE en el Territorio, de fecha 18 de diciembre del 2025.

❖ Actuación 9.1.3 Elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del Plan de Acción del ejercicio anterior

Resultado alcanzado: 100%. Tal y como estaba previsto el Informe Anual de Seguimiento que recoge el grado de cumplimiento del Plan de Acción 2024 se elaboró durante el primer trimestre del 2025.

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

Resultado alcanzado: 100%. Tanto el Plan de Acción 2025 como el Informe de Seguimiento del Plan 2024 fueron publicados en la web del MPTMD y en el Portal de la Transparencia de la AGE al término del primer trimestre del 2025.

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

Resultado alcanzado: 100%. En febrero de 2025 se aprobó la adenda para la alineación del Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Ceuta. En abril de 2025 se aprobó el Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Murcia, alineado con los ejes y objetivos del PEAGET. Ambos documentos están publicados en el Portal web del MPTMD y en el Portal de la Transparencia de la AGE.



❖ **Actuación 9.1.6 Formación en planificación estratégica**

Resultado alcanzado: 100%. Durante el mes de octubre tuvo lugar la acción formativa “Planificación estratégica-PEAGET 2024-2027”, dirigida a personal funcionario y laboral de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares que participan en la planificación y gestión estratégica dentro de la organización y/o tienen interés en mejorar sus habilidades en la materia, y, en particular, en la aplicación del PEAGET 2024-2027.

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 2025, en la SGRIAGET, de la que depende la Unidad de Dirección por Objetivos, estaban cubiertos cuatro 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 2026 fue aprobado por Resolución del Director General de la AGE en el Territorio, de fecha 23 de diciembre de 2025.

❖ **Actuación 9.2.3 Seguimiento semestral del cumplimiento de objetivos operativos**

Resultado alcanzado: 100%. Cada unidad realiza el seguimiento de los objetivos operativos de su responsabilidad de acuerdo con la periodicidad establecida; el resultado se refleja en el informe de cumplimiento realizado al final del ejercicio.

❖ **Actuación 9.2.4 Elaboración de un informe anual de cumplimiento de objetivos operativos**

Resultado alcanzado: 100%. Durante el primer trimestre 2025 se elaboró el informe anual de cumplimiento de los objetivos operativos relativos al ejercicio 2024 (periodo de octubre a diciembre 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%. La coordinación es continua 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%. En el mes de noviembre y a lo largo de cuatro jornadas se ha celebrado un curso de formación en materia de Dirección por Objetivos dirigido al personal de las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno y Direcciones Insulares implicado en el seguimiento de los objetivos operativos derivados del PEAGET 2024-2027, así como en los Planes Territoriales de su ámbito o personal interesado en comprender la metodología, funcionamiento y propósitos de la DPO.

Programa 9.3 Implantación de un modelo de productividad por objetivos.

Tras varios años de trabajo, en 2025 el modelo ha quedado establecido, habiendo sido además presentado a la DG Costes de Personal y a la DG de Función Pública, que lo han avalado. No obstante, dado que su implantación exige contar con disponibilidad presupuestaria suficiente, lo que resultaba imposible en el contexto de prórroga presupuestaria de ejercicio 2025, a efectos de la cuantificación del grado de cumplimiento del Plan de Acción este programa no se contabiliza.

- ❖ **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: No Aplica

- ❖ **Actuación 9.3.3 Aplicación del modelo de productividad por objetivos**

Resultado alcanzado: No Aplica

- ❖ **Actuación 9.3.4 Informe de seguimiento de la aplicación del modelo**

Resultado alcanzado: No Aplica

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

- ❖ **Actuación 9.4.3 Definición de nuevos indicadores en CRETA**

Resultado alcanzado: 100%. En 2025 se han revisado y depurado los indicadores de actividad de todos los ámbitos de actuaciones incluidos en CRETA, incorporando nuevos indicadores (por encima de los dos establecidos como resultado a alcanzar) que responden con mayor precisión a la actividad real.

- ❖ **Actuación 9.4.4 Automatización de indicadores en CRETA**

Resultado alcanzado: 100%. En el marco del trabajo de revisión y depuración de indicadores se ha avanzado en el volcado automático de datos en CRETA desde la sede electrónica y desde la aplicación de farmacia, superándose la meta establecida para esta actuación de “al menos” dos nuevos indicadores automatizados.

- ❖ **Actuación 9.4.5 Desarrollo e implantación en fases del CMI**

Resultado alcanzado: 100%. Los trabajos avanzan adecuadamente pudiéndose considerar que el desarrollo del CMI ha alcanzado el 30% previsto y, por tanto, se da por cumplida la meta establecida.

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)

En el marco de la casuística que la gestión de recursos humanos presenta en los territorios no peninsulares, se hace necesario adoptar medidas ad hoc que garanticen la prestación del servicio en estos territorios en condiciones de igualdad respecto al resto del territorio nacional; las actuaciones del único programa que se enmarca en este objetivo estratégico se han alcanzado de acuerdo con lo previsto destacando por su relevancia el impacto del Plan de Trabajo a Distancia para el conjunto de Delegaciones, y en especial para estas zonas.

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 10.1.2 Definición de las necesidades urgentes en materia de recursos humanos de acuerdo con la actividad realizada**

Resultado alcanzado: 100%. En el informe que se remitió a la DG Función Pública al objeto de organizar el reparto de las plazas de cuerpos generales y específicos de la OEP 2025 se presta una especial atención a las necesidades de las Delegaciones del Gobierno en los territorios no peninsulares, así mismo, en las solicitudes de interinos (Programa OEX e interinos por vacante) se ha tenido una sensibilidad especial para atender estas necesidades.

❖ **Actuación 10.1.4 Establecimiento de procedimientos excepcionales de refuerzo para territorios específicos con especiales dificultades**

Resultado alcanzado: 100%. Todas las necesidades identificadas en materia de personal han derivado en la puesta en marcha de procedimientos excepcionales de refuerzo con personal interino en sus distintas modalidades; en concreto, los refuerzos en Ceuta y Melilla, Islas Canarias y Baleares han supuesto el 20% del refuerzo autorizado para el conjunto de unidades territoriales.

❖ **Actuación 10.1.5 Impulso ante la Secretaría de Estado de Función Pública de un proceso de estudio para el establecimiento de la territorialización de las plazas convocadas en las ofertas de empleo público de cuerpos generales**

Resultado alcanzado: 100%. Por primera vez, y como resultado de la negociación con la SEFP, en la convocatoria de la OEP 2025 la distribución de las plazas se ha realizado con un enfoque territorial, lo que se considera un primer paso para avanzar en OEP territorializadas.

❖ **Actuación 10.1.6 Establecimiento de modalidades singulares de trabajo a distancia y/o de jornada y horarios que faciliten los desplazamientos al lugar de residencia de origen para aquellos empleados/as públicos/as con hijos residentes en Comunidades Autónomas diferentes a la de destino, de acuerdo con los instrumentos normativos vigentes**

Resultado alcanzado: 100%. La complejidad de las Delegaciones del Gobierno ha propiciado la necesidad de revisar en 2025 las condiciones del trabajo a distancia que se estaban aplicando; así, por Resolución del DGAGET de 30 de septiembre de 2025 se ha aprobado el Plan de Trabajo a Distancia (TD) en las Delegaciones del Gobierno en el que se establecen a) modalidad general (3 días TD y 2 presencial); b) modalidades específicas según las funciones; y c) situación excepcional por residencia (flexibilizando y definiendo como máximo 4 días TD y 1 presencial a la semana, acumulable durante el mes).

EJE 3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA.

El tercero de los ejes del PEAGET 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. Bajo los tres objetivos estratégicos del eje, el Plan de Acción 2025 recoge 23 actuaciones, de las cuales 17 han alcanzado un cumplimiento del 100%. A destacar que, de las cuatro actuaciones previstas en el programa 12.1. Unificación de la imagen de los espacios de atención a la ciudadanía, únicamente se ha podido avanzar de una manera parcial en una de ellas, no contabilizándose el resto.

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 a través de la Comisión Interministerial de Coordinación de la Administración Periférica del Estado (CICAPE) que se consolida como foro de debate integral de los asuntos que afectan al territorio.

