



**PLAN  
ESTRATÉGICO  
DE LA AGE  
EN EL  
TERRITORIO  
2024-2027**

# PLAN DE ACCIÓN 2026

Revisión marzo





|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introducción .....</b>                                         | <b>2</b>  |
| <b>2. Actuaciones por ejes y programas .....</b>                     | <b>6</b>  |
| <b>3. Fichas de actuaciones de 2026 .....</b>                        | <b>13</b> |
| <b>4. Actuaciones del Plan 2026 reprogramadas al Plan 2027 .....</b> | <b>60</b> |

## 1. Introducción

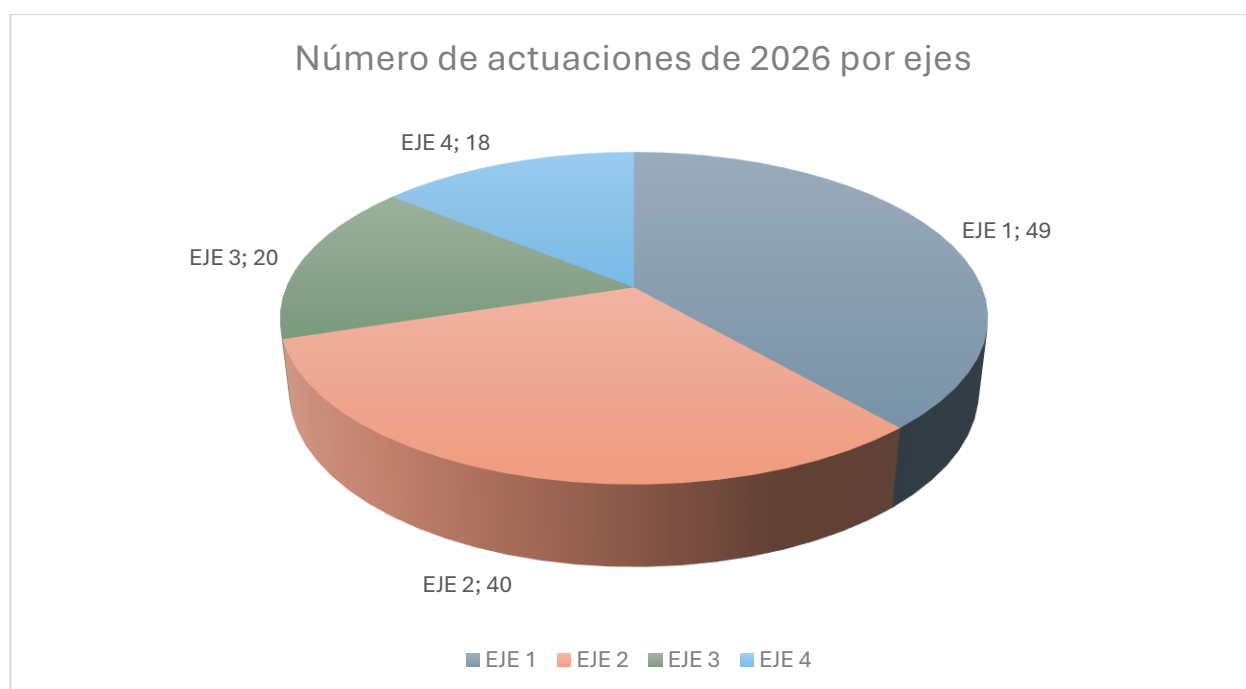
El Plan de Acción 2026 es el tercero de los cuatro planes anuales que desarrollan el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET). Este documento recoge 127 actuaciones previstas para el año 2026, incorporando ajustes propios de un plan dinámico que, sin perder su esencia, se adapta a la realidad del momento. En concreto, se incluyen dieciséis actuaciones inicialmente planificadas para 2025 que se reprograman en 2026 y no se incluyen nueve actuaciones previstas en el PEAGET para 2026 que se posponen a 2027; estas siete actuaciones se enmarcan en el Eje 1, respecto al programa 1.4 y en el eje 2, respecto a los programas 6.1, 7.1, 7.2, 8.2, 10.1. y 12.1.

La estructura del Plan de Acción mantiene la organización en ejes, objetivos estratégicos y programas definidos en el Plan Estratégico, si bien se han realizado algunas adaptaciones para mejorar la claridad y precisión. Estas adaptaciones afectan principalmente a la definición de indicadores, resultados a alcanzar, así como a los responsables y actores involucrados. Dichos cambios responden, en gran medida, a la incorporación de la actividad desarrollada por la División de Tecnologías de la Información de la AGE en el Territorio (DTIAGET), integrada en la Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET), unidad que no estaba operativa en el momento de la elaboración del PEAGET.

En la ficha de cada Programa se detallan las actuaciones indicando los elementos esenciales para su ejecución y seguimiento; en concreto, la denominación de la actuación, la/s unidad/es responsable/s, los actores involucrados, el indicador para evaluar el cumplimiento y el resultado a alcanzar. Esta última información es la que determinará si, en cada actuación, se ha llegado al estándar previsto en el Plan de Acción 2026 para entenderla como culminada.

El Plan de Acción 2026 se compone de **127 actuaciones**, sobre las que se medirá el grado de consecución alcanzado una vez haya finalizado el periodo, utilizando para ello los indicadores establecidos en cada una de las actuaciones. Estas 127 actuaciones representan una disminución de 16% respecto a las 155 que recogía el Plan de acción 2025, y un aumento del 63% respecto al Plan de Acción de 2024.

Las actuaciones previstas en 2026 se enmarcan en los 15 Objetivos Estratégicos establecidos en el PEAGET y en 37 de sus programas.





De forma similar a la distribución de programas en el PEAGET, las actuaciones que componen el Plan de Acción 2026 se centran de forma prioritaria en el **Eje 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía**; son **49 actuaciones**, el 39% del total, correspondientes a **16 programas**. De estos programas, 10 (59%) tienen a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio como unidad responsable.

**El Eje 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos** aglutina el otro gran grupo de actividad para 2026, con **40 actuaciones** (31% del total), correspondientes a **10 programas**, de los cuales el 70% son responsabilidad de la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio.

Los otros dos ejes (**Eje 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea** y **Eje 4. Compromiso con la sostenibilidad**) cuentan con 20 y 18 actuaciones, respectivamente, en desarrollo de 5 programas en el eje 3 y 6 programas en el eje 4. En el Eje 3, la responsabilidad recae principalmente en la Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio con el desarrollo de 2 de los 5 programas; por lo que respecta al Eje 4, 5 de los 6 programas son responsabilidad de la Subdirección de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio.