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%. Cada una de las 19 DDGG envían informes trimestrales que permiten conocer y analizar la situación de la AGE en el territorio; el modelo de informe propuesto en 2024 permite sistematizar la información de interés facilitando el ejercicio de la función coordinadora.
- ❖ **Actuación 11.1.2 Reactivación de la CICAPE, con al menos dos reuniones plenarias al año en distintos puntos de la geografía española**
Resultado alcanzado: 100 %. En 2025 se han celebrado dos reuniones del Pleno de la CICAPE; siguiendo la línea iniciada en 2024; con la celebración de la CICAPE en Córdoba (5 de marzo) y en Zamora (5 de noviembre) se ha mantenido el compromiso con el territorio de celebrar las reuniones fuera de Madrid.
- ❖ **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 %. De acuerdo con la definición de la meta establecida en el plan de Acción 2025 puede considerarse realizada ya que no se estimó pertinente la convocatoria de la Comisión permanente de la CICAPE, todo ello sin perjuicio de que, en otros formatos, si se han realizado reuniones con más de un ministerio para temas sectoriales/puntuales.
- ❖ **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%. Previamente a la celebración del Pleno de la CICAPE, a nivel territorial se organizan las correspondientes Comisiones de Asistencia a los Delegados del Gobierno.
- ❖ **Actuación 11.1.5 Impulso de la creación de puntos focales en todos los departamentos ministeriales**
Resultado alcanzado: 100%. A cierre del ejercicio 15 departamentos ministeriales han designado sus puntos focales en materia de territorio, quedando superada la meta establecida en el Plan de Acción.

OE 12. Imagen institucional única y reconocible

El Objetivo Estratégico 12 busca 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, ámbito en el que el contexto presupuestario hacia inviable avanzar en la ejecución de proyectos concretos (tres actuaciones); 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 que se ha llevado a cabo con ocasión de la migración del portal web.

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

Los estudios previos necesarios para la preparación de la licitación de un Concurso de Ideas para el diseño de la imagen de los espacios de atención a la ciudadanía llevan a considerar que los trabajos dirigidos a disponer de un Manual de Imagen se han alcanzado en un 50%; en consonancia, el resto de las actuaciones no se consideran a efectos del cálculo.



❖ **Actuación 12.1.2 Entrega del Manual de Imagen de la AGET**

Resultado alcanzado: 50%. En 2025 se trabajó en la licitación de un Concurso de Ideas para el diseño de la imagen institucional, en el que se incluía la elaboración del Manual y que quedó desierto; dados los avances que, para disponer del Manual, supuso la preparación de la licitación se estima que el resultado alcanzado a efectos de disponer del manual es del 50%

❖ **Actuación 12.1.3 Planificación de proyectos y actuaciones para la aplicación del Manual de Imagen de la AGET**

Resultado alcanzado: No Aplica

❖ **Actuación 12.1.4 Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de Imagen**

Resultado alcanzado: No Aplica

❖ **Actuación 12.1.5 Ejecución de proyectos en aplicación de del Manual de Imagen**

Resultado alcanzado: No Aplica

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%. Durante el año 2025 se ha realizado una migración tecnológica del Portal del Ministerio de Política Territorial y Función Pública que ha llevado implícita la revisión general del contenido y la estructura del portal web.

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

Resultado alcanzado: 100%. Se ha realizado un análisis cuantitativo de las visitas a las páginas del Portal del Ministerio, que además ha permitido priorizar los contenidos a traducir a las distintas lenguas oficiales. Las páginas más visitadas son las relativas a Extranjería y Cita Previa.

❖ **Actuación 12.2.3 Recopilación de propuestas de actuación entre Delegaciones del Gobierno**

Resultado alcanzado: 100%. Son múltiples las propuestas recibidas por lo que el resultado se considera alcanzado; como ejemplo puede citarse la creación de flujos de aprobación dentro de las Delegaciones del Gobierno para publicaciones o la actualización automática de los nombres de los titulares de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de las Direcciones Insulares;

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 en 2025 se recogen 9 actuaciones del programa 13.1 dirigido a ampliar la información pública a disposición de la ciudadanía, hacerla participe de las actuaciones en sus sedes y dar a conocer el patrimonio de las Delegaciones del Gobierno. Dentro de las actuaciones realizadas destaca la creación en el portal web del espacio “información a la ciudadanía”. En desarrollo del segundo programa, enfocado a reforzar la comunicación a través de las redes sociales (13.2), cabe destacar la elaboración y difusión de la guía de uso de RRSS.



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

❖ **Actuación 13.1.1. Publicación de los datos sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el ámbito de AGE en el Territorio**

Resultado alcanzado: 100%. El 24 de junio de 2025 se creó en el portal de Delegaciones de la página web del MPTMD el espacio ""información a la ciudadanía""; posteriormente, el 1 de julio, se publicó en dicho espacio el informe anual sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

❖ **Actuación 13.1.2. Elaboración de un informe para la identificación de información de la AGET no difundida susceptible de publicación**

Resultado alcanzado: 100%. Tras la elaboración del informe se procedió a su difusión interna en el mes de diciembre.

❖ **Actuación 13.1.3. Publicación en el Portal web de las Delegaciones del Gobierno de la información identificada y actualización periódica**

Resultado alcanzado: 100%. Todas las DDGG SSGG DDII actualizan contenidos en sus portales Web, superando la meta del 50% establecida en el Plan de Acción 2025.

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

Resultado alcanzado: 91,4%. Todas las unidades territoriales, salvo la Subdelegación del Gobierno en Lleida y la Delegación del Gobierno en Illes Balears, han participado en la semana de la Administración Abierta.

❖ **Actuación 13.1.6. Elaboración de un estudio del patrimonio mobiliario e inmobiliario para identificar su valor histórico-artístico en cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 100 %. Mas del 60% de las unidades territoriales han elaborado un estudio que analiza su patrimonio histórico.

❖ **Actuación 13.1.7. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en cada DG/SG/DI**

Resultado alcanzado: 41 %. 17 de las 49 unidades territoriales que elaboraron el estudio han llevado a cabo actuaciones de difusión, lo que resulta en el porcentaje de cumplimiento indicado.

❖ **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: 100%. Todas las DDGG/SSGG/DDII han llevado a cabo una o más acciones de difusión del SIAGE, mediante correo electrónico, publicación en la intranet, inclusión en el manual de bienvenida al nuevo personal u otras acciones.

❖ **Actuación 13.1.9. Formación al personal de la AGET en Gobierno Abierto**

Resultado alcanzado: 100%. La formación en Gobierno Abierto impartida se ha centrado en el eje de integridad para mejorar el conocimiento del Sistema de Integridad de la AGE (SIAGE). Para ello, se ha llevado a cabo la acción formativa "Integridad y ética pública" dirigida al conjunto de la organización, cumpliendo con el resultado fijado.

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

❖ **Actuación 13.2.2 Elaboración de una guía de uso y presencia en RRSS**

Resultado alcanzado: 100%. Con el fin de consolidar la imagen institucional de la Administración General del Estado en el territorio y reforzar el uso de las RRSS como medio de información a la ciudadanía, en 2025 se ha elaborado la "Guía de uso y presencia en RRSS de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares", que ha contado con el visto bueno de la Secretaría de Estado de Comunicación.

❖ **Actuación 13.2.3 Seguimiento de la aplicación de la Guía por parte de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares**

Resultado alcanzado: 100%. La Guía fue presentada por parte de la DGAGET/SGRIAGET en una reunión celebrada en el mes de diciembre a la que fueron convocados los secretarios generales, directores de comunicación y puntos focales de RRSS de las Delegaciones de Gobierno. Posteriormente, se les hizo llegar un formulario de seguimiento de la aplicación de la Guía de Uso y Presencia en RRSS.

❖ **Actuación 13.2.4 Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores**

Resultado alcanzado: 100%. Al objeto de valorar la actividad y evolución en materia de RRSS de las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno, a lo largo del año se han realizado análisis de actividad en redes sociales abiertas y número de seguidores.

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 del eje cuatro 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 para 2025 incorpora 15 actuaciones en el marco de cuatro programas destinados a mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables; optimizar el uso de los espacios de trabajo; avanzar hacia el uso sostenible de recursos mediante la reducción del consumo de agua y papel y el compromiso con la economía circular en los recursos tecnológicos; y un cuarto programa en materia de sostenibilidad financiera. Ocho de las 15 actuaciones se han completado en su totalidad, 2 de manera parcial y cinco no se han completado, estando planificada su consecución en 2026.

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

❖ **Actuación 14.1.2 Planificación de proyectos de energías renovables**

Resultado alcanzado: 100%. Actuación completada con un Plan en el que se recogen 21 actuaciones.

❖ **Actuación 14.1.3 Elaboración de proyectos de energías renovables, según planificación**

Resultado alcanzado: 48%. En 2025 se han realizado un total de 6 proyectos recogidos en la planificación prevista en la actuación 14.1.2, lo que, de acuerdo con la meta establecida (60% de proyectos entregados del total de la planificación) representa el porcentaje indicado.

❖ **Actuación 14.1.4 Ejecución de proyectos de energías renovables, según planificación**

Resultado alcanzado: 25%. En 2025 se ha iniciado la ejecución de 6 proyectos completándose uno de ellos, lo que implica el porcentaje indicado sobre proyectos realizados.



❖ **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: 100%. Todas las unidades actualizan los datos, superando por tanto la meta del 90% de unidades que se había establecido.

❖ **Actuación 14.1.6 Seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%)**

Resultado alcanzado: 100%. Mas de la mitad de las unidades territoriales han reducido el consumo energético muy por encima del mínimo de 2% establecido como meta; esta reducción representa el 4,49% del consumo del conjunto de las unidades por lo que el resultado se considera alcanzado.

Programa 14.2 Uso sostenible de espacios.

❖ **Actuación 14.2.2 Elaboración de una propuesta de alternativas de reorganización para la optimización de los espacios por orden de viabilidad**

Resultado alcanzado: 100 %. Salvo una, todas las unidades territoriales han remitido propuestas de reorganización de espacios (58 unidades de un total de 59).

❖ **Actuación 14.2.3 Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas**

Resultado alcanzado: 100%. A 30 de junio se contaba con la planificación en la que recogen 29 actuaciones.

Actuación 14.2.4 Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización

Resultado no alcanzado. En 2025 se ha tenido que afrontar situaciones sobrevenidas que han impedido iniciar la ejecución de las actuaciones de reorganización de espacios que se han planificado, postponiendo su ejecución a 2026.

Programa 14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.

❖ **Actuación 14.3.3 Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados**

Resultado no alcanzado. Se han recabado muchas propuestas sobre los recursos tecnológicos en desuso, si bien algunas unidades territoriales no han podido remitirlas en el año. Esto ha conllevado no alcanzar el 90% propuesto como meta.

❖ **Actuación 14.3.5 Propuesta de alternativas para alargar la vida útil de los recursos tecnológicos en desuso (donación) o gestionar la solución con menor impacto medioambiental para su retirada**

Resultado alcanzado: 100%. 54 de las 59 unidades territoriales han elaborado propuestas sobre los recursos tecnológicos en desuso.

❖ **Actuación 14.3.6 Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad**

Resultado no alcanzado. Se está ultimando el análisis de las propuestas efectuadas. La ejecución se llevará a cabo en los próximos ejercicios.

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



Resultado no alcanzado. El informe se ejecutará en 2026 incorporando una estrategia de comparación entre años, que permita observar eficazmente los avances.

- ❖ **Actuación 14.3.8 Elaboración de una memoria anual sobre la evolución del consumo de recursos, la gestión de residuos y la gestión de los recursos tecnológicos en el ejercicio anterior**

Resultado no alcanzado. A ejecutar en próximos años incorporando una estrategia de comparación entre años, que permita observar eficazmente los avances.

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 unidades territoriales han elaborado la correspondiente memoria, superándose así la meta del 90% de unidades que se había establecido

- ❖ **Actuación 14.4.2 Control de la ejecución presupuestaria**

Resultado alcanzado: 100%. Se ha elaborado una memoria que recoge la situación en todo el territorio.

OE 15. Una Administración sin papel.

Aprovechando la oportunidad que brindan los avances tecnológicos, el último de los OE del PEAGET persigue consolidar las oficinas sin papel. El contexto presupuestario ha hecho imposible avanzar en tres de las cuatro actuaciones previstas para reducir los archivos en papel; así mismo en las tres actuaciones del programa de digitalización e higiene digital que facilite la ordenación de los documentos contenidos en las unidades de red y otros sistemas de almacenaje electrónico solo se ha podido obtener un cumplimiento parcial. Aunque los avances en 2025 han sido menor de lo esperados, se pondrán los medios necesario para su implementación en 2026.

Programa 15.1 Plan de reducción de archivos en papel

- ❖ **Actuación 15.1.3 Ejecución de los expurgos en cada DG/SG/DI, de acuerdo con la planificación**

Resultado no alcanzado. Por cuestiones presupuestarias en 2025 no ha sido posible materializar las licitaciones necesarias para la ejecución de los expurgos en las unidades territoriales, estando prevista su ejecución en 2026.

- ❖ **Actuación 15.1.4 Elaboración de propuestas de alternativas sobre posibles usos del espacio que quedaría disponible**

Resultado alcanzado: 94%. 50 de las 59 unidades territoriales han enviado propuesta (todas salvo las provincias andaluzas y El Hierro).

- ❖ **Actuación 15.1.5 Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad**

Resultado no alcanzado. Al igual que en la actuación 15.1.3, cuestiones presupuestarias han impedido iniciar esta actuación, que se traslada a 2026.

- ❖ **Actuación 15.1.6 Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo en cada DG/SG/DI**

Resultado no alcanzado. La actuación se traslada a 2026.

Programa 15.2 Plan de Digitalización e Higiene digital

- ❖ **Actuación 15.2.1 Análisis de situación. Constitución de grupo de trabajo para la fijación de criterios básicos de higiene digital**

Resultado alcanzado: 60%. Aunque todavía no se han fijado los criterios, los avances alcanzados como resultado de las reuniones de trabajo, incluyendo las mantenidas con la SG de Recursos, Publicaciones y Documentación del departamento, permiten ajustar el resultado alcanzando al 60%.

- ❖ **Actuación 15.2.2 Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos de cada DG/SG/DI**

Resultado no alcanzado. Se prevé iniciar la actuación en 2026.

- ❖ **Actuación 15.2.3 Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo**

Resultado alcanzado: 50%. Se ha recabado de las unidades territoriales información y propuestas sobre los sistemas de archivo, estimándose el cumplimiento parcial indicado.

Conclusiones

El **Plan de Acción 2025** supone un **impulso importante para avanzar en el desarrollo del PEAGET 2024-2027**, tanto por su contenido, con 155 actuaciones que prácticamente duplican las 80 previstas en el primero de los planes anuales del PEAGET, como por el **resultado alcanzado, un 86%**.

Del total, 74 actuaciones se enmarcan en la prioridad del PEAGET, conseguir **una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía** (eje 1), ámbito en el que se ha alcanzado un cumplimiento **91%**. El segundo de los ejes, por relevancia estratégica y número de actuaciones (36), dirigidas a orientar los **recursos humanos a la gestión eficiente de los servicios públicos**, presenta un grado de cumplimiento del **97%**. Por su parte, en las 23 actuaciones dirigidas a alcanzar **visibilidad institucional reconocible y homogénea** (eje 3) el cumplimiento se sitúa en el **94%**. Por último, las 22 actuaciones vinculadas al compromiso con la **sostenibilidad** (cuarto de los ejes del PEAGET) el resultado es del **50%**, siendo necesario hacer un esfuerzo en los próximos años para avanzar en la gestión sostenible de los recursos tecnológicos y en la reducción del papel.

Como conclusión cabe destacar que **son precisamente las actuaciones dirigidas directamente a las personas las que en 2025 han alcanzado mayor grado de cumplimiento, respondiendo con la acción a la filosofía del PEAGET**.

Se trata de actuaciones dirigidas principalmente al conjunto de la ciudadanía, como sujetos de derechos y usuarios de los servicios públicos que prestan las Delegaciones del Gobierno y centradas en dar un **servicio de calidad, garantizando presencialidad y cercanía, mejorando la eficiencia en la gestión, siendo más transparentes y mejorando la visibilidad de la organización; y actuaciones dirigidas a los empleados**, como parte de una organización que busca hacerles partícipes de sus objetivos y fidelizarles.

En paralelo a los avances conseguidos, se debe destacar que en 2025, el contexto derivado de la prórroga del presupuesto y del inicio de un proceso de reflexión para la reestructuración de las Delegaciones del Gobierno, no ha permitido materializar actuaciones inicialmente planificadas vinculadas a proyectos especialmente estratégicos, como la creación de centros integrales de atención, la materialización de un imagen única reconocible o la implantación de la productividad por objetivos que por supuesto son objeto de atención prioritaria en el Plan de Acción 2026.

Los detalles de las actuaciones realizadas están recogidos en el apartado Avances y resultados.

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 2025, calculados según se explicó en el apartado [Metodología](#).