A continuación, se incluyen distintas tablas con la distribución de los programas y las actuaciones:

I. Distribución de los programas por objetivo estratégico y unidad responsable del programa

| EJE            | OE   | SGRIAGET | SGCAGET | SGRHAGET | SGAFPAGET | ISAGET | DTIAGET | SGCAGET/DTIAGET | PROGRAMAS POR OE | PROGRAMAS POR EJE |
|----------------|------|----------|---------|----------|-----------|--------|---------|-----------------|------------------|-------------------|
| 1              | OE1  | 1        | 2       | 1        | 1         |        |         |                 | 5                | 16                |
|                | OE2  |          | 2       |          |           |        |         |                 | 2                |                   |
|                | OE3  |          | 1       |          |           |        |         |                 | 1                |                   |
|                | OE4  |          | 2       |          |           | 2      |         |                 | 4                |                   |
|                | OE5  |          | 3       | 1        |           |        |         |                 | 4                |                   |
| 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 2026 |      | 5        | 11      | 9        | 7         | 3      | 0       | 2               | 37               | 37                |

II. Número de Actuaciones de 2026 distribuidas por ejes/objetivos estratégicos y unidad responsable del Programa en el que se insertan las actuaciones.

| EJE              | OE | SGRIAGET | SGCAGET | SGRHAGET | SGAFPAGET | ISAGET | DTIAGET | SGCAGET/DTIAGET | ACTUACIONES POR OE | ACTUACIONES POR EJE |
|------------------|----|----------|---------|----------|-----------|--------|---------|-----------------|--------------------|---------------------|
| 1                | 1  | 4        | 8       | 3        | 2         | 0      | 0       | 0               | 17                 | 49                  |
|                  | 2  | 0        | 7       | 0        | 0         | 0      | 0       | 0               | 7                  |                     |
|                  | 3  | 0        | 4       | 0        | 0         | 0      | 0       | 0               | 4                  |                     |
|                  | 4  | 0        | 8       | 0        | 0         | 9      | 0       | 0               | 17                 |                     |
|                  | 5  | 0        | 3       | 1        | 0         | 0      | 0       | 0               | 4                  |                     |
| 2                | 6  | 0        | 0       | 8        | 0         | 0      | 0       | 0               | 8                  | 40                  |
|                  | 7  | 0        | 0       | 7        | 0         | 0      | 0       | 0               | 7                  |                     |
|                  | 8  | 0        | 0       | 5        | 0         | 0      | 0       | 0               | 5                  |                     |
|                  | 9  | 11       | 0       | 3        | 0         | 0      | 0       | 3               | 17                 |                     |
|                  | 10 | 0        | 0       | 3        | 0         | 0      | 0       | 0               | 3                  |                     |
| 3                | 11 | 5        | 0       | 0        | 0         | 0      | 0       | 0               | 5                  | 20                  |
|                  | 12 | 0        | 0       | 0        | 4         | 0      | 2       | 0               | 6                  |                     |
|                  | 13 | 3        | 0       | 0        | 0         | 6      | 0       | 0               | 9                  |                     |
| 4                | 14 | 0        | 0       | 0        | 12        | 0      | 0       | 0               | 12                 | 18                  |
|                  | 15 | 0        | 3       | 0        | 3         | 0      | 0       | 0               | 6                  |                     |
| ACTUACIONES 2026 |    | 23       | 33      | 30       | 21        | 15     | 2       | 3               | 127                | 127                 |



Es importante tener presente que, dentro de un programa, pueden existir actuaciones cuya ejecución corresponde a unidades distintas de la responsable del programa, como Delegaciones, Subdelegaciones, Direcciones Insulares e incluso otros Ministerios. Además, esta responsabilidad puede ser compartida entre varios actores. Un ejemplo de ello es la actuación 1.3.4: “Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI”.

III. Distribución de las Actuaciones de 2026 por unidad/unidades responsables.

| RESPONSABLE ACTUACIÓN               | NÚMERO DE ACTUACIONES |
|-------------------------------------|-----------------------|
| DDGG/SSGG                           | 1                     |
| DDGG/SSGG/DDII                      | 13                    |
| DTIAGET                             | 1                     |
| DTIAGET/AEAD                        | 1                     |
| ISAGET                              | 3                     |
| ISAGET/DDGG                         | 1                     |
| ISAGET/DDGG/SSGG/DDII               | 7                     |
| M. DEFENSA                          | 1                     |
| SGAFPAGET                           | 3                     |
| SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII            | 11                    |
| SGCAGET                             | 13                    |
| SGCAGETGabinete SEPTSGRIAGETDTIAGET | 1                     |
| SGCAGETSGRIAGETDTIAGET              | 1                     |
| SGCAGET/AEAD                        | 6                     |
| SGCAGET/DDGG/SSGG                   | 2                     |
| SGCAGET/DDGG/SSGG/DDII              | 2                     |
| SGCAGET/DTIAGET/AEAD                | 2                     |
| SGCAGET/DTIAGET/DDGG                | 1                     |
| SGCAGET/DTIAGET/DDGG/SSGG/DDII      | 1                     |
| SGCAGET/Ministerios funcionales     | 1                     |
| SGCAGET/SGRHAGET                    | 1                     |
| SGCAGET/SGRIAGET                    | 1                     |
| SGRHAGET                            | 27                    |
| SGRHAGET SGAFPAGET/SGRIAGET/SGCAGET | 1                     |
| SGRHAGET/SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII   | 3                     |
| SGRHAGET/SGRIAGET                   | 2                     |
| SGRIAGET                            | 16                    |
| SGRIAGET/DDGG                       | 2                     |
| SGRIAGET/SGRHAGET                   | 1                     |
| SGRHAGETDDGG/SSGG/DDII              | 1                     |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>127</b>            |

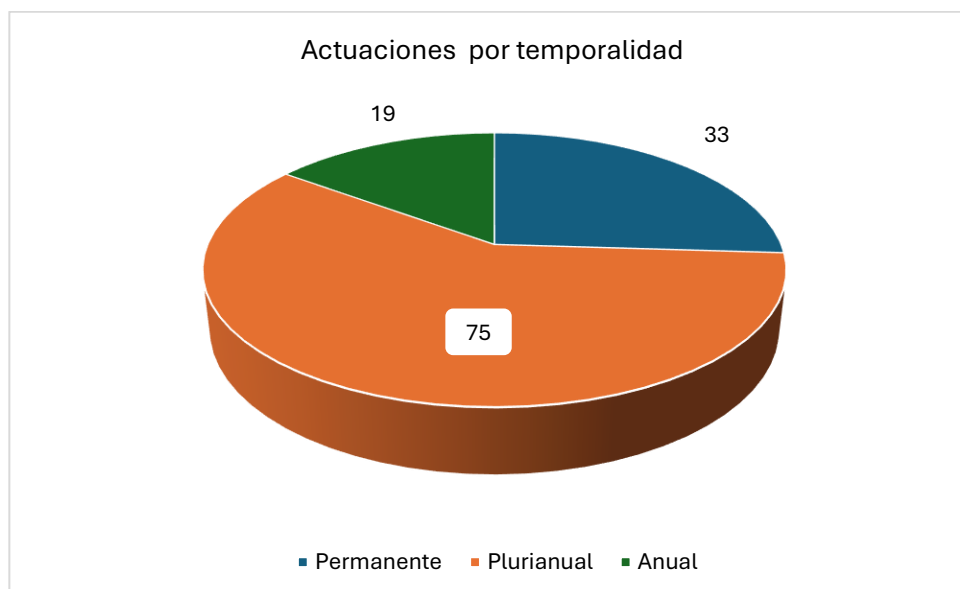


IV. Actuaciones de 2026 con responsabilidad directa de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares

| RESPONSABLE ACTUACIÓN             | NÚMERO DE ACTUACIONES |
|-----------------------------------|-----------------------|
| DDGG/SSGG                         | 1                     |
| DDGG/SSGG/DDII                    | 13                    |
| ISAGET/DDGG                       | 1                     |
| ISAGET/DDGG/SSGG/DDII             | 7                     |
| RESTO SUBD.DDGG/SSGG/DDII         | 1                     |
| SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII          | 12                    |
| SGRHAGET/SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII | 3                     |
| SGRIAGET/DDGG                     | 2                     |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>40</b>             |

Respecto a la **periodicidad de las actuaciones**, la distribución es la siguiente:

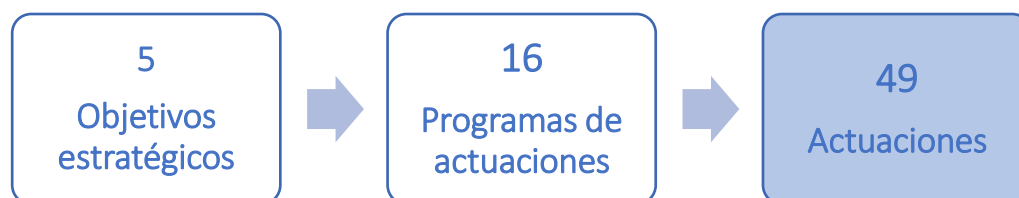
- **33 actuaciones permanentes:** se trata de actuaciones que se van a desarrollar a lo largo de todo el PEAGET; aquí se incluyen tanto las de carácter periódico (como son las actuaciones de formación), como aquellas que se van desarrollando a lo largo del periodo de vigencia del PEAGET.
- **75 actuaciones plurianuales,** que, sin abarcar todo el periodo de vigencia del PEAGET, se realizan en varios años; algunas de estas actuaciones se iniciaron en 2024 y representan el 57% de las actuaciones del Plan de Acción 2026.
- **19 actuaciones anuales:** es decir, actuaciones cuyo inicio y fin está previsto en 2026 y que, en caso de alcanzar su cumplimiento, pasarán a contabilizarse como actuaciones ejecutadas del PEAGET.



## 2. Actuaciones por ejes y programas

Se incluyen a continuación las **127 actuaciones** que componen el Plan de Acción 2026, **ordenadas según el eje y programa al que corresponden**.

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



N.º de objetivos estratégicos, programas y actuaciones en 2026 del Eje 1

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DEL EJE 1 INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN 2026

#### OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1 La Administración cerca de ti</b>                                                                                                                                           | 1.Realización de un cronograma de visitas                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                    | 2.Elaboración de un informe sobre la evolución del programa e informe final                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                    | 3. Jornada de intercambio de buenas prácticas sobre La Administración cerca de ti                                                                           |
|                                                                                                                                                                                    | 4. Elaboración de una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio <i>(actuación correspondiente al programa 4.3)</i> .                    |
|                                                                                                                                                                                    | 5.Jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                    | 6. Promoción de alianzas con otros organismos de la AGE                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                    | 7. Difusión de información del servicio en el portal web del MPTMD y en redes sociales de DDGG/SSGG/DDII                                                    |
| <b>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</b> | 3. Adopción de medidas para conseguir la habilitación a otros funcionarios para la realización de trámites en nombre del ciudadano                          |
|                                                                                                                                                                                    | 4. Curso de formación al personal funcionario que atiende al público                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                    | 6. Elaboración de una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio <i>(actuación correspondiente al programa 4.3)</i> .                    |
| <b>1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas</b>                                                                                                        | 4. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI                                                       |
|                                                                                                                                                                                    | 5. Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET (programa 12.1)                                           |
|                                                                                                                                                                                    | 7. Seguimiento de las quejas y sugerencias sobre accesibilidad a los espacios de la AGE en el Territorio <i>(actuación correspondiente al programa 4.3)</i> |
| <b>1.4 Centro integral de Atención presencial plenamente accesible</b>                                                                                                             | 3. Propuesta para la creación de las estructuras en RPT de los centros integrales de atención al público                                                    |
|                                                                                                                                                                                    | 4. Capacitación del personal de atención al público (actuación en coordinación con actuación del programa 1.2)                                              |
|                                                                                                                                                                                    | 6. Proyecto piloto de implantación de centros integrales de atención presencial en las Direcciones Insulares                                                |
| <b>1.5 Programa de alianzas con otros organismos de la AGE para la creación de un centro integral de la AGE en el territorio</b>                                                   | 5. Reuniones con ministerios y organismos AGE para incentivar y concretar la adhesión                                                                       |
|                                                                                                                                                                                    | 6. Formalización de las correspondientes alianzas                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                    | 7. Seguimiento de las alianzas                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                    | 8. Implantación de Centros Integrales de Atención en las islas menores                                                                                      |



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

|                                                                                                                             |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1 Prestación de atención telefónica y chatbox de servicios integrados (primer nivel)</b>                               | 4. Diseño de la estructura del árbol de decisiones del operador y del chatbox     |
|                                                                                                                             | 6. Implantación del servicio                                                      |
|                                                                                                                             | 7. Elaboración y aplicación de un modelo de seguimiento y evaluación del programa |
| <b>2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel)</b> | 3. Creación de una estructura organizativa para la prestación del servicio.       |
|                                                                                                                             | 5. Jornadas de formación para el personal del centro de atención al ciudadano     |
|                                                                                                                             | 6. Implantación del servicio                                                      |
|                                                                                                                             | 7. Elaboración y aplicación de un modelo de seguimiento y evaluación de la medida |

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

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería</b> | 2. Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones                                                  |
|                                                                                                                   | 3. Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX                                                 |
|                                                                                                                   | 4. Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones          |
|                                                                                                                   | 5. Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones |

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

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1 Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios Funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía</b> | 2. Creación de grupos de trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                             | 3. Elaboración de instrucciones, planes de acción y propuestas conjuntas con acciones que se puedan medir                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                             | 4. Integración de los objetivos de calidad en las instrucciones y proyectos derivados de las reuniones con los ministerios funcionales                                                                                                                                                                                   |
| <b>4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas</b>                                                       | 7. Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2024 y proyectos de mejora 2022-2023 no ejecutados o medido su impacto anteriormente sobre las áreas de mejora identificadas                                                                                                        |
|                                                                                                                                             | 8. Selección de proyectos de éxito derivados de la Autoevaluación 2024 para el Banco de conocimiento de buenas prácticas                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                             | 10. Formación sobre mejora continua en las organizaciones (en el plan de Formación de la AGE en el Territorio)                                                                                                                                                                                                           |
| <b>4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados</b>                                                         | 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                                                                                               |
|                                                                                                                                             | 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                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                             | 3. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del 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, y elaboración y difusión del informe de resultados |
|                                                                                                                                             | 4. Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET)                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                             | 5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                             | 6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>4.4 Implantación de un sistema de calidad acreditada para los laboratorios superiores de</b>                                             | 1. Creación de un grupo de trabajo de calidad a nivel nacional                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                             | 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.)                                                                                 |



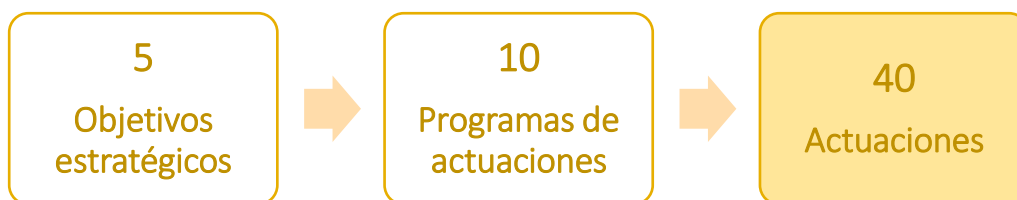
|                                                               |                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>análisis de estupefacientes de la AGE en el Territorio</b> | 3. Cualificación del personal de los laboratorios                                                                                                                                |
|                                                               | 4. Participación en ejercicios interlaboratorio nacionales e internacionales                                                                                                     |
|                                                               | 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 |

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

|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.2 Capacitación del personal empleado público de la AGE en el Territorio para la atención a la ciudadanía en las lenguas cooficiales</b> | 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                                 |
| <b>5.4 Actualización del procedimiento de autorización sobre bienes inmuebles en las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla</b>        | 3. Modificación del marco normativo derivado de la Ley 8/1975, de 12 de marzo y del Real Decreto 689/1978, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1975, de 12 de marzo     |
| <b>5.5 Impulso de la Administración electrónica en los trámites del ámbito laboral de las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla</b>   | 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) |
| <b>5.6 Desarrollo informático del registro de asociaciones de Ceuta y Melilla y autorizaciones sobre bienes inmuebles de Ceuta y Melilla</b> | 4. Desarrollo de las aplicaciones por la AEAD                                                                                                                                                         |