EJE 1	Una administración de calidad y accesible a la ciudadanía. Grado de cumplimiento de las actuaciones del Eje: 91%
EJE 2	Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos. Grado de cumplimiento de las actuaciones del Eje: 97%
EJE 3	Visibilidad institucional reconocible y homogénea Grado de cumplimiento de las actuaciones del Eje: 94%
EJE 4	Compromiso con la sostenibilidad Grado de cumplimiento de las actuaciones del Eje: 50%



N.º Actuaciones				Resultado alcanzado (%)	
EJE	OE	OE	EJE	OE	EJE
1	1	24	74	91%	91%
	2	12		92%	
	3	4		100%	
	4	19		99%	
	5	15		77%	
2	6	5	36	100%	97%
	7	3		100%	
	8	6		83%	
	9	18		100%	
	10	4		100%	
3	11	5	23	100%	94%
	12	7		88%	
	13	11		94%	
4	14	15	22	60%	50%
	15	7		29%	
Resultado alcanzado Plan Acción 2025		155		86%	

Tabla 1. Resultados alcanzados por OE y resultado final del Plan de Acción 2025

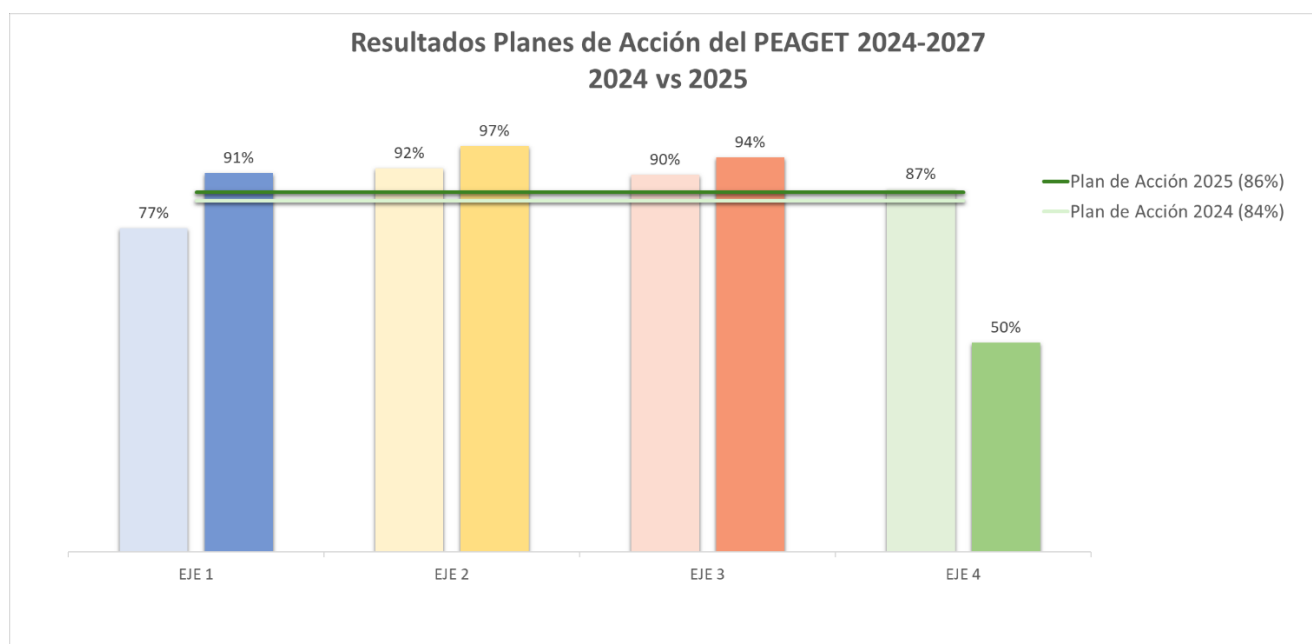


Gráfico 5. Planes de acción: Comparativa de resultado por EJE



Anexo I. Distribución de programas y actuaciones del Plan de Acción 2025

N.º de programas del Plan de Acción 2025 por objetivo estratégico y unidad responsable del programa:

EJE	OE	SGRIAGET	SGCAGET	SGRHAGET	SGAFPAGET	ISAGET	PROGRAMAS POR OE	PROGRAMAS POR EJE
1	OE1	1	2	1	1		5	19
	OE2		3				3	
	OE3		2				2	
	OE4		1			2	3	
	OE5		5	1			6	
2	OE6			1			1	10
	OE7			2			2	
	OE8			2			2	
	OE9	2	1	1			4	
	OE10			1			1	
3	OE11	1					1	5
	OE12		1		1		2	
	OE13	1				1	2	
4	OE14				4		4	6
	OE15		1		1		2	
PROGRAMAS 2025		5	16	9	7	3	40	40

Tabla 2. N.º de programas del Plan de Acción 2025



N.º de actuaciones del Plan de Acción 2025 por objetivo estratégico y unidad responsable del programa:

EJE	OE	SGRIAGET	SGCAGET	SGRHAGET	SGAFPAGET	ISAGET	ACTUACIONES POR OE	ACTUACIONES POR EJE
1	1	7	11	3	3	0	24	74
	2	0	12	0	0	0	12	
	3	0	4	0	0	0	4	
	4	0	10	0	0	9	19	
	5	0	13	2	0	0	15	
2	6	0	0	5	0	0	5	36
	7	0	0	3	0	0	3	
	8	0	0	6	0	0	6	
	9	12	3	3	0	0	18	
	10	0	0	4	0	0	4	
3	11	5	0	0	0	0	5	23
	12	0	3	0	4	0	7	
	13	3	0	0	0	8	11	
4	14	0	0	0	15	0	15	22
	15	0	3	0	4	0	7	
ACTUACIONES 2025		27	59	26	26	17	155	155

Tabla 3. N.º de actuaciones del Plan de Acción 2025

Anexo II. Fichas de actuaciones de 2025

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

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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 31/12/2025	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 31/12/2025	100%

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 31/12/2025, siempre que aun existan municipios de menos de 8.000 habitantes que aún no se hayan adherido	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	75%
7. Difusión de información del servicio en el portal web del MPTMD y en redes sociales de DDGG/SSGG/DDII	SGCAGET/DTIAGET/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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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	Informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial, elaborado	Informe elaborado a 30/06/2025	100%
2. Redacción de un manual para una atención que facilite la comprensión a la ciudadanía, con especial hincapié en los colectivos vulnerables	SGCAGET	DGGP	Manual para una atención que facilite la comprensión a la ciudadanía, con especial hincapié en los colectivos vulnerables, elaborado	Manual elaborado a 31/12/2025	75%

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	En al menos 3 DDGG, se acuerde la habilitación en EELL, siempre que Gobernanza haya suscrito el convenio que lo permita	50%
4. Curso de formación al personal funcionario que atiende al público	SGRHAGET		% de personal que ha participado en cada DDGG/SSGG/DDII en cursos de formación para personal funcionario que atiende al público	Cobertura del 80% de las plazas ofertadas para la formación en atención al público a 31/12/2025	100%
5. Implantación en oficinas piloto y valoración del impacto	SGCAGET/DDGG/SSGG/DDII		Informe sobre el impacto de la implantación en oficinas piloto, elaborado	Elaborado al 31/12/2025	75%

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

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGAFPAGET

1.3 ESPACIOS DE ATENCIÓN ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
3. Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora en cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una propuesta priorizada de actuaciones de mejora	90%, a 30/06/2025	100%
4. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI	SGAFPAGET DDGG/SSGG/DDII	CERMI	Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI, elaborada	Plan elaborado a 30/06/2025	50%
5. Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET (programa 12.1)	SGAFPAGET DDGG/SSGG/DDII		% de ejecución de las actuaciones de mejora planificadas	70% de las actuaciones de mejora ejecutadas respecto al total de actuaciones planificadas para 2025 a 31/12/2025	No Aplica
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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

1.4 CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL PLENAMENTE ACCESIBLE

<i>ACTUACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>RESULTADO A ALCANZAR</i>	<i>RESULTADO ALCANZADO</i>
1. Análisis de aquellos centros de trabajo con atención presencial que sean susceptibles de ser integrados en un centro único (actuación en coordinación con actuación del programa 1.2)	SGRHAGET	SGCAGET/DDGG/SSGG/DDII	Número de centros de trabajo con atención presencial susceptibles de ser integrados en un centro único analizados	100% de los centros de trabajo con atención presencial susceptibles de ser integrados en un centro único analizados e Informe elaborado a 31/12/2025	100%
2. Planificación de la implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial, según prioridad y viabilidad	SGRHAGET	SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII	Calendario de implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial, según prioridad y viabilidad, realizado	Informe sobre la implantación realizado a 31/12/2025	100%



6. Proyecto piloto de implantación de centros integrales de atención presencial en las Direcciones Insulares	SGRHAGET/DDGG/SSGG/DDII		% de ejecución del proyecto piloto de implantación de centros integrales de atención presencial en las Direcciones Insulares	100 % de ejecución del Proyecto piloto a 31/12/2025	No Aplica
--	-------------------------	--	--	---	-----------

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

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRIAGET

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>
2. Presentación de la iniciativa en el pleno de la CICAPE a todos los departamentos ministeriales	SGRIAGET	Ministerios y organismos	Presentación de la iniciativa en la CICAPE, reflejada en el acta de la reunión	Presentación de la iniciativa reflejada en acta de la CICAPE antes de 31/12/2025	100%
3. Diseño del documento marco de alianzas	SGRIAGET		Documento marco de alianzas, finalizado	Documento marco de alianzas, finalizado a 31/12/2025	100%
4. Diseño de cronograma de reuniones con ministerios y organismos AGE	SGRIAGET	Ministerios y organismos	Cronograma de reuniones con ministerios y organismos AGE, diseñado	Cronograma de reuniones con ministerios y organismos AGE, diseñado a 31/12/2025	100%
5. Reuniones con ministerios y organismos AGE para incentivar y concretar la adhesión	SGRIAGET	Ministerios y organismos	N.º de reuniones realizadas frente a n.º de reuniones previstas en el cronograma	50% reuniones realizadas frente a n.º de reuniones previstas en el cronograma	100%



6. Formalización de las correspondientes alianzas	SGRIAGET	Ministerios y organismos	N.º de adhesiones de ministerios/organismos AGE al documento marco de alianzas	Dos ministerios/organismos AGE adheridos al documento marco de alianzas	No Aplica
7. Seguimiento de las alianzas	SGRIAGET		Informe anual de seguimiento, elaborado	Informe anual de seguimiento, elaborado a 31/01/2026	No Aplica
8. Implantación de Centros Integrales de Atención en las islas menores	SGRHAGET SGAFPAGET/SGRIAGET/ SGCAGET	Ministerios y organismos y DDII	N.º de Islas menores que disponen de Centros Integrales de Atención operativos	Centro Integral de Atención operativo en al menos una Isla Menor	No Aplica

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

OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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 30/06/2025	100%
2. Reuniones con los ministerios funcionales y con la AEAD	SGCAGET/DTIAGET	Ministerios funcionales/AEAD	N.º de reuniones mantenidas con los ministerios funcionales y con la AEAD	3 reuniones mantenidas con el Ministerio de Inclusión y con la AEAD a fecha 31/12/2025	100%
3. Formalización del instrumento para la prestación del servicio por un operador externo (telefonía y chatbox)	AEAD/DTIAGET		Instrumento para la prestación del servicio por un operador externo (telefonía y chatbox), formalizado	Redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación del servicio por un operador externo (telefonía y chatbox), formalizado al 31/12/2025	100%

4. Diseño de la estructura del árbol de decisiones del operador y del chatbox	SGCAGET	Ministerios funcionales/AEAD	% de evolución del diseño de la estructura del árbol de decisiones del operador y del chatbox	50% de evolución del diseño de la estructura del árbol de decisiones del operador y del chatbox	100%
5. Diseño y desarrollo tecnológico del chatbox	AEAD/DTIAGET	SGCAGET	Diseño y desarrollo tecnológico del chatbox, finalizados	Diseño y desarrollo tecnológico del chatbox en el ámbito de extranjería, finalizados al 31/12/2025	100%

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

OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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 30/06/2025	100%
2. Reuniones preparatorias con los ministerios funcionales y las DDGG	SGCAGET	DDGG/SSGG/DDII/ Ministerios funcionales	N.º de reuniones preparatorias mantenidas con los ministerios funcionales y las DDGG	3 reuniones preparatorias mantenidas con el Ministerio de Inclusión y las DDGG	100%
3. Creación de una estructura organizativa para la prestación del servicio	SGCAGET/ SGRHAGET	SGAFPAGET/DTIAGET/AEAD	Estructura organizativa para la prestación del servicio, creada	Elevada a función pública la estructura organizativa para la prestación del servicio	100%
4. Diseño y desarrollo del soporte tecnológico necesario	AEAD/DTIAGET	SGCAGET	Diseño y desarrollo del soporte tecnológico, finalizados	Diseño y desarrollo del soporte tecnológico, finalizados a 31/12/2025	100%

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

OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: DTIAGET

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	DTIAGET	DDGG/SSGG/DDII/AEAD	Informe elaborado sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM	Informe elaborado a 30/06/2025	100%
2. Planificación de la integración de aplicaciones en SIM	DTIAGET	AEAD	Planificación de la integración de aplicaciones en SIM, realizada	Plan de integración de aplicaciones en SIM, realizado a 30/11/2025	100%
3. Realización de pruebas piloto	DTIAGET/AEAD	DDGG/SSGG/DDII	% de DDGG/SSGG/DDII con Pruebas piloto finalizadas	10% de DDGG/SSGG/DDII con Pruebas piloto iniciadas	0%

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

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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
2. Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones	SGCAGET AEAD	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% de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha simplificado a 31/12/2025	100%
3. Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX	SGCAGET AEAD	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	60% 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 alcanzado a 31/12/2025	100%

4. Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones	SGCAGET AEAD	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	60% alcanzado a 31/12/2025 respecto del % establecido en la planificación para 2025	100%
5. Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones	SGCAGET AEAD	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	40% alcanzado a 31/12/2025 respecto del % establecido en la planificación para 202	100%

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

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

4.1 IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE CALIDAD CON LOS MINISTERIOS FUNCIONALES DIRIGIDOS A MEJORAR LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA CIUDADANÍA

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Reuniones con todos los ministerios funcionales y evaluación e identificación de las necesidades y áreas de mejora	SGCAGET	Ministerios funcionales/DDGG/SSGG/DDII	N.º de reuniones mantenidas con cada departamento ministerial funcional	Al menos 1 reunión mantenida con cada departamento ministerial funcional	100%
2. Creación de grupos de trabajo	SGCAGET	Ministerios funcionales/DDGG/SSGG/DDII	N.º de grupos de trabajo creados	Al menos 1 grupo de trabajo creado en un área funcional específica	100%
3. Elaboración de instrucciones, planes de acción y propuestas conjuntas con acciones que se puedan medir	SGCAGET/Ministerios funcionales		N.º de instrucciones, planes de acción, convenios, etc., firmados con cada departamento ministerial funcional	Al menos 1 instrucción, plan de acción, convenio, etc., firmado con cada departamento ministerial funcional	75%

4. Integración de los objetivos de calidad en las instrucciones y proyectos derivados de las reuniones con los ministerios funcionales	SGCAGET		N.º de objetivos de calidad obtenidos de las instrucciones y planes firmados con los ministerios funcionales	Al menos 1 objetivo de calidad obtenido de las instrucciones y planes firmados con los ministerios funcionales	100%
--	---------	--	--	--	------

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

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: ISAGET

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
3. Selección de proyectos de éxito para el Banco de conocimiento de buenas prácticas derivadas de la Autoevaluación 2022 por un comité de buenas prácticas	ISAGET	RESTO SUBD/DDGG/SSGG	N.º de proyectos de mejora seleccionados para su publicación en el Banco de conocimiento de buenas prácticas	Al menos un proyecto seleccionado por cada una de las áreas de mejora consideradas en el Banco de conocimiento de buenas prácticas, a 31/03/2025	100%
4. Creación del Banco de conocimiento de buenas prácticas en espacio compartido y publicación de las buenas prácticas seleccionadas	ISAGET/DTIAGET		Banco de conocimiento de buenas prácticas con los proyectos de mejora publicados en un espacio accesible a toda la DGAGET y DDGG/SSGG/DDII	Banco de conocimiento, creado a 31/03/2025, con los proyectos de mejora publicados a 30/06/2025	100%
6. Planificación y ejecución de proyectos de mejora tras la Autoevaluación realizada en 2024	ISAGET/DDGG/SSGG/DDII		N.º de proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2024, ejecutados	Al menos un proyecto de mejora por DG/SG/DI derivado de la Autoevaluación 2024,	100%

				planificado y con ejecución iniciada a 31/12/2025	
10. Formación sobre mejora continua en las organizaciones (en el plan de Formación de la AGE en el Territorio)	SGRHAGET		Número de acciones formativas sobre mejora continua en las organizaciones incluidas en el plan de Formación de la AGE en el Territorio, realizadas	Al menos una acción formativa anual sobre mejora continua en las organizaciones realizada a 31/12/2025	100%

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

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: ISAGET

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

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
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 anual realizada y el informe de resultados de la encuesta de satisfacción del año anterior elaborado y difundido	Encuesta de 2025 realizada a 31/12/2025 e informe de resultados de la encuesta de 2024 elaborado y difundido a 31/03/25	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 31/12/2025	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 31/12/2025 e informe anual de seguimiento difundido a 30/09/2025	100%
6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias	ISAGET/DDGG/SSGG/DDII		Informe de análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias, elaborado	Informe de análisis elaborado a 31/12/2025	100%

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

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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	Realización, al menos, de 2 reuniones del grupo de trabajo a 31/12/2025	100%
2. Elaboración, divulgación e implantación de toda la documentación escrita necesaria para el cumplimiento de la normativa internacional de aplicación a los ensayos de rutina (PNTs, manuales de	SGCAGET/DDGG/SSGG		N.º de documentos escritos necesarios para la validación de al menos un ensayo de rutina (PNTs, registros...)	Elaboración de al menos 1 documento escrito necesario para la validación de al menos un ensayo de rutina (PNTs, registros...)	100%

calidad, registros de formación, etc.)					
3. Cualificación del personal de los laboratorios	SGCAGET	SGRHAGET	Cursos realizados del plan de formación de la DGAGET en relación con la ISO IEC 17025:2017	Al menos 1 persona por laboratorio superior y medio debe haber recibido curso	100%
4. Participación en ejercicios interlaboratorio nacionales e internacionales	DDGG/SSGG	AEMPS	N.º de laboratorios participantes en ensayos intercolaborativos nacionales	Al menos 1 laboratorio debe haber participado en ensayos intercolaborativos nacionales	100%
5. Elaboración y realización de los planes de calibración de los equipos de laboratorio para el cumplimiento de la UNE EN ISO 17025 y otras normas internacionales de aplicación	SGCAGET/DDGG/SSGG		Participación de todos los laboratorios superiores con resultado positivo en, al menos, un ensayo internacional	Participación en al menos 1 ensayo internacional con resultado positivo en al menos un laboratorio superior	100%
6. Contratación de consultoría de situación inicial de los 5 laboratorios superiores	SGCAGET/SGAFPAGET		N.º de contratos realizados	1 contrato realizado	100%