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



33. N.º de objetivos estratégicos, programas y actuaciones en 2026 del Eje 2

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DEL EJE 2 INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN 2026

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

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los recursos humanos de la AGE en el Territorio</b> | 1. Creación y mantenimiento de grupos de trabajo con los ministerios funcionales para conocer sus necesidades estratégicas en materia de recursos humanos                                   |
|                                                                                                                                 | 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 |
|                                                                                                                                 | 3. Planificación y ejecución de los sistemas de provisión                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                 | 4. Análisis de los procedimientos de gestión y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora                                                                         |
|                                                                                                                                 | 5. Ejecución de medidas de mejora y simplificación de los procedimientos derivadas del análisis realizado                                                                                   |
|                                                                                                                                 | 6. Análisis de las necesidades de formación                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                 | 7. Elaboración y ejecución de planes formativos que respondan a las necesidades detectadas                                                                                                  |
|                                                                                                                                 | 8. Confección y aprobación del Plan Estratégico de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio                                                                                              |

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

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7.1 Modelos Deslocalizados de Gestión</b>                                        | 3. Planificación de las actuaciones necesarias para la implantación de los modelos seleccionados                                                                                                 |
|                                                                                     | 4. Implantación de los modelos deslocalizados de gestión, de acuerdo con la planificación establecida                                                                                            |
|                                                                                     | 5. Informe de seguimiento de la implantación                                                                                                                                                     |
| <b>7.2 Desterritorialización de la Gestión de los recursos Humanos y Económicos</b> | 2. Implantación inicial de la desterritorialización en las Direcciones Insulares                                                                                                                 |
|                                                                                     | 3. Análisis de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización para la implantación progresiva por territorios y planificación para su implantación |
|                                                                                     | 4. Implantación por territorios, de acuerdo con la planificación diseñada                                                                                                                        |
|                                                                                     | 5. Informe de seguimiento de la implantación                                                                                                                                                     |

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

|                                               |                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8.1 Atracción y retención del talento.</b> | 4. Fomento de los convenios AGE - Universidades para prácticas de estudiantes en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares |
|                                               | 5. Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida                                                                                   |
|                                               | 6. Establecimiento de premios y/o reconocimientos al talento y las buenas prácticas                                                                      |
|                                               | 7. Implantación de un canal de sugerencias o buenas prácticas para empleados/as públicos/as                                                              |
|                                               | 8. Implantación de un modelo de productividad por objetivos ( <i>actuación correspondiente al programa 9.3</i> )                                         |



|                                                                          |                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | 9. Propuesta y ejecución de proyectos para la mejora de los espacios de trabajo ( <i>actuación correspondiente al programa 14.2</i> ) |
| <b>8.2 Implantación de un Sistema de información de recursos humanos</b> | 3. Planificación del desarrollo del nuevo sistema de información de recursos humanos                                                  |

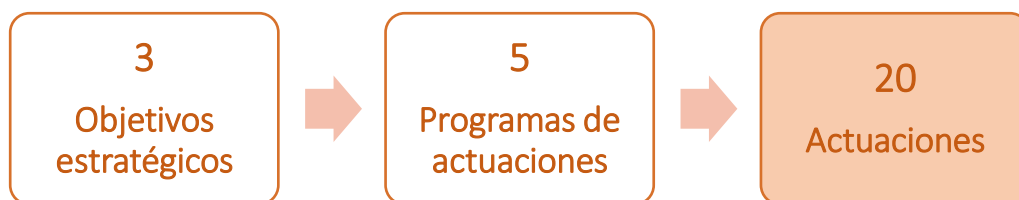
#### OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización</b> | 1.Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Equipo de Coordinación)                                                                                                                     |
|                                                                                        | 2.Elaboración y aprobación del Plan de Acción anual                                                                                                                                                                |
|                                                                                        | 3. Elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del Plan de Acción del ejercicio anterior                                                                                           |
|                                                                                        | 4. Publicación de los planes de acción e informes de seguimiento anuales                                                                                                                                           |
|                                                                                        | 5. Alineación de la elaboración de planes territoriales por las Delegaciones del Gobierno                                                                                                                          |
|                                                                                        | 6. Formación en planificación estratégica                                                                                                                                                                          |
| <b>9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos</b>                                 | 2. Elaboración de los Planes de objetivos operativos anuales para las Delegaciones y Subdelegaciones y Direcciones Insulares                                                                                       |
|                                                                                        | 3. Seguimiento periódico del cumplimiento de objetivos operativos                                                                                                                                                  |
|                                                                                        | 4. Elaboración de un informe anual de 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                                                                                                        |
|                                                                                        | 6. Formación en Dirección por Objetivos dirigida al conjunto de la organización                                                                                                                                    |
| <b>9.3 Implantación de un modelo de productividad por objetivos</b>                    | 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 |
|                                                                                        | 3. Aplicación del modelo de productividad por objetivos                                                                                                                                                            |
|                                                                                        | 4. Informe de seguimiento de la aplicación del modelo                                                                                                                                                              |
|                                                                                        | 3. Definición de nuevos indicadores en CRETA                                                                                                                                                                       |
| <b>9.4 Cuadro de Mando Integral: Diseño, implantación e inclusión de indicadores</b>   | 4. Automatización de indicadores en CRETA                                                                                                                                                                          |
|                                                                                        | 5. Desarrollo e implantación en fases del CMI                                                                                                                                                                      |

#### 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)

|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>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)</b> | 3. Impulso en estos territorios de actuaciones de tramitación deslocalizada de la gestión ( <i>actuación correspondiente al programa 7.1</i> )                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                     | 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                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                     | 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 |
|                                                                                                                                                                                                                     | 7. Impulso de la adopción de medidas de mejora del complemento específico de los territorios que se establezca                                                                                                                                                                                                                        |

### EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea



134. N.º de objetivos estratégicos, programas y actuaciones en 2026 del Eje 3

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DEL EJE 3 INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN 2026

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

|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE</b> | 1. Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación       |
|                                                                                                                       | 2. Reactivación de la CICAPE, con al menos dos reuniones plenarias al año en distintos puntos de la geografía española                                          |
|                                                                                                                       | 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 |
|                                                                                                                       | 4. Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno                        |
|                                                                                                                       | 5. Impulso para la creación de puntos focales en todos los departamentos ministeriales                                                                          |

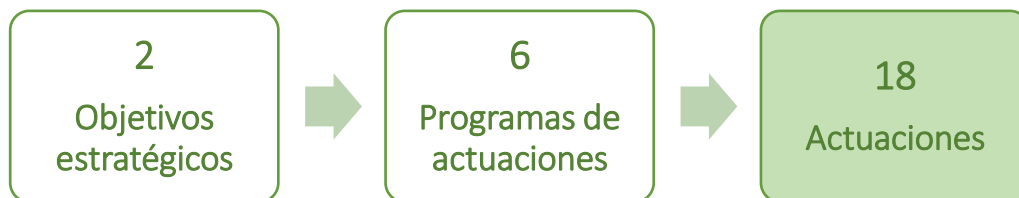
##### OE 12. Imagen institucional única y reconocible

|                                                                                             |                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12.1 Unificación de la imagen de los espacios de atención de la AGE en el Territorio</b> | 2. Entrega del Manual de imagen de la AGET                                                     |
|                                                                                             | 3. Planificación de proyectos y actuaciones para la aplicación del Manual de imagen de la AGET |
|                                                                                             | 4. Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de imagen                                 |
|                                                                                             | 5. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de imagen                                   |
| <b>12.2 Consolidación de la imagen web de la AGE en el Territorio</b>                       | 4. Propuesta integral de nuevo diseño del portal web                                           |
|                                                                                             | 5. Implementación del nuevo diseño propuesto                                                   |