(Valencia, Alicante, Sevilla, Illes Balears y Málaga)					
---	--	--	--	--	--

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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	DTIAGET	% de ejecución del proceso de identificación de contenidos	100% a 30/06/2025	100%
2. Identificación y diseño de las herramientas y recursos técnicos necesarios para proceder a la revisión	SGCAGET/DTIAGET/AEAD/Su bsecretaría MPTMD		Identificación y disponibilidad de las herramientas y recursos necesarios para proceder a la revisión realizada	100% de Identificación y disponibilidad de las herramientas y recursos necesarios para proceder a la revisión de sede electrónica realizada a 30/06/2025	100%



3. Revisión y actualización concreta de contenidos	SGCAGET/DTIAGET/AEAD/Su bsecretaría MPTMD		% de contenidos revisados y actualizados en la sede electrónica del MPTMD	30% de contenidos revisados y actualizados en la sede electrónica del MPTMD a 31/12/2025	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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

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
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		Número de acciones incluidas en los Planes Formativos de la AGE en el Territorio, para garantizar la formación en lenguas cooficiales	Al menos una acción incluida por cada DG con lengua cooficial a 31/12/2025	100%
3. Planificación con el INAP de una oferta formativa adecuada y tendente a la obtención de los títulos oficiales acreditativos para los funcionarios de dichas Delegaciones	SGRHAGET/INAP		% de plazas reservadas a DDGG/SSGG/DDII en la Oferta Formativa del INAP en lenguas cooficiales tendente a la obtención de los títulos oficiales	Existencia de un cupo de reserva igual o superior al 10% en la Oferta Formativa del INAP en lenguas cooficiales tendente a la obtención de los títulos oficiales	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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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>
3. Elaboración de un informe de evaluación del resultado de la tramitación de la primera convocatoria y realización de propuestas de mejora	DDGG		Informe de evaluación de la primera convocatoria y propuestas de mejora, elaborado y remitido a la SGCAGET y SGRHAGET	Enviado informe a fecha 30/04/2025	100%
4. Valoración de la viabilidad de las propuestas de mejora realizadas y de las medidas a adoptar	SGCAGET/DTIAGET/ SGRHAGET		Informe de valoración de la viabilidad de las propuestas realizadas y de las medidas a adoptar, realizado	Informe realizado al 31/12/2025 supeditado al resultado a alcanzar en la actuación: 5.3.1	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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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
2. Creación de un grupo de trabajo con el Ministerio de Defensa para la coordinación del borrador de modificación de la Ley 8/1975, de 12 de marzo y su Reglamento	SGCAGET/DDGG/ M. DEFENSA		Grupo de trabajo con el Ministerio de Defensa para la coordinación del borrador de modificación de las autorizaciones de bienes inmuebles tramitadas por las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla en zonas e instalaciones de interés para la Defensa, creado y con reuniones trimestrales celebradas	Grupo de Trabajo creado y 1 reunión trimestral celebrada	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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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
3. Formalización de acuerdo para el uso de la aplicación de tramitación de la comunicación de desplazamiento trasnacional de trabajadores	SGCAGET/DDGG/MTES		Acuerdo formalizado con el MTES para el uso de aplicación desarrollada por el MTES para la tramitación del desplazamiento trasnacional de trabajadores en aplicación de la Ley 45/1999	Acuerdo formalizado a 31/12/2025	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 30/06/2025	50%

5. Análisis de los expedientes de registro que se tramitan de forma totalmente manual: Evaluación de la cantidad y del tiempo de tramitación	SGCAGET/DDGG/MTES		Análisis de los expedientes de registro de tramitación manual, realizado	Análisis realizado a 31/12/2025	50%
6. Convocatoria de reunión con el Ministerio de Trabajo y Economía Social para proponer la incorporación de los expedientes tramitados en las DDGG en Ceuta y Melilla al registro del MTES	SGCAGET/DDGG/MTES		N.º de reuniones celebradas con el MTES para proponer la incorporación de los expedientes tramitados por las DDGG en Ceuta y Melilla al registro del MTES	Al menos 1 reunión celebrada a 31/12/2025	50%
7. Diseño y creación de un sistema de digitalización y archivo de expedientes (esta acción se realizará en el caso de que los expedientes no se puedan archivar	SGCAGET/DTIAGET/DDGG	AEAD	Sistema de digitalización de expedientes de Cooperativas como preparación a la incorporación al Registro Electrónico de Cooperativas, como Sección dentro del Registro estatal, creado	Elaborada norma de archivo a 31/12/2025	0%



digitalmente en el registro del MTES)					
--	--	--	--	--	--

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

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
2. Reunión del grupo de trabajo con la SGCAGET para la exposición de las necesidades	DDGG /DTIAGET/SGCAGET		Reuniones semestrales del grupo de trabajo con la SGCAGET para la exposición de las necesidades, celebradas	2 reuniones celebradas a 31/12/2025	100%
3. Reunión del grupo de trabajo Ceuta/Melilla con la SGCAGET y AEAD para la implementación de las aplicaciones informáticas	DDGG /DTIAGET/AEAD	SGCAGET	Reuniones semestrales del grupo de trabajo Ceuta/Melilla con la SGCAGET y la AEAD, para la implementación de las aplicaciones informáticas, celebradas	2 reuniones celebradas a 31/12/2025	100%

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

6.1 PLANIFICACIÓN, ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL Y PROVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS 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. Creación y mantenimiento de grupos de trabajo con los ministerios funcionales para conocer sus necesidades estratégicas en materia de recursos humanos	SGRHAGET	Ministerios funcionales/SGCAGET	% de ministerios funcionales con los que se han creado grupos de trabajo	El 100% de ministerios funcionales con los que se han creado grupos de trabajo a 31/12/2025	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/SGCAGET	Informe anual de necesidades estratégicas en materia de RRHH para la Oferta de Empleo Público anual elaborado	Informe elaborado a 31/12/2025	100%
3. Planificación y ejecución de los sistemas de provisión	SGRHAGET		Número de concursos convocados anualmente	Al menos 2 concursos convocados a 31/12/2025	100%



4. Análisis de los procedimientos de gestión y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora	SGRHAGET	DDGG/SSGG/DDII	% de procedimientos y condiciones de trabajo analizados y programación de medidas para la mejora realizada	Informe de análisis y planificación elaborado a 31/12/2025	100%
6. Análisis de las necesidades de formación	SGRHAGET	DDGG/SSGG/DDII	Informe de análisis de las necesidades formativas	Informe elaborado al 31/12/2025	100%

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

OE 7. Diseño de nuevas estructuras para la gestión eficiente de los servicios integrados

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

7.1 MODELOS DESLOCALIZADOS DE GESTIÓN

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Análisis de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada y selección de aquellas que se consideren prioritarias	SGRHAGET	SGCAGET/DDGG/SSGG/DDII	% de análisis de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada y propuesta de selección, realizado	Informe del 100% de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada 31/12/2025	100%
2. Análisis y propuesta de modelos para la tramitación deslocalizada de las áreas de gestión seleccionadas	SGRHAGET	SGCAGET	% de modelos de tramitación deslocalizada, realizados	Informe de al menos el 25% de los modelos de tramitación deslocalizada a 31/12/2025	100%

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

OE 7. Diseño de nuevas estructuras para la gestión eficiente de los servicios integrados

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

7.2 DESTERRITORIALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ECONÓMICOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Análisis de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización en las Direcciones Insulares y planificación	SGRHAGET/SGAFPAGET/D DGG/SSGG/DDII		Tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización en las Direcciones Insulares y planificación analizadas	Informe realizado a 31/12/2025	100%

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

8.1 ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Análisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en cada DG	DDGG/SSGG/DDII	SGRHAGET	% de DDGG/SSGGDDII que han elaborado un informe de análisis sobre las necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar	100% de DDGG/SSGGDDII que han elaborado el informe	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	Incremento del número de convenios entre DDGG/SSGG/DDII con Universidades	100%

5. Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida	SGRHAGET/	DDGG/SSGG/DDII	Creación de un Protocolo homogéneo y estandarizado de acogida y despedida, establecidos y actualizados	Protocolo único de acogida y despedida, elaborado, a 31/12/2025	100%
7. Implantación de un canal de sugerencias o buenas prácticas para empleados/as públicos/as	DTIAGET		Establecimiento de un canal de sugerencias o buenas prácticas a nivel nacional	Definición del canal y conceptualización a fecha 30/06/2025. Canal creado y listo para puesta en marcha a fecha 31/12/2025	0%
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 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

8.2 IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Análisis de las herramientas y aplicaciones actuales para determinar las carencias existentes	SGRHAGET		Informe de las herramientas y aplicaciones analizadas para determinar las carencias existentes, realizado.	Informe realizado a 30/06/2025	100%
2. Realización de un estudio de las alternativas (mejora de las aplicaciones ya existentes o desarrollo de un nuevo programa) y selección de la opción más adecuada para la implantación de un nuevo sistema de información de recursos humanos	SGRHAGET	DGFP	Estudio de alternativas y selección de la más adecuada para la implantación de un nuevo sistema de información de recursos humanos, realizado	Estudio y selección realizados a 31/12/2025	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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRIAGET

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 3 reuniones en 2025	100%
2. Elaboración y aprobación del Plan de Acción anual	SGRIAGET	RESTO SUBD.	Plan de acción 2025, elaborado y aprobado	Aprobado en el primer trimestre del 2025	100%
3. Elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del Plan de Acción del ejercicio anterior	SGRIAGET	RESTO SUBD.	Informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del Plan de Acción anual, elaborado	Informe anual de seguimiento del Plan de Acción 2024 elaborado a 31/03/2025	100%
4. Publicación de los planes de acción e informes de seguimiento anuales	SGRIAGET	RESTO SUBD.	Plan de acción 2025, e informe de seguimiento anual del Plan de Acción 2024, publicados	Publicados en el primer trimestre de 2025	100%



5. Alineación de la elaboración de planes territoriales por las Delegaciones del Gobierno	ISAGET/DDGG	RESTO SUBD.	% de planes territoriales de Delegaciones del Gobierno alineados con los ejes y objetivos del Plan	100%	100%
6. Formación en planificación estratégica	SGRHAGET		Número de cursos y/o ediciones sobre planificación estratégica incluidos en el Plan de Formación de la AGE en el Territorio	Al menos un curso y/o edición sobre planificación estratégica anual, realizado a 31/12/2025	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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRIAGET

9.2 CONSOLIDACIÓN 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	Tener cubiertos el 75% de los puestos de la unidad DPO	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 2026 aprobado a 31/12/2025	100%
3. Seguimiento periódico del cumplimiento de objetivos operativos	SGRIAGET		Seguimiento periódico del cumplimiento de objetivos operativos realizado	Datos recopilados un mes después del fin del periodo de seguimiento establecido para cada objetivo operativo	100%
4. Elaboración de un informe anual de	SGRIAGET		Informe anual de cumplimiento de objetivos operativos del año anterior	Informe anual de 2024 elaborado en el primer trimestre de 2025	100%

cumplimiento de objetivos operativos					
5. Establecimiento de un canal de coordinación con la SGRHAGET para el desarrollo de los programas 9.2 y 9.3	SGRIAGET/SGRHAGET		Reuniones cuatrimestrales de coordinación con la SGRHAGET para los programas 9.2 y 9.3, con respecto a un cronograma previamente planificado	Al menos una reunión cuatrimestral	100%
6. Formación en Dirección por Objetivos dirigida al conjunto de la organización	SGRHAGET		Número de cursos y/o ediciones de formación en Dirección por Objetivos dirigidos al conjunto de la organización realizados	Al menos un curso a 31/12/2025	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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

9.3 IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE PRODUCTIVIDAD POR OBJETIVOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
2. Elaboración de instrucciones, negociación sindical e información a los ministerios funcionales, y tramitación de la autorización de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda	SGRHAGET		Elaboración de Instrucciones para la aplicación del modelo de productividad por objetivos, previa negociación sindical y posterior información a los ministerios funcionales, supeditado a la autorización de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda	Instrucciones elaboradas y autorizadas a 31/12/2025	No Aplica
3. Aplicación del modelo de productividad por objetivos	DDGG/SSGG/DDII	SGRHAGET	% de aplicación anual del modelo de productividad por objetivos, en relación con las Unidades de Gestión establecidas.	Al menos el 10% de las Unidades de Gestión aplican el modelo de productividad por objetivos a 31/12/2025	No Aplica
4. Informe de seguimiento de la aplicación del modelo	SGRHAGET		Informe anual de seguimiento de la aplicación del modelo de	Informe anual realizado a 31/12/2025	No Aplica



			productividad por objetivos elaborado		
--	--	--	--	--	--

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET/DTIAGET

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

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
3. Definición de nuevos indicadores en CRETA	SGCAGET/DTIAGET/AEAD	DDGG/SSGG/DDII	N.º de nuevos indicadores en CRETA definidos	Al menos 2 nuevos indicadores para cada ámbito de actividad a 31/12/2025	100%
4. Automatización de indicadores en CRETA	SGCAGET/DTIAGET/AEAD	Ministerios funcionales	N.º de indicadores automatizados en CRETA	Al menos 2 indicadores nuevos automatizados en CRETA a 31/12/2025	100%
5. Desarrollo e implantación en fases del CMI	SGCAGET/AEAD		% de desarrollo e implantación del CMI, respecto de la planificación establecida	30% de desarrollo del CMI a 31/12/2025	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)

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRHAGET

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
2. Definición de las necesidades urgentes en materia de recursos humanos de acuerdo con la actividad realizada	SGRHAGET		Informe para la definición de las necesidades urgentes en materia de recursos humanos realizado	Informe realizado a 31/12/2025	100%
3. Impulso en estos territorios de actuaciones de tramitación deslocalizada de la gestión	Actuación correspondiente al programa 7.1				
4. Establecimiento de procedimientos excepcionales de refuerzo para territorios	SGRHAGET		Número de procedimientos excepcionales de refuerzo	Al menos el 50% de procedimientos excepcionales de refuerzo, definidos	100%

específicos con especiales dificultades					
5. Impulso ante la Secretaría de Estado de Función Pública de un proceso de estudio para el establecimiento de la territorialización de las plazas convocadas en las ofertas de empleo público de cuerpos generales	SGRHAGET	DGFP	Aprobación por la SEFP de los cambios necesarios para la convocatoria de procesos selectivos territorializados	Publicación del total de plazas convocadas de al menos de uno de los Cuerpos Generales correspondientes a la OEP de 2024, territorializadas, a 31/12/2025	100%
6. Establecimiento de modalidades singulares de trabajo a distancia y/o de jornada y horarios que faciliten los desplazamientos al lugar de residencia de origen para aquellos empleados/as públicos/as con hijos residentes en Comunidades Autónomas diferentes a la de destino, de	SGRHAGET		Modificación de la Resolución para el establecimiento de modalidades singulares de trabajo a distancia	Resolución aprobada a 31/12/2025	100%



acuerdo con los instrumentos normativos vigentes					
--	--	--	--	--	--

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRIAGET

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		Disponer de un informe por Delegación de Gobierno cada trimestre que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora	100% de las DDGG remiten un informe cada trimestre	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 reuniones al año	100%
3. Consolidación de la Comisión Permanente de la CICAPE como canal	SGRIAGET		N.º de reuniones de la Comisión Permanente de la CICAPE	Celebradas las reuniones estimadas necesarias	100%

de comunicación/ 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	Informe ejecutivo presentado en cada 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	Dos nuevos ministerios disponen de puntos focales	100%

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 12. Imagen institucional única y reconocible

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGAFPAGET

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
2. Entrega del Manual de imagen de la AGET	SGAFPAGET		Manual de imagen de la AGET, entregado	Manual entregado a 31/12/2025	50%
3. Planificación de proyectos y actuaciones para la aplicación del Manual de imagen de la AGET	SGAFPAGET		Planificación de proyectos y actuaciones para la aplicación del Manual de imagen de la AGET, realizada	Plan realizado a 30/06/2025	No Aplica
4. Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de imagen	SGAFPAGET DDGG/SSGG/DDII		% de proyectos entregados en aplicación del Manual de imagen, respecto de los planificados	60% de proyectos entregados respecto al total del Plan para 2025	No Aplica
5. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de imagen	SGAFPAGET DDGG/SSGG/DDII		% de ejecución de proyectos en aplicación del Manual de imagen, respecto de los planificados	60% de ejecución de proyectos respecto al total del Plan para 2025	No Aplica



EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 12. Imagen institucional única y reconocible

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: DTIAGET

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/DTIAGET		Revisión general del contenido y estructura del portal web, realizada	80% revisado a 31/12/2025	100%
2. Análisis cuantitativo de las visitas e interacciones del portal web	SGCAGET/DTIAGET		Análisis cuantitativo de las visitas e interacciones del portal web, realizado	Análisis realizado a 31/09/2025	100%
3. Recopilación de propuestas de actuación entre Delegaciones del Gobierno	SGCAGET/DDGG/SSGG/DDII		N.º de propuestas de actuación de Delegaciones del Gobierno recibidas	Al menos 1 propuesta por Delegación del Gobierno recibida	100%