##### OE 13. Transparencia y Gobierno abierto

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía</b> | 1. Publicación de los datos sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el ámbito de AGE en el Territorio                                                                      |
|                                                                                        | 3. Publicación en el Portal web de las Delegaciones del Gobierno de la información identificada y actualización periódica                                                                               |
|                                                                                        | 4. Participación de todas las DDGG/SSGG/DDII en las ediciones anuales de la Semana de la Administración Abierta                                                                                         |
|                                                                                        | 5. Participación del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) en la adaptación de los espacios de atención al público ( <i>actuación correspondiente al programa 1.3</i> ) |
|                                                                                        | 7. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en cada DG/SG/DI                                                                                                                |
|                                                                                        | 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                                 |
|                                                                                        | 9. Formación al personal de la AGET en Gobierno Abierto                                                                                                                                                 |
|                                                                                        | 3. Seguimiento de la aplicación de la Guía por parte de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares                                                                          |
| <b>13.2 Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía</b>   | 4. Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores                                                                                                                             |
|                                                                                        | 5. Identificación y difusión de buenas prácticas en otras Administraciones nacionales y extranjeras para su posible incorporación en nuestra organización                                               |

## EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad



35. N.º de objetivos estratégicos, programas y actuaciones en 2026 en el Eje 4

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DEL EJE 4 INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN 2026

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

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>14.1 Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables</b> | 3. Elaboración de proyectos de energías renovables, según planificación                                                                                                                                                                     |
|                                                                                  | 4. Ejecución de proyectos de energías renovables, según planificación                                                                                                                                                                       |
|                                                                                  | 5. Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE)                                                                                                                  |
|                                                                                  | 6. Seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%)                                                                                                                      |
| <b>14.2 Uso sostenible de espacios</b>                                           | 3. Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas                                                                                                                 |
|                                                                                  | 4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización                                                                                                                                                                      |
| <b>14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos</b>                            | 3. Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados                                                                                                                                            |
|                                                                                  | 6. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad                                                                                                                                    |
|                                                                                  | 7. Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desinfectación/ donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos |
| <b>14.4 Sostenibilidad financiera</b>                                            | 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                                                                   |
|                                                                                  | 1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores                                                                                                                                                     |
|                                                                                  | 2. Control de la ejecución presupuestaria                                                                                                                                                                                                   |

#### OE 15. Una Administración sin papel

|                                                      |                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>15.1 Plan de reducción de archivos en papel</b>   | 3. Ejecución de los expurgos en cada DG/SG/DI, de acuerdo con la planificación                                                   |
|                                                      | 5. Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad                                                            |
|                                                      | 6. Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo en cada DG/SG/DI |
| <b>15.2 Plan de Digitalización e Higiene digital</b> | 2. Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos de cada DG/SG/DI                                     |
|                                                      | 3. Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo                                                                |
|                                                      | 4. Elaboración de un protocolo compartido de recomendaciones de higiene digital                                                  |

### 3. Fichas de actuaciones de 2026

*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                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |
| 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 31/12/2026                                                                                   |
| 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 31/12/2026                                                                            |
| 4. Elaboración de una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio | Actuación correspondiente al programa 4.3<br>(véase el detalle en dicho programa) |                            |                                                                                           |                                                                                                                    |

|                                                                                                          |                                |                                                             |                                                                                                                                    |                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 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 31/12/2026   |
| 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 |
| 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%                                                                      |

*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>                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Adopción de medidas para conseguir la habilitación a otros funcionarios para la realización de trámites en nombre del ciudadano. | SGCAGET                                   | DGGP<br>EELL                      | N.º de DDGG en las que se ha acordado la habilitación a otros funcionarios                                                      | En al menos 1 DG, se acuerda la habilitación en EELL, siempre que Gobernanza haya suscrito el convenio que lo permita |
| 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 90% de las plazas ofertadas para la formación en atención al público a 31/12/2026                       |
| 6. Elaboración de una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio                                                 | Actuación correspondiente al programa 4.3 |                                   |                                                                                                                                 |                                                                                                                       |

*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                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI             | SGAFPAGET<br>DDGG/SSGG/DDII                                                       | CERMI                      | Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI | Plan elaborado a 31/12/2026                                                                                      |
| 5. Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET (programa 12.1) | SGAFPAGET<br>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 2026 a 31/12/2026 |
| 7. Seguimiento de las quejas y sugerencias sobre accesibilidad a los espacios de la AGE en el Territorio          | Actuación correspondiente al programa 4.3<br>(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**

| <b>ACTUACIÓN</b>                                                                                               | <b>RESPONSABLE</b>         | <b>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                                                             | <b>RESULTADO A ALCANZAR</b>                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 3. Propuesta para la creación de las estructuras en RPT de los centros integrales de atención al público       | SGRHAGET                   |                                   | Número de estructuras en RPT de los centros integrales de atención al público, propuestas                                    | Propuesta para 7 DDII                              |
| 4. Capacitación del personal de atención al público (actuación en coordinación con actuación del programa 1.2) | SGRHAGET                   |                                   | % de cobertura de las plazas ofertadas para la formación destinadas en los centros integrales de atención al público         | 90%                                                |
| 6. Proyecto piloto de implantación de centros integrales de atención presencial en las Direcciones Insulares   | SGRHAGET<br>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 31/12/2026 |

**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**

| <b>ACTUACIÓN</b>                                                                      | <b>RESPONSABLE</b>                     | <b>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                 | <b>RESULTADO A ALCANZAR</b>                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |
| 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       |
| 7. Seguimiento de las alianzas                                                        | SGRIAGET                               |                                   | Informe anual de seguimiento, elaborado                                          | Informe anual de seguimiento, elaborado a 31/01/2027                          |
| 8. Implantación de Centros Integrales de Atención en las islas menores                | SGRHAGET<br>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              |

*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                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 en el ámbito de extranjería.                 |
| 6. Implantación del servicio                                                      | SGCAGET/AEAD |                              | % de implantación del servicio                                                                | Realización de pruebas piloto en 2 DDGG y chatbot disponible en preproducción a fecha 31/12/2026                  |
| 7. Elaboración y aplicación de un modelo de seguimiento y evaluación del programa | SGCAGET      |                              | Modelo de seguimiento y evaluación del programa, elaborado y aplicado                         | Informe sobre mejoras a implantar detectadas en las pruebas piloto realizadas en preproducción a fecha 31/12/2026 |

*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)

| <i>ACTUACIÓN</i>                                                                  | <i>RESPONSABLE</i> | <i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i> | <i>INDICADOR</i>                                                                       | <i>RESULTADO A ALCANZAR</i>                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 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  |
| 5. Jornadas de formación para el personal del centro de atención al ciudadano     | SGRHAGET           |                                   | Jornadas de formación para el personal del centro de atención al ciudadano, celebradas | Realización de una jornada de atención a la ciudadanía                                |
| 6. Implantación del servicio                                                      | SGCAGET            |                                   | % de implantación del servicio                                                         | Incluir implantación del servicio al menos en un área de actividad                    |
| 7. Elaboración y aplicación de un modelo de seguimiento y evaluación de la medida | SGCAGET            |                                   | Modelo de seguimiento y evaluación, elaborado y aplicado                               | Elaborado informe a fecha 31/12/2026 en la parte relativa a la evolución del proyecto |

*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                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones                                         | SGCAGET<br>AEAD | DGM<br>DDGG/SSGG/DDII      | % de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha simplificado la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos                                               | 90% alcanzado a 31/12/2026 respecto del % establecido en la planificación para 2026 |
| 3. Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX                                        | SGCAGET<br>AEAD | DGM<br>DDGG/SSGG/DDII      | % de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha integrado la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en la aplicación ACEX                                | 90% alcanzado a 31/12/2026 respecto del % establecido en la planificación para 2026 |
| 4. Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones | SGCAGET<br>AEAD | DGM<br>DDGG/SSGG/DDII      | % de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en los que se ha introducido en la aplicación ACEX un proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada | 90% alcanzado a 31/12/2026 respecto del % establecido en la planificación para 2026 |

|                                                                                                                                                                                |                 |                       |                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones | SGCAGET<br>AEAD | DGM<br>DDGG/SSGG/DDII | % de requerimientos y resoluciones de concesión en los que se han automatizado los procesos de emisión, firma y notificación para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones | 90% alcanzado a 31/12/2026 respecto del % establecido en la planificación para 2026 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

*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**

| <i>ACTUACIÓN</i>                                                                                                                                   | <i>RESPONSABLE</i>                  | <i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i>         | <i>INDICADOR</i>                                                                                                       | <i>RESULTADO A ALCANZAR</i>                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Creación de grupos de trabajo                                                                                                                   | SGCAGET                             | Ministerios<br>funcionales/DDGG/SSGG/DDII | N.º de grupos de trabajo creados                                                                                       | Al menos 1 grupo de trabajo<br>creado en un área funcional<br>específica                                                |
| 3. Elaboración de instrucciones,<br>planes de acción y propuestas<br>conjuntas con acciones que se<br>puedan medir                                 | SGCAGET /Ministerios<br>funcionales |                                           | N.º de instrucciones, planes de<br>acción, convenios, etc., firmados con<br>cada departamento ministerial<br>funcional | Al menos 1 instrucción, plan de<br>acción, convenio, etc., firmado<br>con cada departamento<br>ministerial funcional    |
| 4. Integración de los objetivos<br>de calidad en las instrucciones<br>y proyectos derivados de las<br>reuniones con los ministerios<br>funcionales | SGCAGET                             |                                           | N.º de objetivos de calidad obtenidos<br>de las instrucciones y planes firmados<br>con los ministerios funcionales     | Al menos 1 objetivo de calidad<br>obtenido de las instrucciones y<br>planes firmados con los<br>ministerios funcionales |

*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                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2024 y proyectos de mejora 2022-2023 no ejecutados o medido su impacto anteriormente sobre las áreas de mejora identificadas | ISAGET/DDGG/SSGG/DDII |                               | % de proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2024 y proyectos de mejora 2022-2023 no ejecutados o medido su impacto anteriormente sobre los que se ha elaborado un informe de su impacto en las áreas de mejora | Seguimiento a 31/12/2026 del 100% de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2024, así como de los proyectos de mejora 2022-2023 sin evaluación del impacto previa |
| 8. Selección de proyectos de éxito derivados de la Autoevaluación 2024 para el Banco de conocimiento de buenas prácticas                                                                                          | ISAGET                | RESTO SUBD.<br>DDGG/SSGG/DDII | N.º de proyectos de mejora seleccionados para su publicación en el Banco de conocimiento de buenas prácticas                                                                                                               | Al menos 2 proyectos de mejora seleccionados, a 30/06/2026                                                                                                                        |
| 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 31/12/2026                                                                            |

*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                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>DDGG/SSGG/DDII |                            | Encuesta de satisfacción anual realizada e informe de resultados de la encuesta de satisfacción de año anterior elaborado y difundido                   | Encuesta de 2026 realizada a 31/12/2026 e informe de resultados de la encuesta de 2025 elaborado y difundido a 31/03/2026 |
| 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<br>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 31/12/2026                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del 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, y elaboración y difusión del informe de resultados | ISAGET/DDGG/SS GG/DDII | SGCAGET     | Informe de resultados de la encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del 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, elaborado y difundido | Encuesta realizada a 31/12/2026                                                                              |
| 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%                                                                                                         |
| 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 31/12/2026 e informe anual de seguimiento difundido a 30/09/2026 |
| 6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias                                                                                                                                                                                                                               | ISAGET/DDGG/SS GG/DDII |             | Informe de análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias, elaborado                                                                                                                                                                                     | Informe de análisis elaborado a 31/12/2026                                                                   |

*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                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 31/12/2026                                                                      |
| 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.) | 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 5 documentos escritos necesarios para la validación de al menos un ensayo de rutina (PNTs, registros...)             |
| 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 1 persona de 10 laboratorios medios debe haber recibido curso básico de la norma y específico. |



|                                                                                                                                                                                  |                   |       |                                                                                                                 |                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 Inter colaborativos nacionales                     |
| 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 |

*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                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 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 31/12/2026 |

*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                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 3. Modificación del marco normativo derivado de la Ley 8/1975, de 12 de marzo y del Real Decreto 689/1978, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1975, de 12 de marzo | M. DEFENSA  |                            | Modificación del marco normativo de las autorizaciones de bienes inmuebles expedidas por las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y Melilla en zonas e instalaciones de interés para la Defensa Nacional, aprobada | Propuesta de modificación enviada al Ministerio competente a 31/12/2026 |

*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                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 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) | 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 propuesta de digitalización a 31/12/2026 |

*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**

| <i>ACTUACIÓN</i>                              | <i>RESPONSABLE</i> | <i>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</i> | <i>INDICADOR</i>                                  | <i>RESULTADO A ALCANZAR</i> |
|-----------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|
| 4. Desarrollo de las aplicaciones por la AEAD | DTIAGET/AEAD       | SGCAGET                           | % de ejecución del desarrollo de las aplicaciones | 50% ejecutado a 31/12/2026  |

**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

| ACTUACIÓN                                                                                                                                                                                   | RESPONSABLE | OTROS ACTORES INVOLUCRADOS      | INDICADOR                                                                                                     | RESULTADO A ALCANZAR                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 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                                      | 100% 31/12/2026                                            |
| 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 31/12/2026                             |
| 3. Planificación y ejecución de los sistemas de provisión                                                                                                                                   | SGRHAGET    |                                 | Número de concursos convocados anualmente                                                                     | Al menos 2 concursos convocados a 31/12/2026               |
| 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 31/12/2026 |



|                                                                                                           |          |                |                                                                                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 5. Ejecución de medidas de mejora y simplificación de los procedimientos derivadas del análisis realizado | SGRHAGET | DDGG/SSGG/DDII | Medidas de mejora y simplificación de procedimientos ejecutadas anualmente, respecto de las planificadas | Informe de seguimiento a 31/12/2026 |
| 6. Análisis de las necesidades de formación                                                               | SGRHAGET | DDGG/SSGG/DDII | Informe de análisis de las necesidades formativas                                                        | Informe elaborado al 31/12/2026     |
| 7. Elaboración y ejecución de planes formativos que respondan a las necesidades detectadas                | SGRHAGET | DDGG/SSGG/DDII | % de ejecución anual de los cursos incluidos en los planes formativos                                    | 80%                                 |
| 8. Confección y aprobación del Plan Estratégico de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio            | SGRHAGET | SEFP           | Plan Estratégico de Recursos Humanos, aprobado (condicionado a la programación prevista por el MTDFP)    | 31/12/2026                          |

*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                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 3. Planificación de las actuaciones necesarias para la implantación de los modelos seleccionados      | SGRHAGET    | SGCAGET<br>SGAFPAGET                      | % de programación de actuaciones necesarias para la implantación de los modelos deslocalizados de gestión seleccionados, realizadas   | Informe sobre la planificación de los modelos a implantar a 30/06/2026 |
| 4. Implantación de los modelos deslocalizados de gestión, de acuerdo con la planificación establecida | SGRHAGET    | SGCAGET/SGAFPAGET/<br>DDGG/SSGG/DDII/AEAD | % de ejecución de la implantación de los modelos de deslocalización, de acuerdo con la planificación establecida                      | 50% a 31/12/2026                                                       |
| 5. Informe de seguimiento de la implantación                                                          | SGRHAGET    |                                           | Informe de seguimiento de la implantación de los modelos de deslocalización realizado (anual, a partir del inicio de la implantación) | Informe a 31/12/2026                                                   |

*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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2. Implantación inicial de la desterritorialización en las Direcciones Insulares                                                                                                                 | SGRHAGET<br>SGAFPAGET<br>DDGG/SSGG/DDII |                            | Número de DDII con implantación inicial de la desterritorialización en las Direcciones Insulares ejecutada, respecto de lo planificado | 7 DDII A 31/12/2026  |
| 3. Análisis de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización para la implantación progresiva por territorios y planificación para su implantación | SGRHAGET<br>SGAFPAGET<br>DDGG/SSGG/DDII |                            | Tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización, analizadas y planificadas                    | 31/12/2026           |
| 4. Implantación por territorios, de acuerdo con la planificación diseñada                                                                                                                        | SGRHAGET<br>SGAFPAGET<br>DDGG/SSGG/DDII |                            | % de ejecución de la implantación por territorios, respecto de lo planificado                                                          | 10% a 31/12/2026     |
| 5. Informe de seguimiento de la implantación                                                                                                                                                     | SGRHAGET                                |                            | Informes anuales de seguimiento de la implantación de la desterritorialización, realizados                                             | 31/12/2026           |

**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                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 hasta alcanzar el 100% entre 2026 y 2027. |
| 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 31/12/2026                                                     |
| 6. Establecimiento de premios y/o reconocimientos al talento y las buenas prácticas                                                                      | SGRHAGET               | DDGG/SSGG/DDII             | % de DDGG/SSGG/DDII con premios y/o reconocimientos al personal, establecidos                          | 15%                                                                                                                 |
| 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 30/06/2026. Canal creado y                                         |



|                                                                                       |                                                                                            |  |  |                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------|
|                                                                                       |                                                                                            |  |  | listo para puesta en marcha a<br>fecha 31/12/2026 |
| 8. Implantación de un modelo de<br>productividad por objetivos                        | <i>Actuación correspondiente al programa 9.3<br/>(véase el detalle en dicho programa)</i>  |  |  |                                                   |
| 9. Propuesta y ejecución de proyectos<br>para la mejora de los espacios de<br>trabajo | <i>Actuación correspondiente al programa 14.2<br/>(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   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 3. Planificación del desarrollo del nuevo sistema de información de recursos humanos | SGRHAGET    | AEAD/ DTIAGET              | Planificación del desarrollo del nuevo sistema de información de recursos humanos, realizada | Realizada a 31/12/2026 |

**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                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 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 2026                                                    |
| 2. Elaboración y aprobación del Plan de Acción anual                                                                     | SGRIAGET              | RESTO SUBD.                | Plan de acción 2027, elaborado y aprobado                                                                     | Antes 31/12/2026                                                                |
| 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 2025 elaborado a 31/03/2026     |
| 4. Publicación de los planes de acción e informes de seguimiento anuales                                                 | SGRIAGET              | RESTO SUBD.                | Plan de acción 2026, e informe de seguimiento anual del Plan de Acción 2025, publicados                       | Publicados en el primer trimestre de 2026                                       |
| 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%                                                                            |
| 6. Formación en planificación estratégica                                                                                | SGRHAGET/<br>SGRIAGET |                            | Número de cursos sobre planificación estratégica incluidos en el Plan de Formación de la AGE en el Territorio | Al menos un curso sobre planificación estratégica anual, realizado a 31/12/2026 |

**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                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 2027 aprobado a 31/12/2026                                                                                             |
| 3. Seguimiento periódico del cumplimiento de objetivos operativos                                                            | SGRIAGET          |                            | Seguimiento periódico del cumplimiento/seguimiento de objetivos operativos, realizado                                                        | Datos recopilados dentro de los dos meses posteriores al fin del periodo de cumplimiento establecido para cada objetivo operativo |
| 4. Elaboración de un informe anual de cumplimiento de objetivos operativos                                                   | SGRIAGET          |                            | Informe anual de cumplimiento de objetivos operativos del año anterior                                                                       | Informe anual de 2025 elaborado en el primer trimestre de 2026                                                                    |
| 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                                                                                                |



|                                                                                 |                   |  |                                                                                                                            |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 6. Formación en Dirección por Objetivos dirigida al conjunto de la organización | SGRHAGET/SGRIAGET |  | Número de cursos y/o ediciones de formación en Dirección por Objetivos dirigidos al conjunto de la organización realizados | Al menos un curso a 31/12/2026 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|

*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                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 a 31/12/2026                                                                    |
| 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 31/12/2026 |
| 4. Informe de seguimiento de la aplicación del modelo                                                                                                                                                              | SGRHAGET       |                            | Informe anual de seguimiento de la aplicación del modelo de productividad por objetivos elaborado                                                                                                                                                                                         | Informe anual realizado a 31/12/2026                                                                     |

**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                                              |
|-----------------------------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 3. Definición de nuevos indicadores en CRETA  | SGCAGET/DTIAGET/AEAD | DDGG/SSGG/DDII             | N.º de nuevos indicadores en CRETA definidos                                     | 100% de indicadores de CRETA revisados a 31/12/2026               |
| 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 31/12/2026 |
| 5. Desarrollo e implantación en fases del CMI | SGCAGET/AEAD         |                            | % de desarrollo e implantación del CMI, respecto de la planificación establecida | 80% de desarrollo del CMI a 31/12/2026                            |

**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                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Impulso en estos territorios de actuaciones de tramitación deslocalizada de la gestión                                                                                                                                                                                                                                             | Actuación correspondiente al programa 7.1 |                            |                                                                                                                |                                                                                                                                                           |
| 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                                                                                                                   | 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 2025, territorializadas, a 31/12/2026 |
| 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 | SGRHAGET                                  |                            | Modificación de la Resolución para el establecimiento de modalidades singulares de trabajo a distancia         | Informe de seguimiento a 31/12/2026                                                                                                                       |
| 7. Impulso de la adopción de medidas de mejora del complemento específico de los territorios que se establezca                                                                                                                                                                                                                        | SGRHAGET                                  | DGFP                       | Mejora alcanzada en el complemento específico de los territorios que se establezca                             | Informe realizado a 31/12/2026                                                                                                                            |

**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**

| <b>ACTUACIÓN</b>                                                                                                                                                 | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                                                                                       | <b>RESULTADO A ALCANZAR</b>                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 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<br>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 |
| 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                                 |
| 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 | SGRIAGET           |                                   | N.º de reuniones de la Comisión Permanente de la CICAPE                                                                                                | Celebradas las reuniones estimadas necesarias      |

|                                                                                                                                          |                  |                          |                                                                                                  |                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno | SGRIAGET<br>DDGG |                          | Celebración de una Comisión de Asistencia al Delegado/a en las DDGG antes del Pleno de la CICAPE | Informe a partir de las actas de las reuniones de la Comisión de Asistencia al Delegado/a celebradas con carácter previo a al Pleno de la CICAPE, elaborado. |
| 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                                                                                                            |

**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                                                         |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Entrega del Manual de imagen de la AGET                     | SGAFPAGET                |                            | Manual de imagen de la AGET entregado                                                       | Manual entregado a 31/12/2026                                                |
| 3. Planificación de proyectos del Manual de imagen de la AGET  | SGAFPAGET                |                            | Planificación de proyectos del Manual de imagen de la AGET realizada                        | Plan realizado a 31/12/2026                                                  |
| 4. Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de imagen | SGAFPAGET DDGG/SSGG/DDII |                            | Nº de proyectos entregados en aplicación del Manual de imagen, respecto de los planificados | Al menos 2 proyectos entregados, respecto al total de planificados para 2026 |
| 5. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de imagen   | SGAFPAGET DDGG/SSGG/DDII |                            | Nº de proyectos ejecutados en aplicación del Manual de imagen, respecto de los planificados | Al menos 1 proyecto ejecutado, respecto al total de entregados en 2026       |

**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                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Propuesta integral de nuevo diseño del portal web | SGCAGET<br>Gabinete SEPT<br>SGRIAGET<br>DTIAGET |                            | Propuesta integral de nuevo diseño del portal web, realizada | Diseño aprobado de la nueva arquitectura web común para Delegaciones del Gobierno, con plantillas, navegación unificada, modelo de gestión de contenidos y cumplimiento de accesibilidad, antes del 30/06/2026 |
| 5. Implementación del nuevo diseño propuesto         | SGCAGET<br>SGRIAGET<br>DTIAGET                  |                            | % de implementación del nuevo diseño propuesto               | Al menos el 50% de las DDGG/SSGG/DDII con sus portales migrados al nuevo diseño web institucional y operativos en entorno de producción a 31/12/2026                                                           |

**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**

| <b>ACTUACIÓN</b>                                                                                                                   | <b>RESPONSABLE</b>     | <b>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                                                                                      | <b>RESULTADO A ALCANZAR</b>                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 30/06/2026                                                                   |
| 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 31/12/2026 tienen actualizada toda la información que periódicamente publican en el portal web de Delegaciones del Gobierno | Al menos el 50% de DDGG/SSGG/DDII han publicado información actualizada y periódica a 31/12/2026 |
| 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                                                                     | 90% de DDGG/SSGG/DDII han participado en la Semana de la Administración Abierta                  |

|                                                                                                                                                                         |                                                                                   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>(véase el detalle en dicho programa) |                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
| 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 inmobiliario en 2025, han llevado a cabo alguna acción de difusión del patrimonio arquitectónico, artístico e histórico | Al menos el 85% de las DDGG/SSGG/DDII que han elaborado el estudio anterior en 2025 han llevado a cabo alguna acción de difusión del patrimonio arquitectónico, artístico e histórico a 31/12/2026 |
| 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%                                                                                                                                                                                               |
| 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 31/12/2026                                                                                           |

**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**

| <b>ACTUACIÓN</b>                                                                                                                                          | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                              | <b>RESULTADO A ALCANZAR</b>                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 31/12/2026                                                                       |
| 4. Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores                                                                               | SGRIAGET           | DDGG/SSGG/Gabinetes MPTMD         | Informes de seguimiento                                                                       | Informe realizado a 31/12/2026                                                                                              |
| 5. Identificación y difusión de buenas prácticas en otras Administraciones nacionales y extranjeras para su posible incorporación en nuestra organización | SGRIAGET           | DDGG/SSGG/Gabinetes MPTMD         | Recopilación de buenas prácticas                                                              | Recopilación de al menos 2 buenas prácticas en otras administraciones para su posible incorporación en nuestra organización |

**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**

| <b>ACTUACIÓN</b>                                                                                                           | <b>RESPONSABLE</b>       | <b>OTROS ACTORES INVOLUCRADOS</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                                                                  | <b>RESULTADO A ALCANZAR</b>                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 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 2026 |
| 4. Ejecución de proyectos de energías renovables, según planificación                                                      | SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII |                                   | % de ejecución de proyectos de energías renovables, respecto de los elaborados                                                    | 60% de ejecución de proyectos respecto al total de elaborados    |
| 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 sus datos actualizados en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE) | 90% a 31/12/2026                                                 |
| 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 reducción de energía, constatada a través de las memorias remitidas por DDGG/SSGG/DDII                                       | Reducción del 2% del consumo energético                          |

**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                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas | SGAFPAGET<br>DDGG/SSGG/DDII |                            | Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas | Planificación elaborada a 30/06/2026                                                                                           |
| 4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización                                                      | SGAFPAGET<br>DDGG/SSGG/DDII |                            | % de ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, respecto de las planificadas       | 70% de ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, respecto de las planificadas para 2026 |

*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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 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                         | 70% a 31/12/2026     |
| 6. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad                                                                                                                                 | SGAFPAGET/DDGG/SSGG/DDII | AEAD/DIAGET                | % de DDGG/SSGG/DDII que han implantado de manera efectiva las alternativas sobre recursos tecnológicos propuestas de acuerdo con su viabilidad                     | 70% a 31/12/2026     |
| 7. Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desafección/ donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos | DDGG/SSGG/DDII           | SGAFPAGET/DIAGET           | % 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 31/12/2026     |

|                                                                                                                                                                           |                |                   |                                                                                                                                                                                               |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 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 | 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 tecnológicos en el ejercicio anterior | 90% a 31/12/2026 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|

*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                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 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 4/11/2026 | 90% de DDGG/SSGG/DDII con la memoria enviada a 15/11/2026 |
| 2. Control de la ejecución presupuestaria                                               | SGAFPAGET      |                            | Memoria de ejecución presupuestaria, elaborada                                                                                               | Memoria elaborada a 31/05/2026                            |

**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                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 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% de expurgos ejecutados, con respecto a los planificados                       |
| 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                         | 70% de las alternativas planificadas y consideradas viables para 2026, ejecutadas |
| 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                         |

**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                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 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 31/12/2026 |
| 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 a fecha 30/09/2026            |
| 4. Elaboración de un protocolo compartido de recomendaciones de higiene digital              | SGCAGET<br>DDGG/SSGG/DDII | DTIAGET                    | Protocolo compartido de recomendaciones de higiene digital, elaborado                                              | Borrador de protocolo elaborado a fecha 31/12/2026               |

## 4. Actuaciones del Plan 2026 reprogramadas al Plan 2027

### OE 1. Accesibilidad en la atención presencial

|                                                                         |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.4. Centro integral de Atención presencial plenamente accesible</b> | 5. Gestión de los espacios y recursos materiales necesarios                             |
|                                                                         | 7. Extensión de la implantación a otros territorios, según la planificación establecida |
|                                                                         | 8. Seguimiento anual de la implantación                                                 |

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

|                                                                                                                          |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>2.3 Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS</b> | 3. Realización de pruebas piloto |
|                                                                                                                          | 4. Implantación del servicio     |

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

|                                                                                                                                 |                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los recursos humanos de la AGE en el Territorio</b> | 9. Ejecución del Plan Estratégico de Recursos Humanos                            |
|                                                                                                                                 | 10. Seguimiento y evaluación permanente del Plan Estratégico de Recursos Humanos |

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

|                                                                          |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>8.2 Implantación de un Sistema de información de recursos humanos</b> | 4. Desarrollo del nuevo sistema de información de recursos humanos |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

### 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)

|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>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)</b> | 8. Propuesta de medidas complementarias en materia de recursos humanos a través de los instrumentos disponibles como los de acción social |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