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 13. Transparencia y Gobierno abierto

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: ISAGET

13.1 CONSOLIDACIÓN DE UNA ADMINISTRACIÓN TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Publicación de los datos sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el ámbito de AGE en el Territorio	ISAGET	DTIAGET	Informe anual sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el ámbito de la AGET publicado en el Portal web	Informe publicado a 30/06/2025	100%
2. Elaboración de un informe para la identificación de información de la AGET no difundida susceptible de publicación	ISAGET	RESTO SUBD.	Informe para la identificación de información de la AGET susceptible de publicación, elaborado	Informe elaborado a 31/12/2025	100%
3. Publicación en el Portal web de las Delegaciones del Gobierno de la información identificada y actualización periódica	SGCAGET	RESTO SUBD. /DDGG/SSGG/DDII	% de DDGG/SSGG/DDII que a 31/12/2025 tienen actualizada toda la información que periódicamente publican en el portal web de	Al menos el 50% de DDGG/SSGG/DDII han publicado información actualizada y periódica a 31/12/2025	100%

			Delegaciones del Gobierno		
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% de DDGG/SSGG/DDII han participado en la Semana de la Administración Abierta	91,4%
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)				
6. Elaboración de un estudio del patrimonio mobiliario e inmobiliario para identificar su valor histórico-artístico en cada DG/SG/DI	SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII		% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado un estudio sobre el valor histórico-artístico de su patrimonio mobiliario e inmobiliario	Al menos el 60% de las DDGG/SSGG/DDII han elaborado un estudio sobre el valor histórico-artístico de su patrimonio mobiliario e inmobiliario a 31/12/2025	100%
7. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en cada DG/SG/DI	SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII		% de DDGG/SSGG/DDII que, habiendo elaborado el estudio sobre el valor histórico-artístico de su patrimonio mobiliario e	Al menos el 85% de las DDGG/SSGG/DDII que han elaborado el estudio anterior en 2025, han llevado a cabo alguna	41%

			inmobiliario en 2025, han llevado a cabo alguna acción de difusión del patrimonio arquitectónico, artístico e histórico	acción de difusión del patrimonio arquitectónico, artístico e histórico a 31/12/2025	
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%	100%
9. Formación al personal de la AGET en Gobierno Abierto	SGRHAGET		Número de acciones formativas realizadas sobre Gobierno Abierto, que incluyan el SIAGE, recogidas en el Plan de Formación de la AGE en el Territorio	Al menos una acción formativa anual sobre Gobierno Abierto, que incluya el SIAGE, realizada a 31/12/2025	100%

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea

OE 13. Transparencia y Gobierno abierto

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGRIAGET

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
2. Elaboración de una guía de uso y presencia en RRSS	SGRIAGET	DDGG/SSGG/Gabinetes MPTMD	Guía de uso y presencia en RRSS	Documento realizado a 31/12/2025	100%
3. Seguimiento de la aplicación de la Guía por parte de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares	SGRIAGET	DDGG/SSGG/Gabinetes MPTMD	Reuniones de coordinación y seguimiento e informes de seguimiento de la aplicación de la Guía	Al menos una reunión e Informe realizado a 31/12/2025	100%
4. Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores	SGRIAGET	DDGG/SSGG/Gabinetes MPTMD	Informes de seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores	Informe realizado a 31/12/2025	100%

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGAFPAGET

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>
2. Planificación de proyectos de energías renovables	SGAFPAGET		Planificación de proyectos de energías renovables, elaborada	Plan elaborado a 30/06/2025	100%
3. Elaboración de proyectos de energías renovables, según planificación	SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII		% de proyectos de energías renovables elaborados, respecto de los planificados	60% de proyectos entregados respecto al total del Plan para 2025	48%
4. Ejecución de proyectos de energías renovables, según planificación	SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII		% de ejecución de proyectos de energías renovables, respecto de los planificados	60% de ejecución de proyectos respecto al total del Plan para 2025	48%
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)	90%, a 31/12/2025	100%

6. Seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%)	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una memoria anual con una reducción de al menos el 2% en el consumo de energía	90% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una memoria anual con una reducción de al menos el 2% en el consumo de energía	100%
--	----------------	-----------	--	--	------

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGAFPAGET

14.2 USO SOSTENIBLE DE ESPACIOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
2. Elaboración de una propuesta de alternativas de reorganización para la optimización de los espacios por orden de viabilidad	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una propuesta de alternativas de reorganización para la optimización de los espacios por orden de viabilidad	90%, a 31/05/2025	100%
3. Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas	SGAFPAGET DDGG/SSGG/DDII		Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas	Planificación elaborada a 30/06/2025	100%
4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización	SGAFPAGET DDGG/SSGG/DDII		% de ejecución de las actuaciones de reorganización para la	70% de ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización de espacios,	0%



			optimización de espacios, respecto de las planificadas	respecto de las planificadas para 2025	
--	--	--	---	---	--



EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGAFPAGET

14.3 GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS Y RESIDUOS

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
3. Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han implantado de manera efectiva de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados	90%, a 31/12/2025	0%
5. Propuesta de alternativas para alargar la vida útil de los recursos tecnológicos en desuso (donación) o gestionar la solución con menor impacto medioambiental para su retirada	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET/DTIAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una propuesta de alternativas para alargar la vida útil de los recursos tecnológicos en desuso (donación) o gestionar la solución con menor impacto medioambiental para su retirada	90%, a 31/12/2025	100%

6. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad	SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII	AEAD/DTIAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han implantado de manera efectiva las alternativas sobre recursos tecnológicos propuestas de acuerdo con su viabilidad	90% a 31/12/2025	0%
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/DTIAGET	% 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	90%, a 31/12/2025	0%
8. Elaboración de una memoria anual sobre la evolución del consumo de recursos, la gestión de residuos y la gestión de los recursos	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET/DTIAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una memoria anual sobre la evolución del consumo de recursos, la gestión de residuos y la gestión de los recursos	90% a 31/12/2025	0%



tecnológicos en el ejercicio anterior			tecnológicos en el ejercicio anterior		
--	--	--	--	--	--

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

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

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGAFPAGET

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 referencia a fecha 4/11/2025	90% de DDGG/SSGG/DDII con la memoria enviada a 15/11/2025	100%
2. Control de la ejecución presupuestaria	SGAFPAGET		Memoria de ejecución presupuestaria, elaborada	Memoria elaborada a 31/05/2025	100%

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

OE 15. Una Administración sin papel

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGAFPAGET

15.1 PLAN DE REDUCCIÓN DE ARCHIVOS EN PAPEL

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
3. Ejecución de los expurgos en cada DG/SG/DI, de acuerdo con la planificación	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET/SGCAGET/M.º CULTURA	% de ejecución de los expurgos en cada DG/SG/DI, respecto de lo planificado	70% DDGG/SSGG/DDII a 31/12/2025	0%
4. Elaboración de propuestas de alternativas sobre posibles usos del espacio que quedaría disponible	SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII		N.º de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado propuestas de alternativas sobre posibles usos del espacio que quedaría disponible	90% DDGG/SSGG/DDII a 31/12/2025	94,3%
5. Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad	SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII		% de ejecución de las alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad y de acuerdo a la planificación (30/06/2025)	70% de las alternativas planificadas para 2025 ejecutadas	0%

6. Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo en cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII	SGAFPAGET	% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo	90% de DDGG/SSGG/DDII que han elaborado una memoria anual	0%
--	----------------	-----------	---	---	----

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad

OE 15. Una Administración sin papel

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA: SGCAGET

15.2 PLAN DE DIGITALIZACIÓN E HIGIENE DIGITAL

ACTUACIÓN	RESPONSABLE	OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	INDICADOR	RESULTADO A ALCANZAR	RESULTADO ALCANZADO
1. Análisis de situación. Constitución de grupo de trabajo para la fijación de criterios básicos de higiene digital	SGCAGET /DDGG/SSGG/DDII	DTIAGET	Propuesta de criterios básicos de higiene digital acordada por el grupo de trabajo	Grupo constituido y al menos 2 criterios establecidos a fecha 30/06/2025	60%
2. Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos de cada DG/SG/DI	DDGG/SSGG/DDII		% de DDGG/SSGG/DDII que han realizado una autoevaluación de sus sistemas de almacenamiento electrónico de archivos	70%, de DDGG/SSGG/DDII han realizado autoevaluación a 31/12/2025	0%
3. Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo	DDGG/SSGG/DDII		N.º de propuestas particulares de protocolo de archivo realizadas	Al menos 1 propuesta por cada DDGG/SSGG/DDII a fecha 31/12/2025	50%





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA