

PLAN DE ACCIÓN 2025

ANEXO. FICHAS DE MEDIDAS



ÍNDICE DE CONTENIDOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

Medida 1.1.1. Realización de un cronograma de visitas.....8

Medida 1.1.2. Participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas sobre “La Administración cerca de ti”9

Medida 1.1.3. Celebración de jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión al programa – aumentar el número de colectivos ciudadanos que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del servicio 10

Medida 1.1.4. Difusión de información del servicio en el portal web y en las redes sociales de la DGG/SGAC 11

Medida 1.2.1. Revisión y actualización de programas y manuales relacionados con la atención a las personas de la organización y de atención a la ciudadanía 12

Medida 1.2.3. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: Recogida de información 13

Medida 1.2.5. Fomento de la participación del personal funcionario de la DGG/SGAC en cursos de formación del personal funcionario que atiende al público..... 14

Medida 1.3.2. Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora en la DGG/SGAC..... 15

Medida 1.3.3. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI 16

Medida 1.3.4. Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET 17

Medida 1.3.5. Valoración de la posibilidad de instalar puertas de apertura automática en los accesos para personas con movilidad reducida en las sedes..... 18

Medida 1.4.1. Análisis de aquellos centros de trabajo con atención presencial que sean susceptibles de ser integrados en un centro único 19

Medida 1.4.2. Planificación de la implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial, según prioridad y viabilidad 20

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. NUEVO MODELO DE ATENCIÓN MULTICANAL, ACCESIBLE Y EFICIENTE.

Medida 2.1.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica: Recogida de información 21

Medida 2.1.2. Avanzar en la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión por parte de la ciudadanía 22

Medida 2.2.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio: Recogida de información 24

Medida 2.2.2. Participación en las reuniones preparatorias con los Ministerios funcionales y las DDGG organizadas por la SGCAGET 25

Medida 2.3.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM 26

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN PARA LA MEJORA HACIA LA CIUDADANÍA.

Medida 3.1.1. Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para reducir tiempos de tramitación de los procedimientos de extranjería..... 28

Medida 3.1.2. Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones	28
Medida 3.1.3. Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX	30
Medida 3.1.4. Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio ...	32
Medida 3.1.5. Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones	33
Medida 3.1.6. Automatización de las contestaciones de correo electrónico de la Oficina de Extranjería	34
Medida 3.E1.4. Implementación de una aplicación para la gestión interna de recursos informáticos.....	35
Medida 3.E1.5. Proyecto piloto de atención a la ciudadanía mediante videollamada	36
Medida 3.E1.6. Auditoría interna para detectar procedimientos o procesos no digitalizados	38
Medida 3.E1.7. Estudio para la incorporación de herramientas de inteligencia artificial y robots software	39
Medida 3.E1.8. Digitalización del diseño y ejecución del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos	40
Medida 3.E1.9. Desarrollo de reuniones telemáticas con asociaciones de madres y padres sobre el Plan Director de Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.....	42
Medida 3.E1.10. Visor cartográfico y acceso a expedientes de energías renovables en Galicia.....	43
Medida 3.E1.11. Visor cartográfico de las cámaras de videovigilancia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado autorizadas	44

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4. SERVICIOS DE CALIDAD A LA CIUDADANÍA EN TODO EL TERRITORIO.

Medida 4.1.1. Evaluación e identificación de las necesidades y áreas de mejora con los Ministerios funcionales.....	45
Medida 4.1.2. Participación en los grupos de trabajo creados por la SGCAGET	46
Medida 4.1.3. Integración de los objetivos de calidad en las instrucciones y proyectos derivados de las reuniones con los ministerios funcionales – reducir el tiempo de espera para la obtención de cita en los CVI de la AGE.....	47
Medida 4.1.4. Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.....	48
Medida 4.2.6. Selección de proyectos de éxito para el Banco de conocimiento de buenas prácticas derivadas de la Autoevaluación 2022 por un comité de buenas prácticas	49
Medida 4.2.7. Planificación y ejecución de proyectos de mejora tras la Autoevaluación de 2024 – impulsar y mantener acciones de mejora continua de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía en la DGG/SGAC	50
Medida 4.2.8. Participación en la formación sobre mejora continua en las organizaciones de la SGRHAGET	52
Medida 4.2.9. Realización de una autoevaluación de calidad	53

Medida 4.2.10. Preparación de la solicitud de certificación de calidad	54
Medida 4.3.2. 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	55
Medida 4.3.3. 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.....	56
Medida 4.3.4. Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados)	57
Medida 4.3.5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.....	58
Medida 4.3.6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias	59
Medida 4.3.7. Realizar acciones de percepción de la calidad a aliados y grupos de interés.....	60
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5. TRATAMIENTO ESPECÍFICO DE LAS SINGULARIDADES EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LENGUA COOFICIAL.	
Medida 5.1.1. Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados sobre utilización de lenguas cooficiales	61
Medida 5.1.2. Revisión de contenidos de la página web para garantizar el uso de las lenguas cooficiales	63
Medida 5.1.3. Incorporación del uso de la lengua cooficial en la INTRANET de la DGG/SGAC.....	64
Medida 5.2.4. Fomento de la participación de los funcionarios de la DGG/SGAC en las actividades formativas de la DGAGET y del INAP tendentes a la obtención de títulos acreditativos de conocimiento del gallego	65
OBJETIVO ESTRATÉGICO 6. DEFINICIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMÚN PARA LA ORDENACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.	
Medida 6.1.2. Análisis de los procedimientos de gestión y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora	67
Medida 6.1.3. Análisis de las necesidades de formación.....	69
OBJETIVO ESTRATÉGICO 7. DISEÑO DE NUEVAS ESTRUCTURAS PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS.	
Medida 7.1.1. Análisis de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada y selección de aquellas que se consideren prioritarias.....	70
Medida 7.2.1. 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	71
OBJETIVO ESTRATÉGICO 8. IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS.	
Medida 8.1.1. Realización de acciones de percepción de la calidad respecto al cliente interno o relacionadas con clima laboral – encuesta de satisfacción del personal ...	72
Medida 8.1.5. Análisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en la DGG/SGAC	73

Medida 8.1.6. Incremento o renovación de los convenios AGE-Universidades para prácticas de estudiantes en la DGG/SGAC	74
Medida 8.1.7. Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida – desarrollar modelos eficientes para la gestión de los flujos de recursos humanos .	75
Medida 8.E1.3. Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales	76
Medida 8.E2.2. Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC.....	77
Medida 8.E2.7. Elaboración de un Plan Integral para la Gestión del Conocimiento	78
Medida 8.E2.8. Elaboración de vídeos explicativos sobre aplicaciones y procedimientos internos	79
Medida 8.E2.9. Realización de “píldoras formativas” orientadas al personal de la DGG/SGAC	80
 OBJETIVO ESTRATÉGICO 9. CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN BASADA EN LA PLANIFICACIÓN Y LA RETRIBUCIÓN VINCULADA A OBJETIVOS.	
Medida 9.1.3. Elaboración y aprobación del Plan de Acción 2025 de la DGG/SGAC – alineación con el PEAGET 2024-2027 y el Plan de Acción 2025 de la DGAGET	81
Medida 9.1.4. Evaluación del Plan de Acción 2024 – elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del PACC 2024 de la DGG/SGAC.....	83
Medida 9.1.5. Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad de la DGG/SGAC)	85
Medida 9.1.6. Elaboración de nuevas fichas de procesos clave	86
Medida 9.1.7. Participación en la formación en planificación estratégica organizada por la SGRHAGET	87
Medida 9.1.8. Revisión y actualización del Inventario de Procesos	88
Medida 9.1.9. Elaboración de un manual sobre el cambio en la titularidad de la Delegación del Gobierno	89
Medida 9.2.1. Participación en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales para las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno	90
Medida 9.2.2. Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, coordinados con los definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.....	91
Medida 9.2.3. Elaboración de un informe anual de cumplimiento de objetivos operativos: remisión de información a la SGRIAGET	92
Medida 9.2.4. Participación en la formación en Dirección por Objetivos organizada por la SGRHAGET.....	93
Medida 9.3.1. Aplicación del modelo de productividad por objetivos.....	94
Medida 9.3.2. Informe de seguimiento de la aplicación del modelo de la productividad por objetivos	96
Medida 9.4.1. Participación de la DGG/SGAC en el diseño de nuevos indicadores en CRETA como parte de la elaboración por la DGAGET de un cuadro de mando	97
Medida 9.4.2. Realización del diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI): disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido	98

OBJETIVO ESTRATÉGICO 11. UNIDAD DE ACCIÓN DE LA AGE EN EL TERRITORIO.

Medida 11.1.1. Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación – elaboración de un informe cada trimestre que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora	99
Medida 11.1.4. Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG	100
Medida 11.1.5. Realizar una Comisión de Asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE al objeto de preparar los temas de la misma	101
Medida 11.1.6. Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno	102
Medida 11.E1.1. Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Interna	104
Medida 11.E1.4. Acciones de comunicación al personal del contenido y de los objetivos incluidos en los Planes de Acción 2025 de la DGAGET y de la DGG/SGAC.....	105
Medida 11.E1.5. Habilitar un sistema de notificación automática de las novedades en la INTRANET	106
Medida 11.E1.6. Facilitar las búsquedas en la INTRANET habilitando un buscador.....	107
Medida 11.E1.7. Habilitar un espacio en la INTRANET para hacer públicas las felicitaciones internas y externas por la gestión de servicios y procesos.....	108
Medida 11.E1.8. Elaboración de una memoria de mejoras ad intra significativas, realizadas durante el periodo 2021-2024, para una mejor difusión y conocimiento del personal de la DGG-SGAC de los beneficios para la organización derivados de la planificación estratégica y los programas de Calidad	109
Medida 11.E1.9. Desarrollo de acciones para la participación/implicación de todo el personal de la organización en el proceso de mejora continua de la calidad	110

OBJETIVO ESTRATÉGICO 12. IMAGEN INSTITUCIONAL ÚNICA Y RECONOCIBLE.

Medida 12.1.1. Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.....	111
Medida 12.1.2. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio	112
Medida 12.2.1. Formulación de propuestas para la mejora de la imagen web de la AGE en el Territorio por parte de la DGG/SGAC	113

OBJETIVO ESTRATÉGICO 13. TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO.

Medida 13.1.2. Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta.....	114
Medida 13.1.3. Desarrollo de 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 la DGG/SGAC.....	115
Medida 13.1.7. Elaboración de un manual de estilo y lenguaje administrativo, guía de lenguaje no sexista y guía de comunicación clara con la ciudadanía.....	116
Medida 13.1.8. Publicación en el Portal web de la DGG/SGAC de la información identificada y actualización periódica	118
Medida 13.1.9. Elaboración de un estudio del patrimonio mobiliario e inmobiliario de la DGG/SGAC para identificar su valor histórico-artístico	119
Medida 13.1.10. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en la DGG/SGAC.....	120

Medida 13.1.11. Fomento de la participación del personal de la DGG/SGAC en la formación en Gobierno Abierto, de acuerdo con las acciones formativas previstas por la SGRHAGET y recogidas en el Plan de Formación de la AGE en el Territorio	121
Medida 13.1.12. Estudio previo para elaborar un Plan de Reputación de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña	122
Medida 13.1.13. Incorporación de Códigos QR para facilitar la accesibilidad a la información.....	123
Medida 13.2.3. Elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG/SGAC y por la AGET	124
Medida 13.2.4. Participación en la elaboración de una guía de uso y presencia en redes sociales.....	125
Medida 13.2.5. Participación en las reuniones de coordinación y seguimiento de la SGRIAGET en relación a la aplicación de la Guía de uso y presencia en RRSS por parte de la DGG/SGAC y el resto de DDGG/SSGG/DDII	126
Medida 13.2.6. Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores	127
Medida 13.2.7. Acciones para el aumento del número de seguidores/suscriptores globales en las redes sociales	128
Medida 13.2.8. Elaboración y publicación en las RRSS de la DGG/SGAC de contenidos fijados que permitan a la ciudadanía acceder de forma directa y sencilla a información relevante sobre los servicios prestados o de su interés.....	129

OBJETIVO ESTRATÉGICO 14. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO.

Medida 14.1.2. Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE).....	130
Medida 14.1.3. Elaboración de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET	131
Medida 14.1.4. Ejecución de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET	132
Medida 14.1.5. Reducción del consumo energético en los edificios de la DGG/SGAC – seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%)	133
Medida 14.1.6. Cálculo de la huella de carbono de la organización.....	134
Medida 14.1.7. Cambio de la iluminación de todas las sedes a luces LED	135
Medida 14.2.2. Elaboración de una propuesta de alternativas de reorganización para la optimización de los espacios por orden de viabilidad.....	136
Medida 14.2.3. Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas.....	137
Medida 14.2.4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización de espacios	138
Medida 14.2.5. Habilitar en el parking de la sede de la Delegación del Gobierno en Galicia una plaza reservada para personas con discapacidad.....	139
Medida 14.3.1. Elaboración de un Plan de Sostenibilidad en la DGG/SGAC (ahorro, reciclaje, residuos, eficiencia energética e impacto ambiental) para mejorar el uso y la gestión sostenible de los recursos (agua y papel)	140

Medida 14.3.3. 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	142
Medida 14.3.5. Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.....	144
Medida 14.3.6. Seguimiento y actualización del inventario de recursos tecnológicos	145
Medida 14.3.7. Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados para mejorar el uso de los recursos (agua y papel) y la gestión sostenible de residuos en la DGG/SGAC	146
Medida 14.3.8. Propuesta de alternativas para alargar la vida útil de los recursos tecnológicos en desuso (donación) o gestionar la solución con menor impacto medioambiental para su retirada	148
Medida 14.3.9. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad	149
Medida 14.3.10. 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 propuestas	150
Medida 14.3.11. Instalación en los edificios sede de la DGG/SGAC papeleras específicas para recogida selectiva de residuos	151
Medida 14.4.1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores	152
Medida 14.4.2. Completar la ejecución de los contratos menores	153

OBJETIVO ESTRATÉGICO 15. UNA ADMINISTRACIÓN SIN PAPEL.

Medida 15.1.3. Análisis y propuesta de destrucción (expurgo) de archivos físicos clasificados en series documentales	154
Medida 15.1.4. Ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, de acuerdo con la planificación	155
Medida 15.1.5. Elaboración de propuestas de alternativas sobre posibles usos del espacio que quedaría disponible	156
Medida 15.1.6. Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad	157
Medida 15.1.7. Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo en la DGG/SGAC	158
Medida 15.1.8. Implementación de un proceso sistematizado de tratamiento documental de los archivos físicos de la Delegación del Gobierno	159
Medida 15.1.9. Elaboración de un repertorio o índice de clasificación de las series documentales de las Áreas e Unidades	160
Medida 15.2.1. Análisis de situación. Constitución de grupo de trabajo para la fijación de criterios básicos de higiene digital	162
Medida 15.2.2. Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos de la DGG/SGAC	164
Medida 15.2.3. Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo – diseño e implementación de una metodología de archivo digital	165

MEDIDA 1.1.1	Realización de un cronograma de visitas.
--------------	--

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.1 La Administración cerca de ti.
Procedencia:	PEAGET 1.1.1
Responsable:	Vicesecretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Vicesecretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero a diciembre 2025); Plurianual (la medida se ejecuta con periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El Programa “La Administración Cerca de Ti” (LACT), lleva implantado en las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares desde noviembre del 2022. Se trata de un programa de acercamiento de la Administración a la ciudadanía, que partió con la asistencia a aquellos ciudadanos que viven en municipios de menos de 8000 habitantes. Desde su implantación y hasta septiembre de 2024, se han realizado 4.965 sesiones, con la asistencia de 54.625 personas, y se han expedido 44.709 credenciales de identificación electrónica, con 818 adhesiones de ayuntamientos formalizadas. En el marco del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET), se persigue la consolidación del servicio y la mejora del servicio que presta a la ciudadanía – a tal efecto, su actuación 1.1.1 plantea la elaboración (por parte de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno) de sucesivos cronogramas mensuales de visitas durante los años de vigencia del PEAGET.

- Objetivos generales y operativos (resultados a alcanzar):**
- Contribuir a reducir la brecha digital y fomentar la cohesión territorial, para ofrecer una atención cercana a los habitantes de entornos mayoritariamente rurales, poniendo el acento en la difusión y extensión de la Administración electrónica, y dando a conocer los servicios desplegados por Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares en todo el territorio y por los servicios territoriales de otros organismos y entidades de la AGE.
 - Consolidar el servicio y aumentar la participación de la ciudadanía en las sesiones que se realizan.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración de los cronogramas de visitas mensuales para el desarrollo del programa La Administración cerca de ti.
 - Desarrollo de las visitas en base a la planificación realizada.

- Indicadores de seguimiento y parámetro de cumplimiento:**
- Porcentaje (%) de cronogramas mensuales elaborados antes del último día del mes anterior. Se considerará un cumplimiento del 100% si se elabora un cronograma de visitas por cada mes de 2025 – en su defecto, el cumplimiento se calculará de forma proporcional.
 - Porcentaje (%) de cumplimiento de los cronogramas elaborados. Se considerará un cumplimiento del 100% si cada uno de los cronogramas se ejecutan según las visitas planificadas – en su defecto, el cumplimiento se calculará de forma proporcional.

MEDIDA 1.1.2

Participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas sobre “La Administración cerca de ti”.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.1 La Administración cerca de ti.
Procedencia:	PEAGET 1.1.3
Responsable:	Vicesecretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Vicesecretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero a diciembre 2025); Plurianual (la medida se ejecuta con periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El Programa “La Administración Cerca de Ti” (LACT), lleva implantado en las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares desde noviembre del 2022. Se trata de un programa de acercamiento de la Administración a la ciudadanía, que partió con la asistencia a aquellos ciudadanos que viven en municipios de menos de 8000 habitantes. Desde su implantación y hasta septiembre de 2024, se han realizado 4.965 sesiones, con la asistencia de 54.625 personas, y se han expedido 44.709 credenciales de identificación electrónica, con 818 adhesiones de ayuntamientos formalizadas. En el marco del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET), se persigue la consolidación del servicio y la mejora del servicio que presta a la ciudadanía – a tal efecto, su actuación 1.1.3 plantea la celebración de una jornada de intercambio de buenas prácticas para cada año de vigencia del PEAGET, abierta a la participación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Contribuir a reducir la brecha digital y fomentar la cohesión territorial, para ofrecer una atención cercana a los habitantes de entornos mayoritariamente rurales, poniendo el acento en la difusión y extensión de la Administración electrónica, y dando a conocer los servicios desplegados por Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares en todo el territorio y por los servicios territoriales de otros organismos y entidades de la AGE.
 - Fomento y difusión de buenas prácticas entre Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno para consolidar el servicio y aumentar la participación de la ciudadanía en las sesiones que se realizan.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento será del 100% si se ha participado en la jornada, y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (complimentar sólo si fuera necesario): El cumplimiento de la medida requiere de la organización y celebración por parte de la SGCAGET de la referida jornada de intercambio de buenas prácticas.

MEDIDA 1.1.3

Celebración de jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión al programa – aumentar el número de colectivos ciudadanos que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del servicio.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.1 La Administración cerca de ti.
Procedencia:	PEAGET 1.1.5
Responsable:	Vicesecretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Vicesecretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero a diciembre 2025); Plurianual (la medida se ejecutará con periodicidad anual hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: El Programa “La Administración Cerca de Ti” (LACT), lleva implantado en las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares desde noviembre del 2022. Se trata de un programa de acercamiento de la Administración a la ciudadanía, que partió con la asistencia a aquellos ciudadanos que viven en municipios de menos de 8000 habitantes. Desde su implantación y hasta septiembre de 2024, se han realizado 4.965 sesiones, con la asistencia de 54.625 personas, y se han expedido 44.709 credenciales de identificación electrónica, con 818 adhesiones de ayuntamientos formalizadas.

Durante este tiempo, este servicio se ha ido adaptando a las necesidades y nuevos retos, por ello se han emitido hasta la fecha cuatro resoluciones en relación con el servicio LACT. La 4ª resolución de fecha 27/09/2024 amplía la prestación del servicio LACT a colectivos tales como: estudiantes, bases militares, residencias geriátricas, centros culturales, colectivos o asociaciones vinculados a etnias, nacionalidades, discapacitados/as, asociaciones de pequeños empresarios y asociaciones y cooperativas agrarias. En definitiva, ciudadanos que por diversos motivos puedan tener una mayor dificultad en la obtención de información, comunicación y realización de trámites con la Administración Pública. Ante este nuevo escenario, se identifica la necesidad de impulsar la continuidad del programa LACT a través de la realización de sesiones dirigidas a los colectivos anteriormente mencionados.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Contribuir a reducir la brecha digital y fomentar la cohesión territorial, para ofrecer una atención cercana a los habitantes de entornos mayoritariamente rurales, poniendo el acento en la difusión y extensión de la Administración electrónica, y dando a conocer los servicios desplegados por Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares en todo el territorio y por los servicios territoriales de otros organismos y entidades de la AGE.
 - Ampliar el público destinatario de LACT mediante el incremento del número de colectivos y ayuntamientos adheridos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Organización y realización de la sesión o jornada orientada a la adhesión al programa LACT de nuevos colectivos ciudadanos.
 - Comunicación a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET) del resultado de la actividad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento será del 100% si se celebra la jornada, y del 0% en caso contrario.

MEDIDA 1.1.4

Difusión de información del servicio en el portal web y en las redes sociales de la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.1 La Administración cerca de ti.
Procedencia:	PEAGET 1.1.7
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación, Vicesecretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero a diciembre 2025); Plurianual (la medida se ejecuta con periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El Programa “La Administración Cerca de Ti” (LACT), lleva implantado en las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares desde noviembre del 2022. Se trata de un programa de acercamiento de la Administración a la ciudadanía, que partió con la asistencia a aquellos ciudadanos que viven en municipios de menos de 8000 habitantes. Desde su implantación y hasta septiembre de 2024, se han realizado 4.965 sesiones, con la asistencia de 54.625 personas, y se han expedido 44.709 credenciales de identificación electrónica, con 818 adhesiones de ayuntamientos formalizadas. En el marco del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET), se persigue la consolidación del servicio y el aumento de la participación de la ciudadanía en las sesiones que se realizan – a tal efecto, su actuación 1.1.7 plantea la difusión, por parte de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, de información del servicio en el portal web y en redes sociales, para cada año de vigencia del PEAGET.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Contribuir a reducir la brecha digital y fomentar la cohesión territorial, para ofrecer una atención cercana a los habitantes de entornos mayoritariamente rurales, poniendo el acento en la difusión y extensión de la Administración electrónica, y dando a conocer los servicios desplegados por Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares en todo el territorio y por los servicios territoriales de otros organismos y entidades de la AGE.
 - Consolidar el servicio y aumentar la participación de la ciudadanía en las sesiones que se realizan.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración de cronogramas mensuales de visitas del programa LACT.
 - Publicación de los cronogramas en web y redes sociales de la DGG/SGAC.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de cronogramas de visitas publicados en el portal web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática y en redes sociales de la DGG/SGAC. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se publican todos (el 100%) los cronogramas elaborados en la web y redes sociales de la DGG/SGAC. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 1.2.1

Revisión y actualización de programas y manuales relacionados con la atención a las personas de la organización y de atención a la ciudadanía.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.2 Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro (OIAR) y en las Oficinas de Extranjería.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero a diciembre 2025); Plurianual (la medida se ejecuta con periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La DGG/SGAC cuenta con diversos servicios que ejercen una importante función de atención a la ciudadanía como la Oficina de Información, Asistencia y Registro (OIAR), la Oficina de Extranjería (OEX), la Alta Inspección de Educación, el Centro de Vacunación Internacional. Si bien la digitalización de los servicios ha permitido avanzar en accesibilidad y agilización de los procedimientos, sigue siendo necesaria una comunicación presencial entre la ciudadanía y el personal empleado público que visibilice el valor humano de la Administración, ofreciendo una relación de persona a persona, ya que hay ciertos grupos de la población que aún tienen dificultad en el uso de medios digitales para la realización de trámites con la Administración o simplemente para la obtención de información. Este programa persigue, por lo tanto, conseguir de una forma general una mejora en la calidad de la prestación del servicio de forma presencial, y en particular sobre los grupos vulnerables (migrantes sin permiso de residencia, migrantes retornados, mujeres víctimas de violencia de género, mayores de 65 años y personas con discapacidad). A tal efecto, el Plan Territorial 2024-2027 de la DGG/SGAC prevé una revisión continua de sus manuales de atención a la ciudadanía, dentro de un marco de excelencia en la gestión y mejora permanente de la calidad. Por otra parte, debe realizarse una actualización periódica de los programas y manuales ya aprobados para mejorar el clima laboral: bienvenida, despedida, reconocimiento, movilidad y atención a las personas.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Mejora y homogeneización de la atención al público en las OIAR y Oficinas de Extranjería.
 - Mejora de los manuales internos de la DGG/SGAC para garantizar una mejor gestión y transferencia del conocimiento.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Identificación de todos los programas y manuales en la DGG/SGAC relacionados con la atención a las personas de la organización y de atención a la ciudadanía.
 - Revisión de los programas y manuales identificados para la detección de puntos de mejora en relación a la atención a la ciudadanía.
 - Actualización de los programas y manuales correspondientes para la mejora de la atención a la ciudadanía.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de programas y manuales actualizados, sobre el total de programas y manuales existentes, a 31/12/2025. El porcentaje de ejecución de la medida será del 100% si se han revisado todos (el 100%) los programas y manuales de atención a las personas y se han actualizado aquellos que se ha considerado necesario; en caso contrario, el porcentaje de ejecución se calculará de forma proporcional.

MEDIDA 1.2.3

Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: Recogida de información.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.2 Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro (OJAR) y en las Oficinas de Extranjería.
Procedencia:	PEAGET 1.2.1
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría general, Oficina de Extranjería (OEX), Oficina de Información, Asistencia y Registro (OJAR) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30 de junio de 2025); Plurianual (la ejecución de la actuación comenzó en 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La DGG/SGAC cuenta con una Oficina de Información, Asistencia y Registro (OJAR), así como con una Oficina de Extranjería (OEX), que ejercen una importante función de atención a la ciudadanía. Si bien la digitalización de los servicios ha permitido avanzar en accesibilidad y agilización de los procedimientos, sigue siendo necesaria una comunicación presencial entre la ciudadanía y el personal empleado público que visibilice el valor humano de la Administración, ofreciendo una relación de persona a persona, ya que hay ciertos grupos de la población que aún tienen dificultad en el uso de medios digitales para la realización de trámites con la Administración o simplemente para la obtención de información. Este programa persigue, por lo tanto, conseguir de una forma general una mejora en la calidad de la prestación del servicio de forma presencial, y en particular sobre los grupos vulnerables (migrantes sin permiso de residencia, migrantes retornados, mujeres víctimas de violencia de género, mayores de 65 años y personas con discapacidad). La presente medida, incluida en el Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio, supone un primer paso en el referido proceso de mejora.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Conseguir de una forma general una mejora en la calidad de la prestación del servicio de forma presencial, y en particular sobre los grupos vulnerables.
 - Avanzar en homogeneizar la atención para mejorar la accesibilidad presencial en ambos servicios y en todos los territorios, con especial preferencia a las personas y colectivos que tienen más dificultades para acceder a los trámites de la Administración por medios digitales.
 - Recabar información sobre las necesidades y aspectos de mejora en los servicios de atención presencial.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Recogida de información para la elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial.
 - Remisión de la información obtenida a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de ejecución será del 100% si se ha elaborado un Informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial, o si se ha recopilado información al respecto y se ha remitido a la SGCAGET. En caso contrario, el porcentaje de ejecución será 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 1.2.5

Fomento de la participación del personal funcionario de la DGG/SGAC en cursos de formación del personal funcionario que atiende al público.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.2 Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro (OIAR) y en las Oficinas de Extranjería.
Procedencia:	PEAGET 1.2.4
Responsable:	Secretaría General, Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (de enero a diciembre 2025); Plurianual (se prevé la repetición de la actuación en 2026).

Definición, justificación y situación de partida: La DGG/SGAC cuenta con una Oficina de Información, Asistencia y Registro (OIAR), así como con una Oficina de Extranjería (OEX), que ejercen una importante función de atención a la ciudadanía. Si bien la digitalización de los servicios ha permitido avanzar en accesibilidad y agilización de los procedimientos, sigue siendo necesaria una comunicación presencial entre la ciudadanía y el personal empleado público que visibilice el valor humano de la Administración, ofreciendo una relación de persona a persona, ya que hay ciertos grupos de la población que aún tienen dificultad en el uso de medios digitales para la realización de trámites con la Administración o simplemente para la obtención de información. Este programa persigue, por lo tanto, conseguir de una forma general una mejora en la calidad de la prestación del servicio de forma presencial, y en particular sobre los grupos vulnerables.

A este respecto, la actuación 1.2.4 del Plan Estratégico 2024-2027 de la Administración General del Estado en el Territorio (PEAGET) prevé la organización por la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET) de cursos de formación al personal funcionario de atención al público, a lo largo de los ejercicios 2025 y 2026. La presente medida supone un impulso a estos esfuerzos de la DGAGET por reforzar las capacidades de los empleados públicos de la AGE en el Territorio.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Mejorar y homogeneizar la atención al público en la OIAR y en la OEX, y mejorar las capacidades de los funcionarios públicos para la atención a la ciudadanía.
 - Lograr una participación significativa de personal de la DGG/SGAC en la formación en atención al público, para una mayor transferencia del conocimiento.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Publicación de noticias en la INTRANET para la difusión y puesta en conocimiento del personal de la DGG/SGAC de los cursos de formación.
 - Envío de mensajes por vías de comunicación internas para incentivar o fomentar la participación del personal de la DGG/SGAC en los cursos de formación.
 - Designación del alumnado en base a las plazas asignadas a la DGG/SGAC (por iniciativa de la SGRHAGET – Objetivo Operativo 1.4.4.1 DGAGET S1 2025).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de acciones de fomento de la participación de los funcionarios de la DGG/SGAC en los cursos de formación. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se realizan dos acciones de fomento o más; del 50% si sólo se realiza una; y del 0% si no se realiza ninguna.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): El cumplimiento de la presente medida dependerá de la organización y celebración de los referidos cursos de formación para el personal de atención al público por parte de la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).

MEDIDA 1.3.2

Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora en la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.
Procedencia:	PEAGET 1.3.3; Objetivo Operativo 1.3.3.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Secretaría General, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (desde el 01/01/2025, hasta el 30/06/2025).

Definición, justificación y situación de partida: Se hace necesario avanzar en accesibilidad universal, término que implica no solo la faceta de la movilidad, sino también la de adaptar las instalaciones a todo tipo de discapacidades y diferentes habilidades. Según la definición del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se entiende por accesibilidad universal: “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.” En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de ‘diseño universal o diseño para todas las personas’, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.

A este respecto, tanto la actuación 1.3.3 del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET) como el Objetivo Operativo 1.3.3.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025 prevén que las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno formulen propuestas para la mejora de la accesibilidad universal en los espacios de atención al público.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Avanzar hacia la accesibilidad universal en los espacios de atención a la ciudadanía de la DGG/SGAC.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora de los espacios de atención para adaptarlos a las necesidades de las personas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Entrega del informe/propuesta priorizada a la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET). El porcentaje de cumplimiento será del 100% si se ha entregado el informe a la SGAFPAGET a 30 de junio de 2025, y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 1.3.3

Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.
Procedencia:	PEAGET 1.3.4
Responsable:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL), Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC; Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL), Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (desde el 01/01/2025, hasta el 30/06/2025).

Definición, justificación y situación de partida: Se hace necesario avanzar en accesibilidad universal, término que implica no solo la faceta de la movilidad, sino también la de adaptar las instalaciones a todo tipo de discapacidades y diferentes habilidades. Según la definición del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se entiende por accesibilidad universal: “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.” En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de ‘diseño universal o diseño para todas las personas’, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.

A este respecto, la actuación 1.3.4 del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET) prevé que las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, junto con la SGAFPAGET, elaboren un Plan para la ejecución de proyectos de mejora de la accesibilidad universal en los espacios de atención al público, previa consulta con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Avanzar hacia la accesibilidad universal en los espacios de atención a la ciudadanía de la DGG/SGAC.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración de un Plan de Actuaciones de Mejora de la Accesibilidad Universal en la DGG/SGAC.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de ejecución será del 100% si se ha elaborado un Plan de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal a 30 de junio de 2025; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

- El PEAGET 2024-2027 y el Plan de Acción 2025 de la DGAGET prevén que esta medida se realice de forma coordinada o en colaboración con la SGAFPAGET.
- Una primera dificultad potencial se encuentra en la existencia de edificios históricos o con distintos grados de protección arquitectónica en los que las diferentes normativas aplicables introducen una complejidad añadida a la hora de planificar las actuaciones hacia la accesibilidad universal.

MEDIDA 1.3.4

Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.
Procedencia:	PEAGET 1.3.5
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC; Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (de enero a diciembre de 2025); Plurianual (el plazo total de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Se hace necesario avanzar en accesibilidad universal, término que implica no solo la faceta de la movilidad, sino también la de adaptar las instalaciones a todo tipo de discapacidades y diferentes habilidades. Según la definición del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se entiende por accesibilidad universal: “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.” En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de ‘diseño universal o diseño para todas las personas’, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.

A este respecto, la actuación 1.3.5 del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET) prevé que las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, junto con la SGAFPAGET, ejecuten entre los ejercicios 2025 y 2027 una serie de proyectos de mejora de la accesibilidad universal en los espacios de atención al público, de acuerdo con la planificación previamente realizada (actuación 1.3.4 del PEAGET 2024-2027).

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Avanzar hacia la accesibilidad universal en los espacios de atención a la ciudadanía en la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Coordinación de la DGG/SGAC con la SGAFPAGET para avanzar en la ejecución de las actuaciones de mejora planificadas.
 - Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, sobre el total de las actuaciones previstas para 2025. Si, a 31/12/2025, se ha ejecutado un 70% de las actuaciones previstas para 2025 o más, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100%; y en caso de que el porcentaje de ejecución de las actuaciones previstas para 2025 sea inferior al 70%, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará proporcionalmente.

Información complementaria (complimentar sólo si fuera necesario): Una primera dificultad potencial se encuentra en la existencia de edificios históricos o con distintos grados de protección arquitectónica en los que las normativas aplicables introducen una complejidad añadida al planificar actuaciones para la accesibilidad universal.

MEDIDA 1.3.5

Valoración de la posibilidad de instalar puertas de apertura automática en los accesos para personas con movilidad reducida en las sedes de la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (de enero a diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Se hace necesario avanzar en accesibilidad universal, término que implica no solo la faceta de la movilidad, sino también la de adaptar las instalaciones a todo tipo de discapacidades y diferentes habilidades. Según la definición del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se entiende por accesibilidad universal: “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.”

En los últimos años se han realizado reformas y adaptaciones en los edificios sede de la DGG/SGAC para garantizar la accesibilidad universal. Sin embargo, sólo el edificio sede de la Delegación del Gobierno cuenta con puertas de apertura automática – en otras sedes, las personas con movilidad reducida necesitan que alguien les abra o sujete la puerta para que pasen, lo que complica su acceso. Por otra parte, se debe tener en cuenta la complejidad técnica o arquitectónica que puede caracterizar a la realización de cualquier obra o instalación para la mejora de la accesibilidad en edificios históricos como el de la Subdelegación del Gobierno. Por ello, se estima conveniente la elaboración, en un primer lugar, de una valoración que estudie la viabilidad y necesidad de instalar las mencionadas puertas automáticas.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Avanzar hacia la accesibilidad universal en los espacios de atención a la ciudadanía de la DGG/SGAC.
 - Avanzar en el estudio de alternativas para la proposición de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración de un informe de valoración de la posibilidad de instalar puertas de apertura automática en los accesos para personas con movilidad reducida en las sedes de la DGG/SGAC.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de ejecución será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado el correspondiente informe de valoración. En caso contrario, el porcentaje de ejecución será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 1.4.1

Análisis de aquellos centros de trabajo con atención presencial que sean susceptibles de ser integrados en un centro único.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.4 Centro integral de atención presencial plenamente accesible.
Procedencia:	PEAGET 1.4.1; Objetivo Operativo 1.4.1.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (de enero a diciembre de 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La complejidad de las competencias que asumen las Delegaciones del Gobierno y la diversidad normativa, técnica y metodológica de las mismas han propiciado la dispersión de los distintos servicios, provocando en la ciudadanía dificultades de acceso, y una cierta sensación de lejanía y desafección. En el ámbito de la organización existe un número amplio de oficinas y servicios con atención directa a la ciudadanía, destacando las OIAR y las OEX. La dispersión de los centros, tanto funcional como física, contribuye a que la ciudadanía tenga dificultades para identificar el centro al que debe o puede acudir para realizar una determinada gestión o solicitar información. Esta realidad, junto con la acumulación de tareas y la falta de personal, aconseja una reorganización que aproveche la economía de escala y evite duplicidades.

Direcciones Insulares como la de La Palma ya han iniciado experiencias en las que en un único centro se concentran las actuaciones de atención a la ciudadanía de distintos servicios. La principal dificultad a este respecto, no obstante, reside en la disponibilidad de un espacio único con capacidad para acoger los medios humanos y materiales necesarios y que, a su vez, se encuentre en una ubicación fácilmente accesible para la ciudadanía.

En relación a esta iniciativa, tanto la actuación 1.4.1 del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET) como el Objetivo Operativo 1.4.1.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025 prevén que las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares avancen en la integración de la atención presencial en un centro único mediante el análisis de las posibilidades particulares a tal efecto.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la DGG/SGAC, promoviendo la concentración de la atención presencial en un centro único para todos los servicios prestados.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Registro, análisis e identificación de todos los centros de trabajo de la DGG/SGAC con atención presencial susceptibles de ser integrados en un centro único.
 - Envío a la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET) del correspondiente informe.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Informe de análisis e identificación de todos los centros de trabajo de la DGG/SGAC con atención presencial susceptibles de ser integrados en un centro único, realizado y remitido a la SGRHAGET a 31/12/2025.

MEDIDA 1.4.2

Planificación de la implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial, según prioridad y viabilidad.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.
Programa:	1.4 Centro integral de atención presencial plenamente accesible.
Procedencia:	PEAGET 1.4.2
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC; Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General, Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (de enero a diciembre de 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La complejidad de las competencias que asumen las Delegaciones del Gobierno y la diversidad normativa, técnica y metodológica de las mismas han propiciado la dispersión de los distintos servicios, provocando en la ciudadanía dificultades de acceso, y una cierta sensación de lejanía y desafección. En el ámbito de la organización existe un número amplio de oficinas y servicios con atención directa a la ciudadanía, destacando las OIAR y las OEX. La dispersión de los centros, tanto funcional como física, contribuye a que la ciudadanía tenga dificultades para identificar el centro al que debe o puede acudir para realizar una determinada gestión o solicitar información. Esta realidad, junto con la acumulación de tareas y la falta de personal, aconseja una reorganización que aproveche la economía de escala y evite duplicidades.

La medida 1.4.1 del presente Plan de Acción prevé la identificación de aquellos centros de trabajo de la DGG/SGAC susceptibles de ser integrados en un centro integral de atención presencial a la ciudadanía. En base al resultado de dicho análisis, la actuación 1.4.2 del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET) emplaza a las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares a seguir avanzando en dicha iniciativa a través de su participación y colaboración con la SGRHAGET en la planificación de su implantación progresiva.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la DGG/SGAC, promoviendo la concentración de la atención presencial en un centro único para todos los servicios prestados.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Participación de la DGG/SGAC en la planificación (por parte de la SGRHAGET) de la implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si la DGG/SGAC ha participado en la planificación; en caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 2.1.1

Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica: Recogida de información.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.
Programa:	2.1 Prestación de atención telefónica y chatbox de servicios integrados (primer nivel).
Procedencia:	PEAGET 2.1.1
Responsable:	Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía – Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OIAC-OAMR) de la DGG/SGAC; SGCAGET.
Órgano Gestor:	OIAC-OAMR, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30/06/2025); Plurianual (la ejecución de la medida comenzó en 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La llegada de la digitalización ha supuesto un gran cambio para la ciudadanía en la manera de comunicarse con la Administración, bien sea para tramitar los diferentes procedimientos y solicitudes, bien sea para obtener información. La mayor parte de estos trámites y procesos que la ciudadanía debe realizar con la Administración pueden resolverse digitalmente. Sin embargo, el elevado número de procedimientos y la disparidad en cuanto a la forma de tramitación (documentos necesarios que aportar, lugar al que dirigir la solicitud, pasos a dar...) hace que la realización de un trámite o la obtención de información por la vía digital se convierta en una tarea tediosa o poco intuitiva para el ciudadano.

Asimismo, se ha detectado que muchas de las consultas, trámites y peticiones de información que realizan las personas usuarias en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro, así como en otros centros y oficinas de la DGG/SGAC que realizan atención al público, y que se están solucionando a través de la atención directa, bien sea, presencial, telefónica o por correo electrónico, se podrían evitar si existiera un canal de información claro, intuitivo y preciso.

Por ello, se considera necesaria la implantación de un sistema de información en primer nivel con la creación de dos canales de información, en primer lugar, la apertura de un sistema de llamada a operadora y, en segundo lugar, un chatbox en el portal web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática (MPTMD). A tal efecto, la actuación 2.1.1 del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET) prevé como primer paso que las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares elaboren un informe inicial en el que se analice la situación de partida del servicio de atención telefónica.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Recabar información para el desarrollo de un nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.
 - Facilitar a la ciudadanía un canal telefónico único y chatbox para la obtención de información homogénea de los servicios que presta la DGG/SGAC.
 - Reducir la carga de trabajo de las unidades gestoras mediante la reducción del número de consultas de la ciudadanía a dichas unidades.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Recogida de información y elaboración de un informe sobre el servicio de atención telefónica.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 30/06/2025, se ha remitido a la SGCAGET un informe, o al menos información, relativa a la situación de partida del servicio de atención telefónica. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 2.1.2

Avanzar en la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión por parte de la ciudadanía.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.
Programa:	2.1 Prestación de atención telefónica y chatbox de servicios integrados (primer nivel).
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía – Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OIAC-OAMR), Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía – Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OIAC-OAMR), Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC), áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (de enero a diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La llegada de la digitalización ha supuesto un gran cambio para la ciudadanía en la manera de comunicarse con la Administración, bien sea para tramitar los diferentes procedimientos y solicitudes, bien sea para obtener información. Sin embargo, el elevado número de procedimientos y la disparidad en cuanto a la forma de tramitación (documentos necesarios que aportar, lugar al que dirigir la solicitud, pasos a dar...) hace que la realización de un trámite o la obtención de información por la vía digital se convierta en una tarea tediosa o poco intuitiva para la persona, lo cual puede dar lugar a dudas o confusiones a la hora de realizar una consulta telefónica de información o gestión, entre otros aspectos.

Asimismo, la falta de recursos humanos hace indispensable aumentar la eficiencia en las consultas que los empleados públicos atienden de la ciudadanía, intentando, por ejemplo, reducir el número de llamadas que reciben de la ciudadanía sobre asuntos o funciones que no son de su competencia o área de actividad. A este respecto, por tanto, el Plan Territorial 2024-2027 de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña plantea con la presente medida la posibilidad de introducir respuestas automatizadas que guíen a la ciudadanía en sus consultas con la Administración (indicando el número concreto o la extensión que deben marcar en base a su solicitud o consulta, generando respuestas automatizadas a preguntas frecuentes, etc.)

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía, permitiendo un contacto más directo con las personas responsables en el ámbito de gestión correspondiente.
 - Reducir la carga de trabajo de las unidades gestoras mediante la reducción del número de consultas de la ciudadanía a dichas unidades.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Identificación de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión susceptibles de automatización.
 - Planificación del proceso de automatización de respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión.
 - Implantación y automatización de las respuestas, según las previstas en la planificación previa para 2025.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** El porcentaje de cumplimiento de la medida será igual a la media de los dos indicadores siguientes:
- Identificación de las respuestas automatizables, y planificación del proceso de automatización, realizada a 30/06/2025. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se ha realizado la correspondiente planificación; y del 0% en caso contrario.

- Porcentaje (%) de implantación, sobre el total de lo planificado para 2025. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si el porcentaje de respuestas automatizadas es del 80% (o superior) sobre el total de las planificadas para 2025. En caso de que el porcentaje de automatización sea menor al 80% con respecto al total de las planificadas para 2025, el porcentaje de cumplimiento del indicador se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): En la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas se debe tener en cuenta el papel que pueda tener la Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).

MEDIDA 2.2.1

Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio: Recogida de información.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.
Programa:	2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).
Procedencia:	PEAGET 2.2.1
Responsable:	Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía – Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OIAC-OAMR) de la DGG/SGAC; SGCAGET.
Órgano Gestor:	OIAC-OAMR, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30/06/2025).

Definición, justificación y situación de partida: Se trata de un programa que se complementa con el programa 2.1: Si el ciudadano no consigue resolver sus dudas acerca de un procedimiento, o si el trámite que va a realizar queda fuera del árbol de decisiones que se ha diseñado en la atención de primer nivel, es en este momento cuando se da la opción de ser atendido personalmente. Para que la actuación de las personas que participan en esta atención de segundo nivel sea coordinada, homogénea y coherente, se precisa la creación de una estructura con sede física propia que canalice a nivel organizativo y tecnológico el flujo de comunicaciones.

Desde 2021 se han iniciado en la DGAGET proyectos de deslocalización que persiguen superar la organización territorial del trabajo para avanzar en eficiencia y mejorar la atención a la ciudadanía. Entre ellos, se puso en marcha un proyecto de redistribución de cargas de trabajo entre Oficinas de Extranjería y se han sentado las bases para la implantación de un Centro de Comunicación de Emergencias único que preste el servicio de gabinete telegráfico para toda la AGE en el Territorio. En la misma línea, en el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se ha creado en 2023 una Unidad de Tramitación de Expedientes de Extranjería con sede en Vigo, que se encargará, mediante una encomienda del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, de tramitar expedientes de otras provincias con problemas por sobrecarga de trabajo. De forma análoga a estas experiencias, se propone en el programa 2.2 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) la creación de un centro de atención telefónica y electrónica que atienda en segundo nivel, cuyas características específicas se determinarán a partir del análisis previo que se realice por la SGCAGET a raíz de la actuación 2.2.1 del PEAGET, contando a tal efecto con la colaboración e implicación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Facilitar a la ciudadanía un canal telefónico y electrónico único sobre los servicios prestados mediante el establecimiento de centros de segundo nivel.
 - Reducir la carga de trabajo de las unidades gestoras reforzando el canal telefónico y electrónico con un segundo nivel que reduzca el número de consultas ciudadanas.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Recogida de información sobre la situación de partida del servicio de atención a la ciudadanía en segundo nivel y remisión de la información (o, en su caso, del informe correspondiente) a la SGCAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 30/06/2025, se ha remitido la información o, en su caso, el informe requerido por la SGCAGET. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Se trata de un programa cuyo desarrollo está vinculado al avance en el programa 2.1.

MEDIDA 2.2.2

Participación en las reuniones preparatorias con los Ministerios funcionales y las DDGG organizadas por la SGCAGET.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.
Programa:	2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).
Procedencia:	PEAGET 2.2.2
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC; Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Se trata de un programa que se complementa con el programa 2.1: Si el ciudadano no consigue resolver sus dudas acerca de un procedimiento, o si el trámite que va a realizar queda fuera del árbol de decisiones que se ha diseñado en la atención de primer nivel, es en este momento cuando se da la opción de ser atendido personalmente. Para que la actuación de las personas que participan en esta atención de segundo nivel sea coordinada, homogénea y coherente, se precisa la creación de una estructura con sede física propia que canalice a nivel organizativo y tecnológico el flujo de comunicaciones.

Desde 2021 se han iniciado en la DGAGET proyectos de deslocalización que persiguen superar la organización territorial del trabajo para avanzar en eficiencia y mejorar la atención a la ciudadanía. Entre ellos, se puso en marcha un proyecto de redistribución de cargas de trabajo entre Oficinas de Extranjería y se han sentado las bases para la implantación de un Centro de Comunicación de Emergencias único que preste el servicio de gabinete telegráfico para toda la AGE en el Territorio. En la misma línea, en el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se ha creado en 2023 una Unidad de Tramitación de Expedientes de Extranjería con sede en Vigo, que se encargará, mediante una encomienda del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, de tramitar expedientes de otras provincias con problemas por sobrecarga de trabajo. De forma análoga a estas experiencias, se propone en el programa 2.2 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) la creación de un centro de atención telefónica y electrónica que atienda en segundo nivel. A tal efecto, la actuación 2.2.2 del PEAGET prevé la celebración de reuniones preparatorias organizadas por la SGCAGET, contando con la colaboración e implicación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Facilitar a la ciudadanía un canal telefónico y electrónico único sobre los servicios prestados mediante el establecimiento de centros de segundo nivel.
 - Reducir la carga de trabajo de las unidades gestoras reforzando el canal telefónico y electrónico con un segundo nivel que reduzca el número de consultas ciudadanas.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Participación de personal de la DGG/SGAC en las reuniones convocadas por la SGCAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, la DGG/SGAC ha participado en las reuniones preparatorias del servicio deslocalizado de atención telefónica en segundo nivel; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Se trata de un programa cuyo desarrollo está vinculado al avance en el programa 2.1; y de una actuación que depende de la convocatoria de las reuniones correspondientes por parte de la SGCAGET.

MEDIDA 2.3.1

Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.
Programa:	2.3 Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.
Procedencia:	PEAGET 2.3.1
Responsable:	Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía – Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OIAC-OAMR), Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	OIAC-OAMR, UIC de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30/06/2025); Plurianual (la ejecución de la medida comenzó en 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración debe garantizar el pleno ejercicio del derecho del ciudadano a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tiene la condición de interesado, al amparo del artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Si esta función la ha de llevar a cabo un empleado público, le supone revisar el expediente y comunicar su estado al ciudadano, lo que puede llegar a suponer una carga añadida si las consultas por parte de la ciudadanía son numerosas. Por ello, con este programa se pretende conseguir que el ciudadano pueda conocer el estado de su expediente de una forma rápida a través de la recepción de un mensaje de texto.

Una posible alternativa es hacer uso de SIM, un sistema integral de mensajería que permite a las aplicaciones incluir capacidades de gestión de mensajes en diferentes canales, correos electrónicos, SMS, sin necesidad de tener en cuenta las particularidades de cada canal o el proveedor que se utiliza. La principal dificultad que tiene este programa es la tecnológica – se debe analizar si las aplicaciones que gestionan expedientes están integradas con SIM y puede configurarse la emisión de mensajes, si pueden integrarse con SIM, o valor otra alternativa que pueda implantarse. A este respecto, la actuación 2.3.1 del Plan Estratégico 2024-2027 de la AGE en el Territorio (PEAGET) prevé que las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno recaben información o elaboren un informe a remitir a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET) sobre el grado de integración de las diversas aplicaciones de gestión con SIM, de cara a valorar la viabilidad tecnológica de la iniciativa.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Facilitar al ciudadano el conocimiento permanente del estado de tramitación de su expediente de forma proactiva por parte de la Administración.
 - Mejorar la eficiencia en el trámite de información al interesado sobre el estado de su expediente al reducir la carga de trabajo generada por las consultas.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Identificación de las aplicaciones de gestión de expedientes – indicando aquellas que están integradas con SIM y aquellas que no.
 - Elaboración del informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM.
 - Remisión de la información obtenida o del informe elaborado a la SGCAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 30/06/2025, se ha remitido a la SGCAGET un informe o información, relativa a la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM. En caso contrario, el cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.1.1

Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para reducir tiempos de tramitación de los procedimientos de extranjería.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.
Procedencia:	Objetivo Operativo 3.1.3.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Área de Trabajo e Inmigración de la DGG/SGAC, Oficina de Extranjería (OEX) de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña.
Órgano Gestor:	Área de Trabajo e Inmigración de la DGG/SGAC, Oficina de Extranjería (OEX) de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña.
Plazo de ejecución:	Semestral (de enero a junio 2025); Plurianual (es un objetivo operativo que se revisa semestralmente).

Definición, justificación y situación de partida: Para el año 2023 se fijó como objetivo operativo la grabación de solicitudes por parte de la Oficinas de Extranjería (OEX) en un plazo inferior a 15 días naturales, objetivo que se ha mantenido en el primer semestre de 2024. Su punto de partida fue una situación desigual entre Oficinas de Extranjería en la grabación de las solicitudes, lo que perjudicaba la tramitación posterior de las solicitudes. Los resultados han mostrado un impacto positivo del objetivo, así, durante el segundo semestre de 2023 se grabaron en plazo inferior a 15 días superior a 15 días el 89% del total de solicitudes grabadas, mientras que en septiembre de 2024 la cifra ha alcanzado el 94%, destacando además que el 76% del total se grabó en menos de 4 días. No obstante, se considera imprescindible mejorar más esos porcentajes hasta alcanzar una cifra superior al 99%, para que las actuaciones descritas en el programa 3.1 del PEAGET resulten efectivas, dado que se puedan aplicar a la totalidad de expedientes presentados. Esta reducción en los plazos de grabación se trasladará asimismo en una reducción de los plazos de tramitación y resolución de las solicitudes, objetivo final perseguido.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Grabación de las solicitudes de autorizaciones de extranjería recibidas en un plazo igual o inferior a 15 días naturales.
 - Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para reducir tiempos de tramitación de los procedimientos de extranjería.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Desarrollo e implantación de ideas o iniciativas orientadas a agilizar la grabación de las solicitudes.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de solicitudes grabadas en un plazo igual o inferior a 15 días naturales. Si el 99% de las solicitudes han sido grabadas en un plazo inferior o igual a 15 días, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100%. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento se calculará de forma proporcional. Se alcanzará igualmente la meta cuando, atendiendo a la métrica establecida en el método de cálculo del OO 3.1.3.1, la puntuación sea igual o mayor a 100 puntos porcentuales.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.1.2

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

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.
Procedencia:	PEAGET 3.1.2
Responsable:	Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET); Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).
Órgano Gestor:	Área de Trabajo e Inmigración de la DGG/SGAC; Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: El objetivo de este programa es aprovechar las posibilidades tecnológicas para reducir los plazos de tramitación en aquellos procedimientos cuya gestión electrónica se encuentra más consolidada, especialmente en aquellos iniciados a solicitud del interesado como son los procedimientos de extranjería, automatizando todos los procesos que no requieran de intervención humana y facilitando todos aquellos en que sea necesaria, tanto por parte del ciudadano como por parte del personal tramitador. El programa de automatización de procesos estaría integrado por cuatro grandes líneas de actuación interrelacionadas, pero no interdependientes, de modo que sea posible avanzar a diferentes ritmos en cada una de ellas.

La primera línea de actuación consiste en simplificar la presentación electrónica de las solicitudes por parte de los ciudadanos mediante un sistema guiado en la sede electrónica que haga más sencilla y accesible la presentación de solicitudes y documentación por el propio ciudadano sin disponer de conocimientos previos, sin recurrir a terceros y sin desplazamientos a oficinas administrativas. En este sentido, se reduciría la intervención por parte del ciudadano al mínimo posible, automatizando parte del proceso, reduciendo errores y garantizando la presentación de un expediente completo, evitando así requerimientos posteriores que provocan demoras en la resolución de las solicitudes.

En cuanto a la situación de partida de la presentación de las solicitudes, Mercurio Renovaciones dispone de los expedientes pregrabados en la aplicación de tramitación ACEX, así como de todos los datos de filiación y domicilio previos de los ciudadanos, por lo que es factible automatizar todos estos datos en los formularios electrónicos para que el ciudadano únicamente tenga que confirmarlos o modificarlos. El mayor esfuerzo en este apartado sería incorporar los documentos preceptivos que deben presentar los ciudadanos en cada formulario.

Por otra parte, la gran dificultad se encuentra en la dependencia de otros actores para poder ejecutar este programa, ya sea la AEAD, sobre la que recae el desarrollo tecnológico de las aplicaciones de extranjería, o el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, que desarrolla la normativa de aplicación, lo que hace necesario alinear las prioridades de los tres departamentos ministeriales.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Reducir los plazos de resolución de las renovaciones de autorizaciones de extranjería presentadas en sede electrónica mediante la automatización de trámites.
 - Facilitar e incrementar la presentación de solicitudes de renovación de autorizaciones de extranjería en sede electrónica mediante la simplificación del proceso.
 - Mejorar la eficiencia del proceso reduciendo la carga de trabajo por expediente.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: La DGG/SGAC no dispone de los medios suficientes, ni de las competencias funcionales, para avanzar en la digitalización de los servicios y de la tramitación electrónica de solicitudes. Por todo ello, la labor del Área de Trabajo e Inmigración se limita, necesariamente, a realizar propuestas y observaciones que contribuyan al avance en la medida. Así, entre las actividades a realizar estarían, entre otras:

- Análisis de las modificaciones normativas realizadas para la simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio y remisión de propuestas y observaciones al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
- Comunicación continua y permanente con la AEAD en relación a los cambios realizados (o a realizar) en la sede electrónica.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha simplificado la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos, a 31/12/2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el porcentaje de autorizaciones es del 90% o superior. En caso de que el porcentaje de autorizaciones esté por debajo del 90%, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.1.3

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

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.
Procedencia:	PEAGET 3.1.3
Responsable:	Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET); Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).
Órgano Gestor:	Área de Trabajo e Inmigración de la DGG/SGAC; Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: El objetivo de este programa es aprovechar las posibilidades tecnológicas para reducir los plazos de tramitación en aquellos procedimientos cuya gestión electrónica se encuentra más consolidada, especialmente en aquellos iniciados a solicitud del interesado como son los procedimientos de extranjería, automatizando todos los procesos que no requieran de intervención humana y facilitando todos aquellos en que sea necesaria, tanto por parte del ciudadano como por parte del personal tramitador. El programa de automatización de procesos estaría integrado por cuatro grandes líneas de actuación interrelacionadas, pero no interdependientes, de modo que sea posible avanzar a diferentes ritmos en cada una de ellas.

La segunda línea de actuación consiste en integrar, en la aplicación de gestión electrónica correspondiente, la recepción de los informes y consultas de datos de cualquier Administración Pública, que sean necesarios para la tramitación del procedimiento, sustituyendo procesos manuales por parte del personal tramitador, que demoran la resolución de las solicitudes, por procesos automáticos. Asimismo, se garantizaría que los ciudadanos no tuviesen que aportar ningún documento que ya obre en poder de la Administración. Se debe destacar, a este respecto, que la mayoría de los informes y consultas necesarias ya están integrados en la aplicación ACEX, por lo que únicamente habría que detectar los restantes e integrarlos con la colaboración del organismo correspondiente y la Plataforma de Intermediación de Datos.

La gran dificultad se encuentra en la dependencia de otros actores para poder ejecutar este programa, ya sea la AEAD, sobre la que recae el desarrollo tecnológico de las aplicaciones de extranjería, o el MISSM, que desarrolla la normativa de aplicación, lo que hace necesario alinear las prioridades de los tres departamentos ministeriales.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Reducir los plazos de resolución de las renovaciones de autorizaciones de extranjería presentadas en sede electrónica mediante la automatización de trámites.
 - Facilitar e incrementar la presentación de solicitudes de renovación de autorizaciones de extranjería en sede electrónica mediante la simplificación del proceso.
 - Mejorar la eficiencia del proceso reduciendo la carga de trabajo por expediente.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:** La DGG/SGAC no dispone de los medios suficientes, ni de las competencias funcionales, para avanzar en la integración de la recepción de informes y datos en la aplicación ACEX. Por todo ello, la labor del Área de Trabajo e Inmigración se limita, necesariamente, a realizar propuestas y observaciones que contribuyan al avance en la medida. Así, entre las actividades a realizar estarían, entre otras:
- Análisis de las modificaciones normativas realizadas para la simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio y remisión de propuestas y observaciones al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
 - Comunicación continua y permanente con la AEAD en relación a los cambios realizados (o a realizar) en la sede electrónica.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) 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, a 31/12/2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el porcentaje de autorizaciones es del 60% o superior. En caso de que el porcentaje de autorizaciones sea inferior al 60%, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.1.4

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

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.
Procedencia:	PEAGET 3.1.4
Responsable:	Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET); Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).
Órgano Gestor:	Área de Trabajo e Inmigración de la DGG/SGAC; Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: El objetivo de este programa es aprovechar las posibilidades tecnológicas para reducir los plazos de tramitación en aquellos procedimientos cuya gestión electrónica se encuentra más consolidada, especialmente en aquellos iniciados a solicitud del interesado como son los procedimientos de extranjería, automatizando todos los procesos que no requieran de intervención humana y facilitando todos aquellos en que sea necesaria. El programa de automatización de procesos estaría integrado por cuatro grandes líneas de actuación interrelacionadas, pero no interdependientes.

La tercera línea de actuación consiste en facilitar, en la aplicación de gestión electrónica correspondiente, la resolución de las solicitudes por el personal funcionario tramitador, mediante procesos automáticos de verificación del cumplimiento de los requisitos necesarios, que proporcionen al tramitador la información suficiente que le permita tanto reducir los plazos de resolución como los errores u omisiones. La gran dificultad se encuentra en la dependencia de la AEAD, sobre la que recae el desarrollo tecnológico de las aplicaciones de extranjería.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Reducir los plazos de resolución de las renovaciones de autorizaciones de extranjería presentadas en sede electrónica mediante la automatización de trámites.
 - Facilitar e incrementar la presentación de solicitudes de renovación de autorizaciones de extranjería en sede electrónica mediante la simplificación del proceso.
 - Mejorar la eficiencia del proceso reduciendo la carga de trabajo por expediente.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: La DGG/SGAC no dispone de los medios suficientes, ni de las competencias funcionales, para avanzar en la introducción en ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada. Por todo ello, la labor del Área de Trabajo e Inmigración se limita, necesariamente, a realizar propuestas y observaciones que contribuyan al avance en la medida. Así, entre las actividades a realizar estarían, entre otras, la comunicación continua y permanente con la AEAD en relación a los cambios realizados (o a realizar) en la sede electrónica.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) 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. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el porcentaje de autorizaciones es del 60% o superior. En caso de que el porcentaje de autorizaciones esté por debajo del 60%, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

MEDIDA 3.1.5

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

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.
Procedencia:	PEAGET 3.1.5
Responsable:	Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET); Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).
Órgano Gestor:	Área de Trabajo e Inmigración de la DGG/SGAC; Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: El objetivo de este programa es aprovechar las posibilidades tecnológicas para reducir los plazos de tramitación en aquellos procedimientos cuya gestión electrónica se encuentra más consolidada, especialmente en aquellos iniciados a solicitud del interesado como son los procedimientos de extranjería, automatizando todos los procesos que no requieran de intervención humana y facilitando todos aquellos en que sea necesaria. El programa de automatización de procesos estaría integrado por cuatro grandes líneas de actuación interrelacionadas, pero no interdependientes.

La cuarta línea de actuación consiste en implementar procesos automáticos de emisión, firma y notificación de escritos y resoluciones. Desde 2023 se trabaja con la AEAD, con 7 Oficinas de Extranjería y con la colaboración de la Dirección General de Migraciones, en la automatización de la emisión, firma y notificación de escritos, habiéndose implementado ya el primer escrito de emisión automática, con lo que el punto de partida está avanzado. La gran dificultad se encuentra en la dependencia de la AEAD, sobre la que recae el desarrollo tecnológico de las aplicaciones de extranjería.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Reducir los plazos de resolución de las renovaciones de autorizaciones de extranjería presentadas en sede electrónica mediante la automatización de trámites.
 - Facilitar e incrementar la presentación de solicitudes de renovación de autorizaciones de extranjería en sede electrónica mediante la simplificación del proceso.
 - Mejorar la eficiencia del proceso reduciendo la carga de trabajo por expediente.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: La DGG/SGAC no dispone de los medios suficientes, ni de las competencias funcionales, para avanzar en la automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones. Por todo ello, la labor del Área de Trabajo e Inmigración se limita, necesariamente, a realizar propuestas y observaciones que contribuyan al avance en la medida. Así, entre las actividades a realizar estarían, entre otras, la comunicación continua y permanente con la AEAD en relación a los cambios realizados (o a realizar) en la sede electrónica.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) 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. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el porcentaje de requerimientos y resoluciones es del 40% o superior. En caso de que el porcentaje de requerimientos y resoluciones sea inferior al 40%, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

MEDIDA 3.1.6**Automatización de las contestaciones de correo electrónico de la Oficina de Extranjería.**

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Área de Trabajo e Inmigración, Unidad de Informática y Comunicaciones de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Oficina de Extranjería, Unidad de Informática y Comunicaciones de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: El objetivo de este programa es aprovechar las posibilidades tecnológicas para reducir la carga de trabajo de la Oficina de Extranjería (OEX), y aumentar así la eficiencia y la calidad en la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía. Concretamente, esta medida aborda la necesidad de reducir la cantidad de tiempo dedicada por el personal de la OEX a atender consultas de las personas usuarias del servicio – especialmente aquellas que, por su naturaleza, sean similares, frecuentes, o consistan simplemente en la remisión de información, y que por tanto resulten automatizables y no requieran de una respuesta personalizada.

La OEX de la DGG/SGAC ya cuenta en la actualidad con plantillas elaboradas para la redacción automatizada de determinadas resoluciones o requerimientos. La presente medida consistiría en replicar la metodología empleada y replicarla o adaptarla a las contestaciones de correo electrónico.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía en la Oficina de Extranjería (OEX) de la DGG/SGAC a través de la automatización de las contestaciones de correo electrónico, reduciendo así el tiempo dedicado por el personal de la OEX a atender los mensajes recibidos.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Identificación por la Oficina de Extranjería (Área de Trabajo e Inmigración) de las consultas más frecuentes realizadas por correo electrónico o de aquellas categorías de correos o mensajes-tipo cuya contestación pueda ser automatizada.
- Comunicación continua entre la OEX y la Unidad de Informática y Comunicaciones sobre las necesidades y posibilidades en materia de automatización.
- Redacción/elaboración y automatización de las contestaciones-tipo.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media de los dos siguientes indicadores:

- Identificación de las “contestaciones-tipo” de correo electrónico en la OEX susceptibles de automatización. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si, a 31 de diciembre de 2025, se ha realizado la identificación de las “contestaciones-tipo”, y del 0% en caso contrario.
- Porcentaje (%) de las contestaciones-tipo automatizadas con respecto al total identificadas, a 31/12/2025. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si el porcentaje de contestaciones automatizadas es del 80% o superior. Si el porcentaje de contestaciones automatizadas está por debajo del 80%, el porcentaje de cumplimiento del indicador se calculará de forma proporcional.

MEDIDA 3.E1.4

Implementación de una aplicación para la gestión interna de recursos informáticos.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Las áreas, departamentos y secciones de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno gestionan mucha información repetida, de manera independiente, y en distintos formatos. Un caso habitual es cuando llega un nuevo efectivo: régimen interior guarda información para enviarle el manual de bienvenida, RRHH guarda la misma información para darlo de alta en el sistema al igual Informática... Como se puede intuir, cada uno lo guarda como hoja de cálculo o documento de texto, y actualiza la información según sus necesidades, sin informar al resto. Esto lleva consigo pérdida de información y pérdida de tiempo en esclarecer cual es la correcta. Así, para mejorar la eficiencia y la coordinación en la gestión interna de recursos informáticos e información, se considera conveniente la implementación de una aplicación diseñada a tal efecto.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Recoger en un único punto la información más relevante del funcionario: DNI, nombre, extensión, correo electrónico, PIN y PUK de la SIM, puesto RPT, complementos, y todos aquellos que resulten convenientes o de interés.
 - Proporcionar distintas vistas según las necesidades del departamento e ir evolucionando a medida que los distintos departamentos tengas necesidades.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Análisis previo de la estructura y contenido del aplicativo.
 - Elaboración de la maqueta.
 - Desarrollo técnico del proyecto.
 - Puesta en producción.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha implementado la aplicación para la gestión interna de recursos informáticos; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.E1.5

Proyecto piloto de atención a la ciudadanía mediante videollamada.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Área de Alta Inspección de Educación, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Área de Alta Inspección de Educación, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La digitalización ha transformado profundamente la sociedad en las últimas décadas: ha facilitado el acceso a la información, mejorado la comunicación y revolucionado la forma en que trabajamos y nos relacionamos – impulsando la innovación en múltiples sectores. En la actualidad, diversos servicios públicos, como el de emisión de certificados electrónicos de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT), se prestan mediante videollamada – logrando una mayor accesibilidad en la prestación de los servicios (ya que la atención mediante videollamada permite a los ciudadanos acceder a los servicios públicos desde cualquier lugar, eliminando barreras geográficas y facilitando el acceso a personas con movilidad reducida o que residen en zonas rurales); y consiguiendo una mejora de la eficiencia, ya que reduce los tiempos de espera y agiliza la resolución de consultas y trámites, mejorando la satisfacción del ciudadano y optimizando los recursos públicos.

Por todo ello, y sin perjuicio de la mejora a realizar en la atención presencial, dada la existencia de brechas digitales que obligan a la Administración a mantener una relación más cercana con la ciudadanía, se propone la implantación de un proyecto piloto de atención a la ciudadanía mediante videollamada – un paso significativo hacia la modernización de los servicios de la DGG/SGAC, alineándose con las tendencias globales de digitalización y mejorando la calidad de la atención al ciudadano.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Mejora de la accesibilidad en la atención de la DGG/SGAC mediante un nuevo sistema de atención multimodal, permitiendo a la ciudadanía recibir una atención de calidad desde cualquier lugar, eliminando barreras geográficas o de movilidad.
 - Mejora de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos, reduciendo los tiempos de espera o mitigando su impacto.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Análisis e identificación, por parte de la Secretaría General y previa consulta a las áreas y unidades, de las áreas de gestión o servicios de la DGG/SGAC adecuadas para la atención por videollamada, y difusión de las seleccionadas para la implementación del proyecto piloto.
 - Análisis de las diferentes posibilidades digitales disponibles para la atención a la ciudadanía por videollamada.
 - Diseño y planificación del servicio de atención por videollamada.
 - Implementación en las distintas áreas y unidades (según la selección y planificación del proyecto piloto realizada).
 - Análisis, evaluación y seguimiento del proyecto piloto, y elaboración del informe de valoración correspondiente.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media de los dos siguientes indicadores:

- Porcentaje (%) de áreas y unidades que han implementado el proyecto piloto de atención por videollamada, sobre el total de las previstas en la planificación previa. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si todas las áreas y unidades previstas han implementado el proyecto piloto de atención por videollamada, y del 0% en caso contrario.
- Elaboración del Informe de seguimiento y evaluación del proyecto piloto de atención por videollamada. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se ha elaborado el informe para el ejercicio 2025, y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.E1.6

Auditoría interna para detectar procedimientos o procesos no digitalizados.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC), áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La digitalización de procesos y procedimientos en las Administraciones Públicas (AAPP) resulta altamente conveniente, ya que mejora significativamente la eficiencia, la accesibilidad, la transparencia y la sostenibilidad en la gestión: se reducen los tiempos de espera y la carga de trabajo del personal, lo que resulta en una prestación de servicios más rápida y precisa; facilita el acceso a la información y a los servicios públicos para la ciudadanía, en todo momento e independientemente de su ubicación geográfica; y disminuye el uso de papel y de otros recursos físicos. El OE 3 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) y del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-27, encomienda la digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía – en línea con el Componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, para la modernización de las AAPP, y del Plan de Digitalización de las AAPP 2021-2025.

Aunque una parte importante de los procedimientos y procesos de los que se ocupa la DGG/SGAC se encuentran ya plenamente digitalizados, resulta conveniente un análisis de la situación actual para detectar los puntos de mejora y las áreas de gestión a digitalizar en el futuro, bajo los estándares de eficacia, eficiencia y viabilidad.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Detección de los procedimientos o procesos no digitalizados y valoración de las posibilidades de digitalización al respecto.
 - Mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos mediante la digitalización de procesos y la reducción de cargas de trabajo para el personal de la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Recogida de información entre las áreas y unidades sobre los procedimientos o procesos que llevan a cabo y su grado de digitalización.
 - Detección y análisis de aquellos procedimientos o procesos con digitalización baja o nula y valoración de las posibilidades de digitalización.
 - Elaboración de un informe de auditoría con las conclusiones obtenidas a raíz del proceso.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha realizado una auditoría para detectar los procedimientos o procesos no digitalizados. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.E1.7

Estudio para la incorporación de herramientas de inteligencia artificial y robots software.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La digitalización de procesos y procedimientos en las Administraciones Públicas (AAPP) resulta altamente conveniente, ya que mejora significativamente la eficiencia, la accesibilidad, la transparencia y la sostenibilidad en la gestión: se reducen los tiempos de espera y la carga de trabajo del personal, lo que resulta en una prestación de servicios más rápida y precisa; facilita el acceso a la información y a los servicios públicos para la ciudadanía, en todo momento e independientemente de su ubicación geográfica; y disminuye el uso de papel y de otros recursos físicos. El OE 3 del Plan Territorial de DGG/SGAC 2024-2027, encomienda la digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía – en línea con el Componente 11 del PRTR y del Plan de Digitalización de las AAPP 2021-2025.

El rápido desarrollo de la inteligencia artificial (IA) obliga a llevar la digitalización de las AAPP un paso más allá, con la incorporación de nuevas herramientas que permitan alcanzar mayores estándares de eficiencia. No obstante, todo ello debe realizarse respetando la normativa vigente en materia de protección de datos, el Reglamento (UE) 2024/1689, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, y atendiendo a toda una serie de consideraciones de ética pública que deben guiar la actuación de las AAPP. Por todo ello, resulta conveniente realizar un estudio para valorar la posibilidad y la adecuación de implementar herramientas basadas en IA en la prestación de servicios por parte de la DGG/SGAC.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Detección de los servicios, procedimientos o áreas de gestión en las que puede resultar conveniente la introducción de herramientas basadas en IA.
 - Mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos mediante la digitalización de procesos y la reducción de cargas de trabajo para el personal de la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Recogida de información entre las áreas y unidades y análisis de las áreas de gestión en las que cabe la introducción de herramientas basadas en IA.
 - Elaboración de un estudio con las valoraciones y conclusiones derivadas del proceso de recogida y análisis de información.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, en el ejercicio 2025, se ha elaborado un estudio sobre la posibilidad de incorporar herramientas de IA o robots software. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria: Se debe tener en cuenta el papel (y las competencias funcionales) que tiene la Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD) en el despliegue de herramientas basadas en IA, o en el desarrollo de software para la prestación de servicios públicos.

MEDIDA 3.E1.8

Digitalización del diseño y ejecución del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Área de Alta Inspección de Educación, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Área de Alta Inspección de Educación, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: El Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos es una herramienta que pone el Ministerio del Interior a disposición de la comunidad escolar para mejorar la seguridad de los centros educativos y de las personas que acuden a ellos, y aborda la formación sobre temas como violencia de género, acoso escolar y delitos de odio, drogas, alcohol, vandalismo y riesgos de internet, entre otros. En Galicia, es la DGG, a través del Área de Alta Inspección de Educación, la responsable de coordinar este plan, en colaboración con la Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e Formación Profesional de la Xunta de Galicia y la FEGAMP. Entre las acciones contenidas en el Plan Director, se encuentran la realización de conferencias y actividades en los centros escolares (a petición de éstos) dirigidas a la comunidad educativa, así como las vigilancias policiales en los alrededores de los centros. En 2024, el Plan Director en Galicia ha llegado a casi tres de cada cuatro centros educativos públicos y concertados, tanto a través de las charlas (en total, 3.693, con una participación de 157.417 personas) como a través de las vigilancias (en total, 10.631).

Resulta evidente, por tanto, la complejidad que supone el diseño y ejecución del Plan Director – dada la multiplicidad de actores implicados y de actuaciones a coordinar. Por ello, se propone la digitalización de dicho proceso, orientado no sólo a facilitar y simplificar las solicitudes por los centros educativos, sino también la tramitación y organización de las actividades, así como la interlocución entre los distintos actores implicados.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Consolidar el Plan Director como herramienta para la mejora de la convivencia y la seguridad en los centros gallegos, y el papel coordinador de la DGG al respecto.
 - Mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos mediante la digitalización de procesos y la reducción de cargas de trabajo para el personal de la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Identificación de los elementos propios del diseño y la ejecución del Plan Director susceptibles de digitalización, y estudio/valoración de las distintas alternativas de herramientas digitales a disposición de la DGG/SGAC para la digitalización del Plan Director.
 - Implementación de las mejoras de digitalización del Plan Director previstas en el análisis previo, de acuerdo con la valoración de alternativas realizada.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:**
- Ejecución del proceso de identificación, estudio y valoración de los elementos propios del diseño y la ejecución del Plan Director susceptibles de digitalización. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se realizado la identificación, estudio y valoración. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

- Porcentaje (%) de elementos propios del diseño y la ejecución del Plan Director que han sido digitalizados, sobre el total de los identificados en el análisis previo. El porcentaje de cumplimiento será del 100% si se han digitalizado al menos un 75% de los elementos identificados. En caso de que el porcentaje de elementos digitalizados sea inferior al 75% de los identificados, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.E1.9**Desarrollo de reuniones telemáticas con asociaciones de madres y padres sobre el Plan Director de Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.**

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Área de Alta Inspección de Educación, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Área de Alta Inspección de Educación, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: El Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos es una herramienta que pone el Ministerio del Interior a disposición de la comunidad escolar para mejorar la seguridad de los centros educativos y de las personas que acuden a ellos, y aborda la formación sobre temas como violencia de género, acoso escolar y delitos de odio, drogas, alcohol, vandalismo y riesgos de internet, entre otros. En Galicia, es la DGG, a través del Área de Alta Inspección de Educación, la responsable de coordinar este plan, en colaboración con la Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e Formación Profesional de la Xunta de Galicia y la FEGAMP. Entre las acciones contenidas en el Plan Director, se encuentran la realización de conferencias y actividades en los centros escolares (a petición de éstos) dirigidas a la comunidad educativa, así como las vigilancias policiales en los alrededores de los centros. No obstante, para aumentar la eficacia y el éxito del Plan Director, se considera interesante el desarrollo de reuniones orientadas a las asociaciones de madres y padres (AMPA) – y, en concreto, su desarrollo telemático, para incentivar la participación de las asociaciones y favorecer la accesibilidad al servicio.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Consolidar el Plan Director como herramienta para la mejora de la convivencia y la seguridad en los centros gallegos, y el papel coordinador de la DGG al respecto.
- Mejorar la accesibilidad de la ciudadanía en el acceso al servicio mediante la digitalización de reuniones.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Análisis previo de la herramienta adecuada para el desarrollo de las reuniones telemáticas, en base a criterios como la capacidad o la calidad de las videollamadas.
- Contacto con las AMPA de los diferentes centros escolares, y planificación y convocatoria de las reuniones.
- Desarrollo de las reuniones telemáticas de acuerdo con el diseño y la planificación previas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de reuniones telemáticas celebradas en el ejercicio 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el número de reuniones celebradas es de 2 o más; del 50% si sólo se ha celebrado una; y del 0% si no se ha celebrado ninguna.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.E1.10

Visor cartográfico y acceso a expedientes de energías renovables en Galicia.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Área de Industria y Energía, Área de Fomento - IGN, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Área de Industria y Energía, Área de Fomento - IGN, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Un visor cartográfico es una herramienta digital o plataforma que permite visualizar, analizar y consultar mapas y datos geoespaciales en formato digital. Estos visores permiten interactuar con mapas geográficos, capas de información y otras representaciones de datos geoespaciales, facilitando la visualización de información geográfica para diversas aplicaciones.

En la Administración Pública es frecuente el uso de visores cartográficos para hacer la información más accesible y atractiva a la ciudadanía. Por ejemplo, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico cuenta con [cuatro visores que albergan cartografía temática del Banco de Datos de la Naturaleza](#) o el [Visor cartográfico de expedientes de energías renovables en tramitación en la Delegación de Gobierno en Aragón](#). Siguiendo estas iniciativas y principios, se considera oportuno mejorar y simplificar la experiencia de acceso a información pública, también por parte de la DGG/SGAC, a través de diferentes visores, como, por ejemplo, para la visualización de los distintos expedientes de energías renovables en Galicia. En el visor se podrán observar los parques de energía renovable en tramitación estatal (mayores de 50 MW) en Galicia, sus características y su número de expediente. Obtenido este, podrá consultar el estado de tramitación de cada expediente.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar y simplificar la experiencia de acceso a información pública a través de la implementación de formatos de presentación de datos más visuales.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Diseño del formato: variables a incorporar, estética, etc.
 - Recogida de información, preparación de la base de datos y del visor.
 - Implantación y publicación del visor cartográfico.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha habilitado el visor cartográfico de acceso a expedientes de energías renovables en Galicia. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 3.E1.11

Visor cartográfico de las cámaras de videovigilancia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado autorizadas.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.
Programa:	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Secretaría General, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Un visor cartográfico es una herramienta digital o plataforma que permite visualizar, analizar y consultar mapas y datos geoespaciales en formato digital. Estos visores permiten interactuar con mapas geográficos, capas de información y otras representaciones de datos geoespaciales, facilitando la visualización de información geográfica para diversas aplicaciones.

En la Administración Pública es frecuente el uso de visores cartográficos para hacer la información más accesible y atractiva a la ciudadanía. Por ejemplo, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico cuenta con [cuatro visores que albergan cartografía temática del Banco de Datos de la Naturaleza](#) o el [Visor cartográfico de expedientes de energías renovables en tramitación en la Delegación de Gobierno en Aragón](#). Siguiendo estas iniciativas y principios, se considera oportuno mejorar y simplificar la experiencia de acceso a información pública, también por parte de la DGG/SGAC, a través de diferentes visores, como, por ejemplo, para la visualización de las cámaras de seguridad autorizadas en Galicia e información relativa al expediente de autorización.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar y simplificar la experiencia de acceso a información pública a través de la implementación de formatos de presentación de datos más visuales.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Diseño del formato: variables a incorporar, estética, etc.
 - Recogida de información, preparación de la base de datos y del visor.
 - Implantación y publicación del visor cartográfico.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha habilitado el visor cartográfico de cámaras de seguridad autorizadas en Galicia. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 4.1.1

Evaluación e identificación de las necesidades y áreas de mejora con los Ministerios funcionales.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.1 Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 4.1.1
Responsable:	Áreas funcionales de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Áreas funcionales de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La dependencia funcional de los servicios integrados en las Delegaciones del Gobierno origina una necesidad permanente de coordinación con los ministerios competentes en cada área o servicio, tanto en las tareas estructurales de planificación como a la hora de abordar posibles actuaciones que requieran de una actuación conjunta. Por ello, el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) plantea la necesidad de crear un programa en el que tenga cabida la mención a las relaciones interministeriales para la mejora de la calidad, ya que es una de las peticiones desde las Áreas funcionales de todo el territorio.

Actualmente esta necesidad se concreta en la implantación de instrucciones, protocolos, acuerdos, convenios, etc. En definitiva, actuaciones que persiguen actuar de forma coordinada y que permitan sinergias para la mejora de la calidad de los servicios que presta el personal de las Áreas funcionales, y que redunden finalmente en una mejor asistencia a la ciudadanía o grupo de interés. Si bien el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática (MPTMD) tiene actualmente un gran número de acuerdos de diversa índole con los diferentes departamentos ministeriales, aún hay muchas áreas de mejora que precisan un abordaje conjunto para garantizar una mejora de la calidad del servicio prestado. A este respecto, la actuación 4.1.1 del PEAGET establece un primer paso de evaluación e identificación de las necesidades y áreas de mejora, que encomienda, en parte, a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Obtener un diagnóstico de la situación de las necesidades y áreas de mejora en los servicios funcionales de la DGG/SGAC.
 - Mejorar la calidad de los servicios prestados por los servicios integrados de la DGG/SGAC mediante acciones coordinadas con los Ministerios funcionales competentes.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Petición a las áreas funcionales, por parte de la Secretaría General, para que se reúnan con los Ministerios funcionales para la evaluación e identificación particular de necesidades y áreas de mejora.
 - Remisión del acta, memoria y/o análisis resultante a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de reuniones de las áreas funcionales con los Ministerios correspondientes. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, durante el ejercicio 2025, se ha mantenido al menos 1 reunión con cada departamento ministerial funcional. En caso de que el número de reuniones haya sido menor, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 4.1.2

Participación en los grupos de trabajo creados por la SGCAGET.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.1 Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 4.1.2
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC; Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida se extiende hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: La dependencia funcional de los servicios integrados en las Delegaciones del Gobierno origina una necesidad permanente de coordinación con los ministerios competentes en cada área o servicio, tanto en las tareas estructurales de planificación como a la hora de abordar posibles actuaciones que requieran de una actuación conjunta. Por ello, el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) plantea la necesidad de crear un programa en el que tenga cabida la mención a las relaciones interministeriales para la mejora de la calidad, ya que es una de las peticiones desde las Áreas funcionales de todo el territorio.

Actualmente esta necesidad se concreta en la implantación de instrucciones, protocolos, acuerdos, convenios, etc. En definitiva, actuaciones que persiguen actuar de forma coordinada y que permitan sinergias para la mejora de la calidad de los servicios que presta el personal de las Áreas funcionales, y que redunden finalmente en una mejor asistencia a la ciudadanía o grupo de interés. Si bien el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática (MPTMD) tiene actualmente un gran número de acuerdos de diversa índole con los diferentes departamentos ministeriales, aún hay muchas áreas de mejora que precisan un abordaje conjunto para garantizar una mejora de la calidad del servicio prestado. Tras el análisis inicial previsto en la actuación 4.1.1 del PEAGET, la actuación 4.1.2 prevé que la SGCAGET cree una serie de grupos de trabajo para avanzar, de forma coordinada y con la participación de los Ministerios funcionales y de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, en la mejora de la calidad de la Administración territorial.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Mejorar la calidad de los servicios prestados por los servicios integrados de la DGG/SGAC mediante acciones coordinadas con los Ministerios funcionales competentes.
 - Aportar la visión y perspectiva de la DGG/SGAC en las reuniones de mejora de la calidad con la SGCAGET y los Ministerios funcionales.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Participación en los grupos de trabajo creados por la SGCAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si la DGG/SGAC ha participado en las reuniones de los grupos de trabajo a las que haya sido convocada, a 31/12/2025, y del 0% en caso contrario.

Información complementaria: El cumplimiento de la presente medida depende de la creación de los correspondientes grupos de trabajo por la SGCAGET.

MEDIDA 4.1.3

Integración de los objetivos de calidad en las instrucciones y proyectos derivados de las reuniones con los ministerios funcionales – reducir el tiempo de espera para la obtención de cita en los CVI de la AGE.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.1 Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 4.1.4; OO 4.1.4.1 DGAGET S1 2025.
Responsable:	Área de Sanidad y Política Social de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Área de Sanidad y Política Social de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30/06/2025).

Definición, justificación y situación de partida: La AGE cuenta con 29 CVI distribuidos por todo el Territorio. La tarea que se desarrolla en estos centros es el asesoramiento al viajero y vacunación profiláctica frente a determinadas enfermedades. El volumen de actividad en estos centros es variable en función de la época del año, siendo los meses de mayo a septiembre los de mayor afluencia de viajeros y en los que se produce mayor retraso en la obtención de cita. En años anteriores, se han emitido instrucciones enfocadas a reducir el tiempo de citación a un máximo de 15 días con resultados favorables. Por lo tanto, se propone por parte de la Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET) con el Objetivo Operativo 4.1.4.1 para el primer semestre de 2025 que, de forma habitual y sostenida en el tiempo, el periodo de citación a viajeros bien sea para vacunación como para consulta con el médico, sea inferior a 15 días.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar la calidad de los servicios prestados por los servicios integrados de la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Ajuste de horarios en los CVI, tanto en periodo estival como en el resto del año.
 - Uso de la aplicación SISAEX para gestionar las citaciones.
 - Organización de turnos y periodos vacacionales para garantizar un servicio estable.
 - Optimización del tiempo en consulta (médica y de enfermería).

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** Promedio de días para obtener cita en el CVI:
- El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el promedio trimestral de días para la obtención de cita en el CVI es menor o igual a 15 días.
 - El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 75% si el promedio trimestral de días para la obtención de cita en el CVI está entre 16 y 20 días.
 - El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 50% si el promedio trimestral de días para la obtención de cita en el CVI está entre 20 y 25 días.
 - El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0% si el promedio trimestral de días para la obtención de cita en el CVI es superior a 25 días.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 4.1.4

Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.1 Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.
Procedencia:	Objetivo Operativo 4.1.4.2 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Servicio de Asuntos Jurídicos de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña.
Órgano Gestor:	Servicio de Asuntos Jurídicos de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña.
Plazo de ejecución:	Semestral (de enero a junio 2025); Plurianual (es un objetivo operativo que se revisa semestralmente).

Definición, justificación y situación de partida: La utilidad del procedimiento sancionador y la reafirmación del principio de autoridad que sustenta la potestad sancionadora dependen de que la resolución del expediente se produzca en plazo, de modo que, si procede imponer una sanción, la misma sea decidida y notificada al infractor con la mayor diligencia, reforzando así el carácter disuasorio del procedimiento sancionador. Por ello se considera necesario asegurar que los expedientes sancionadores iniciados sean resueltos en un plazo razonable, evitando la caducidad de este tipo de expedientes. Se trata, en definitiva, de evitar que un defecto en la labor administrativa por inactividad, falta de impulso, o retraso en el trámite supongan una indebida dilación del expediente.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Agilizar la resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.
 - Reforzar el carácter disuasorio de la potestad sancionadora y garantizar la eficacia del procedimiento sancionador.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Desarrollo e implementación de ideas/iniciativas para agilizar la resolución de los expedientes sancionadores.
 - Monitoreo y seguimiento periódico de los expedientes sancionadores abiertos para garantizar la priorización de aquellos próximos al plazo deseado de resolución.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media ponderada entre los dos siguientes indicadores:
- Porcentaje de expedientes sin alegaciones resueltos entre el 01/01/2025 y el 31/12/2025, cuyo plazo de resolución ha sido inferior a 181 días computados desde la fecha de la firma de acuerdo de inicio del expediente – la ponderación de este indicador sobre el porcentaje de cumplimiento de la medida es del 30%:
 - El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si al menos el 95% de los expedientes correspondientes se resuelven en el plazo indicado. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0% (siguiendo los baremos establecidos por la DGAGET).
 - Porcentaje de expedientes con alegaciones resueltos entre el 01/01/2025 y el 31/12/2025, cuyo plazo de resolución ha sido inferior a 331 días computados desde la fecha de la firma del acuerdo de inicio del expediente – la ponderación de este indicador sobre el porcentaje de cumplimiento de la medida es del 70%:
 - El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si al menos el 90% de los expedientes correspondientes se resuelven en el plazo indicado.
 - El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 75% si entre el 75% y el 89% de los expedientes correspondientes se resuelven en el plazo indicado.
 - El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 0% si menos del 75% de los expedientes correspondientes se resuelven en el plazo indicado.

MEDIDA 4.2.6

Selección de proyectos de éxito para el Banco de conocimiento de buenas prácticas derivadas de la Autoevaluación 2022 por un comité de buenas prácticas.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.
Procedencia:	PEAGET 4.2.3.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: En 2022, 51 Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno realizaron una autoevaluación con el Test de Calidad Cyklos, herramienta concebida para que los órganos o unidades administrativas obtengan un primer diagnóstico de su situación conforme al ciclo PDCA (planificar, desplegar o desarrollar, controlar y revisar). A través de esta autoevaluación, la organización dispuso en 2023 de información sobre las carencias y las áreas de mejora de la AGE en el Territorio. Tras esta autoevaluación pusieron en marcha proyectos de mejora derivados de las necesidades detectadas.

Se hace necesario dar continuidad a la política de mejora continua para afianzar esta cultura en 2024-2027, sin perjuicio de promover la autoevaluación periódica mediante el Test de Calidad Cyklos o modelos más avanzados de gestión de la calidad, con la puesta en marcha de proyectos para la mejora en aquellas áreas sobre las que se detecten deficiencias. Esas mejoras también se pueden promover favoreciendo el intercambio de buenas prácticas a partir de aquellos proyectos que se hayan demostrado exitosos en algunos territorios. Para esa difusión de proyectos no existe en la actualidad un espacio o herramienta específicos, de forma que la creación de un banco de conocimiento de buenas prácticas facilitaría que se pudieran compartir las experiencias de mayor éxito e impacto en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Una vez creado, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno podrán compartir proyectos novedosos de mejora de los servicios y procesos para promover la modernización, la excelencia y la calidad.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Publicar y compartir con otras Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno proyectos novedosos y buenas prácticas realizadas para la mejora y modernización de los servicios y procesos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Selección de los proyectos por el Comité de calidad.
 - Remisión de los proyectos a la DGAGET.
 - Publicación en el repositorio previa tramitación del procedimiento de selección (Comunicación de la DGAGET de 22 de enero de 2025).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de proyectos de mejora remitidos. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han remitido al menos 5 proyectos de mejora; del 75%, si sólo se han remitido 3; y se calculará de forma proporcional si se han remitido menos de 3.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): La creación del Banco de buenas prácticas, y su selección, es responsabilidad de la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio (ISAGET) – la DGG/SGAC limita su ámbito de actuación a la presentación de proyectos de mejora.

MEDIDA 4.2.7

Planificación y ejecución de proyectos de mejora tras la Autoevaluación de 2024 – impulsar y mantener acciones de mejora continua de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía en la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.
Procedencia:	PEAGET 4.2.6; Objetivo Operativo 4.2.6.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Semestral (la medida se enmarca en los Objetivos Operativos semestrales marcados por la DGAGET).

Definición, justificación y situación de partida: El Objetivo Estratégico 4 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) cuenta con dos programas de actuaciones vinculados a los programas de calidad incluidos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE: el Programa 4.2 se centra en la evaluación de la calidad de la organización y la difusión de nuevas prácticas, y el Programa 4.3 aborda el análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados. Ambos programas buscan implantar en la AGE en el Territorio una cultura de mejora continua, que preste atención a la calidad de la organización, tanto hacia dentro, en su gestión interna, como hacia fuera, en el servicio a la ciudadanía.

Esto requiere que, bajo el liderazgo de los Secretarios y Secretarías Generales, como máximos responsables de la gestión en sus territorios, se afiance el papel que desempeñan los equipos de calidad para hacer posible esa cultura. La constitución de los equipos de calidad ha sido muy heterogénea en las DDGG/SSGG/DDII: así, mientras que existen territorios en los que esta organización se encuentra plenamente afianzada, en otros ha surgido vinculada a actuaciones específicas, como la realización de autoevaluación mediante el Test Cyklos, o la elaboración de las Cartas de Servicios. Este objetivo apuesta por reforzar la gestión realizada en materia de calidad: primero, mediante la consolidación de los equipos de calidad, de acuerdo con los recursos y organización de cada DG/SG/DI, que asuman la coordinación, mantenimiento y supervisión de los programas desarrollados en el RD 951/2005 en su territorio, y segundo, que la gestión de calidad sea analizada desde una perspectiva conjunta, para seguir desarrollando acciones de mejora continua en los servicios prestados a la ciudadanía.

En 2022 se inició un proceso de autoevaluación que, tras la puesta en marcha de proyectos de mejora a partir de las necesidades identificadas, ha continuado con una nueva autoevaluación en 2024 para actualizar ese primer diagnóstico inicial. Con el fin de avanzar en ese proceso de mejora continua a partir de la evaluación de la organización, el PEAGET prevé para 2025 la planificación y ejecución de proyectos de mejora tras la autoevaluación realizada en 2024 (actuación 4.2.6). Esta actuación se ha incluido, por tanto, en el Plan de Acción 2025, estableciendo como resultado a alcanzar la planificación e inicio de la ejecución de al menos un proyecto de mejora derivado de la autoevaluación de 2024 en todas las DDGG/SSGG/DDII.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Planificar un proyecto de mejora por DG/SG/DI con ejecución iniciada tras la Autoevaluación de 2024 y antes del 31/12/2025.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Planificación de un proyecto de mejora derivado de la Autoevaluación de 2024.
 - Inicio de la ejecución del proyecto de mejora tras la Autoevaluación de 2024 y antes de 31/12/2025.

- Remisión a la ISAGET de la información asociada a la planificación e inicio de la ejecución del proyecto de mejora.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de proyectos de mejora planificados y ejecutados, derivados de la Autoevaluación del Test Cyklos 2024. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han planificado y ejecutado al menos 2 proyectos de mejora; del 75% si sólo se ha planificado y ejecutado un proyecto; y del 0% si no se ha planificado ni ejecutado ninguno.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 4.2.8

Participación en la formación sobre mejora continua en las organizaciones de la SGRHAGET.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.
Procedencia:	PEAGET 4.2.10
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC; Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la actuación extiende su ejecución, con periodicidad anual, hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE prevé la existencia de diferentes modelos de gestión de la calidad, y en 2021 la Secretaría de Estado de Función Pública resolvió el reconocimiento de los modelos EFQM, CAF, EVAM y Test de Calidad Cyklos, cuya selección corresponderá a cada órgano u organismo de la AGE en función de su situación y necesidades. En el ámbito de la AGE en el Territorio, se han llevado a cabo experiencias en determinados territorios para la implantación del modelo EFQM o del modelo CAF, y también un ejercicio general de autoevaluación que se llevó a cabo en 2022 con el Test de Calidad Cyklos, que constituye un modelo simplificado para el diagnóstico rápido de la gestión de las organizaciones públicas. El reto es, a partir de ahora, consolidar la trayectoria iniciada para implantar una cultura de mejora continua en el conjunto de la Administración General del Estado en el territorio, a cuyo efecto la actuación 4.2.10 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) prevé la organización, por parte de la SGRHAGET, de acciones o cursos de formación sobre mejora continua durante los restantes ejercicios de vigencia del Plan. Así, resulta conveniente incorporar una medida de fomento de la participación del personal de la DGG/SGAC en la formación mencionada.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar una cultura de mejora continua en la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Designación del personal de la DGG/SGAC al que se orienta la formación sobre mejora continua.
 - Fomento de la participación del personal designado (p.ej. mediante comunicaciones internas).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si la formación sobre mejora continua, organizada o impartida por la SGRHAGET, ha contado con la participación de personal de la DGG/SGAC; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 4.2.9

Realización de una autoevaluación de calidad.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: El 17 de junio de 2021, la DGG/SGAC realizó el Test Cyklos: un test de autodiagnóstico sencillo, adaptado a las peculiaridades de las organizaciones con menor autonomía presupuestaria y de gestión, para conocer de manera rápida la situación de las organizaciones y unidades administrativas desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua, con carácter previo al inicio formal de una futura autoevaluación siguiendo la metodología EVAM. El Test Cyklos se repitió el 26 de febrero de 2022 y el 17 de abril de 2024. Estas sucesivas evaluaciones han servido como punto de partida para iniciar las acciones estratégicas y de mejora necesarias para corregir las deficiencias detectadas, alcanzar estándares de excelencia en cuanto a la calidad de los servicios prestados, y poder afrontar, con mayor garantía de éxito, un posterior autodiagnóstico siguiendo la metodología EVAM. A tal efecto, el Programa de Calidad 2021-2023, el Plan Estratégico de la DGG/SGAC 2021-2023 y sus Planes de Acción 2022 y 2023, y el vigente Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027, han impulsado el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a la mejora de la calidad en la organización y la búsqueda de la excelencia en la gestión.

Por tanto, en el marco de este proceso de mejora continua, resulta procedente la realización de una nueva autoevaluación de calidad, con el objetivo de renovar el análisis sobre las deficiencias o necesidades de la organización, y poder planificar nuevas medidas para su corrección.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar una cultura de mejora a través de la evaluación continua de la gestión de la DGG/SGAC, con revisiones periódicas que permitan obtener un diagnóstico e identificar áreas de mejora.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Determinación de la metodología a seguir para la realización de una nueva autoevaluación.
 - Realización de la autoevaluación de calidad y difusión de los resultados.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha realizado una nueva autoevaluación de calidad en la DGG/SGAC. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 4.2.10

Preparación de la solicitud de certificación de calidad.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: El 17 de junio de 2021, la DGG/SGAC realizó el Test Cyklos: un test de autodiagnóstico sencillo, adaptado a las peculiaridades de las organizaciones con menor autonomía presupuestaria y de gestión, para conocer de manera rápida la situación de las organizaciones y unidades administrativas desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua, con carácter previo al inicio formal de una futura autoevaluación siguiendo la metodología EVAM. El Test Cyklos se repitió el 26 de febrero de 2022 y el 17 de abril de 2024. Estas sucesivas evaluaciones han servido como punto de partida para iniciar las acciones estratégicas y de mejora necesarias para corregir las deficiencias detectadas, alcanzar estándares de excelencia en cuanto a la calidad de los servicios prestados, y poder afrontar, con mayor garantía de éxito, un posterior autodiagnóstico siguiendo la metodología EVAM. A tal efecto, el Programa de Calidad 2021-2023, el Plan Estratégico de la DGG/SGAC 2021-2023 y sus Planes de Acción 2022 y 2023, y el vigente Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027, han impulsado el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a la mejora de la calidad en la organización y la búsqueda de la excelencia en la gestión.

Por tanto, fruto de los resultados de mejora continua obtenidos en los últimos años, y de la nueva autoevaluación de calidad prevista en la medida 4.2.8 del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027, se considera adecuado iniciar los preparativos para solicitar una certificación de calidad para la organización.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar una cultura de mejora a través de la evaluación continua de la gestión de la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Realización de una nueva autoevaluación de calidad en el ejercicio 2025 (medida 4.2.8 del Plan de Acción 2025 de la DGG/SGAC).
 - Determinación de la certificación de calidad adecuada para su solicitud por la DGG/SGAC, en base a la autoevaluación realizada en 2025.
 - Preparación de la solicitud de certificación de calidad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, en el ejercicio 2025, se ha avanzado en la preparación de la solicitud de certificación de calidad de la DGG/SGAC; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria: El avance en el cumplimiento de esta medida dependerá de los progresos alcanzados en la medida 4.2.8 del presente Plan de Acción 2025 – concretamente, de si se realiza o no la nueva autoevaluación de calidad.

MEDIDA 4.3.2

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.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.
Procedencia:	PEAGET 4.3.1
Responsable:	Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía – Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OIAC-OAMR) de la DGG/SGAC; Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio (ISAGET).
Órgano Gestor:	Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía – Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OIAC-OAMR) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la actuación se extiende, con periodicidad anual, hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Uno de los elementos esenciales para la mejora continua de las organizaciones es el conocimiento de la valoración de los servicios por las personas usuarias, pues permite identificar en qué se está actuando de manera correcta y qué expectativas de los usuarios no están siendo adecuadamente satisfechas. Para ello, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE prevé dos programas, uno sobre análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios (Capítulo II) y otro sobre quejas y sugerencias (Capítulo IV).

La DGAGET realiza anualmente una encuesta sobre la satisfacción de las personas usuarias del servicio de atención presencial de las Oficinas de Información, Asistencia y Registro (OIAR), en la que se valora desde la atención personal recibida al horario o el resultado de la gestión. La apuesta por un servicio de calidad centrado en la ciudadanía requiere situar a esta como base en la toma de decisiones y, para ello, es esencial conocer la valoración que las personas usuarias hacen de los servicios prestados, especialmente en aquellas experiencias novedosas en las que lo que se busca es, precisamente, ofrecer un mejor servicio.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar el estudio de la valoración de las personas usuarias de los servicios como una herramienta habitual en la toma de decisiones para la mejora de la organización.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Realización de la encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de las OIAR, de acuerdo con las directrices de la ISAGET.
 - Elaboración y difusión de un informe con los resultados de la encuesta.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha realizado la encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de las OIAR; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria: La encuesta se realiza generalmente por la ISAGET, aunque se desarrolle en las OIAR de cada Delegación o Subdelegación, por lo que el cumplimiento de la medida dependerá de la organización por la Inspección de Servicios. Asimismo, se debe tener en cuenta que la posible falta de participación de la ciudadanía en el programa (en la encuesta) puede dificultar la obtención de resultados fiables.

MEDIDA 4.3.3

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.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.
Procedencia:	PEAGET 4.3.2
Responsable:	Vicesecretaría General de la DGG/SGAC; Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio (ISAGET).
Órgano Gestor:	Vicesecretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la actuación se extiende, con periodicidad anual, hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Uno de los elementos esenciales para la mejora continua de las organizaciones es el conocimiento de la valoración de los servicios por las personas usuarias, pues permite identificar en qué se está actuando de manera correcta y qué expectativas de los usuarios no están siendo adecuadamente satisfechas. Para ello, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE prevé dos programas, uno sobre análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios (Capítulo II) y otro sobre quejas y sugerencias (Capítulo IV).

La DGAGET realiza anualmente una encuesta sobre la satisfacción de las personas usuarias del servicio de atención presencial de las Oficinas de Información, Asistencia y Registro, en la que se valora desde la atención personal recibida al horario o el resultado de la gestión. La apuesta por un servicio de calidad centrado en la ciudadanía requiere situar a esta como base en la toma de decisiones y, para ello, es esencial conocer la valoración que las personas usuarias hacen de los servicios prestados, especialmente en aquellas experiencias novedosas en las que lo que se busca es, precisamente, ofrecer un mejor servicio. Por esta razón, este programa ampliará el uso de las encuestas a los usuarios de servicios como La Administración cerca de ti (LACT).

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar el estudio de la valoración de las personas usuarias de los servicios como una herramienta habitual en la toma de decisiones para la mejora de la organización.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Realización de la encuesta de satisfacción a las personas usuarias del programa LACT, de acuerdo con las directrices de la ISAGET.
 - Elaboración y difusión de un informe con los resultados de la encuesta.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha realizado una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa LACT, y elaborado y difundido un informe de resultados; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Se debe tener en cuenta que la posible falta de participación de la ciudadanía en el programa (en la encuesta) puede dificultar la obtención de resultados fiables.

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

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.
Procedencia:	PEAGET 4.3.4
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la actuación se extiende, con periodicidad anual, hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Uno de los elementos esenciales para la mejora continua de las organizaciones es el conocimiento de la valoración de los servicios por las personas usuarias, pues permite identificar en qué se está actuando de manera correcta y qué expectativas de los usuarios no están siendo adecuadamente satisfechas. Para ello, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE prevé dos programas, uno sobre análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios (Capítulo II) y otro sobre quejas y sugerencias (Capítulo IV).

La ciudadanía ofrece de manera proactiva su percepción sobre el servicio recibido a través de la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, con un plazo máximo de respuesta de 20 días hábiles. Los datos de quejas recibidas en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares reflejan volúmenes superiores al millar a partir de 2021, con un porcentaje superior al 90% de quejas contestadas en plazo. Estas comunicaciones permiten identificar aquellas unidades en las que las personas usuarias no están viendo satisfechas sus expectativas, de forma que la organización pueda actuar sobre sus recursos o reforzar dicho servicio con el fin de atender a aquellas situaciones que han generado esa insatisfacción. Con el fin de sacar el máximo provecho a la manifestación de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados, este programa incidirá en un mayor tratamiento y explotación de las quejas y sugerencias, prestando especial atención a aquellos aspectos considerados prioritarios por la organización. Por ello, se realizará un tratamiento singular de las quejas y sugerencias relativas a la accesibilidad universal y a las dificultades derivadas de la existencia de cita previa, con el fin último de reducir su incidencia mediante la implantación de acciones correctoras de las situaciones que las motivaron.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Aplicar el conocimiento de la percepción de la ciudadanía manifestada a través de las quejas y sugerencias para ofrecer un mejor servicio en la DGG/SGAC.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Recepción de las quejas y tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios, con posterior remisión de un Informe a la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio (ISAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje de quejas y sugerencias sobre accesibilidad universal, cita previa u otros ámbitos prioritarios a las que se les ha dado un tratamiento específico, respecto del total. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha dado un tratamiento específico a todas (el 100%) de las quejas y sugerencias. En caso contrario, se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 4.3.5

Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.
Procedencia:	PEAGET 4.3.5
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la actuación se extiende, con periodicidad anual, hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Uno de los elementos esenciales para la mejora continua de las organizaciones es el conocimiento de la valoración de los servicios por las personas usuarias, pues permite identificar en qué se está actuando de manera correcta y qué expectativas de los usuarios no están siendo adecuadamente satisfechas. Para ello, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE prevé dos programas, uno sobre análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios (Capítulo II) y otro sobre quejas y sugerencias (Capítulo IV).

La ciudadanía ofrece de manera proactiva su percepción sobre el servicio recibido a través de la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, con un plazo máximo de respuesta de 20 días hábiles. Los datos de quejas recibidas en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares reflejan volúmenes superiores al millar a partir de 2021, con un porcentaje superior al 90% de quejas contestadas en plazo. Estas comunicaciones permiten identificar aquellas unidades en las que las personas usuarias no están viendo satisfechas sus expectativas, de forma que la organización pueda actuar sobre sus recursos o reforzar dicho servicio con el fin de atender a aquellas situaciones que han generado esa insatisfacción.

Con el fin de sacar el máximo provecho a la manifestación de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados, este programa incidirá en un mayor tratamiento y explotación de las quejas y sugerencias, prestando especial atención a aquellos aspectos considerados prioritarios por la organización.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Aplicar el conocimiento de la percepción de la ciudadanía manifestada a través de las quejas y sugerencias para ofrecer un mejor servicio en la DGG/SGAC.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración y difusión del Informe anual de seguimiento de las quejas y sugerencias.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se han elaborado al menos 2 informes periódicos elaborados, y se ha difundido el Informe anual de seguimiento de 2024, a 30/09/2025. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

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

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.
Procedencia:	PEAGET 4.3.6
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la actuación se extiende, con periodicidad anual, hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Uno de los elementos esenciales para la mejora continua de las organizaciones es el conocimiento de la valoración de los servicios por las personas usuarias, pues permite identificar en qué se está actuando de manera correcta y qué expectativas de los usuarios no están siendo adecuadamente satisfechas. Para ello, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE prevé dos programas, uno sobre análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios (Capítulo II) y otro sobre quejas y sugerencias (Capítulo IV).

La ciudadanía ofrece de manera proactiva su percepción sobre el servicio recibido a través de la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, con un plazo máximo de respuesta de 20 días hábiles. Los datos de quejas recibidas en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares reflejan volúmenes superiores al millar a partir de 2021, con un porcentaje superior al 90% de quejas contestadas en plazo. Estas comunicaciones permiten identificar aquellas unidades en las que las personas usuarias no están viendo satisfechas sus expectativas, de forma que la organización pueda actuar sobre sus recursos o reforzar dicho servicio con el fin de atender a aquellas situaciones que han generado esa insatisfacción.

Con el fin de sacar el máximo provecho a la manifestación de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados, este programa incidirá en un mayor tratamiento y explotación de las quejas y sugerencias, prestando especial atención a aquellos aspectos considerados prioritarios por la organización.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Aplicar el conocimiento de la percepción de la ciudadanía manifestada a través de las quejas y sugerencias para ofrecer un mejor servicio en la DGG/SGAC.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración de un Informe o Memoria anual de acciones de mejora ejecutadas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado la memoria o informe de análisis; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 4.3.7

Realizar acciones de percepción de la calidad a aliados y grupos de interés.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.
Programa:	4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Uno de los elementos esenciales para la mejora continua de las organizaciones es el conocimiento de la valoración de los servicios por las personas usuarias, pues permite identificar en qué se está actuando de manera correcta y qué expectativas de los usuarios no están siendo adecuadamente satisfechas. Para ello, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE prevé dos programas, uno sobre análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios (Capítulo II) y otro sobre quejas y sugerencias (Capítulo IV). Del mismo modo, resulta igualmente útil y necesario analizar las opiniones y propuestas que, a tal efecto, puedan realizar los aliados y grupos de interés vinculados a la prestación de servicios. La DGG/SGAC realizó el pasado 2024 una revisión, actualización y mejora de su inventario de alianzas y grupos de interés, y por tanto, se pueden diseñar y ejecutar diversas acciones para conocer las aportaciones que puedan realizar sobre el funcionamiento de la organización.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar el estudio de la valoración de las personas aliadas y grupos de interés en relación a la prestación de servicios, como una herramienta habitual en la toma de decisiones para la mejora de la organización.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Diseño y ejecución de acciones de percepción de la calidad a aliados y grupos de interés.
 - Elaboración y difusión de una memoria o informe en el que se recojan las conclusiones de las acciones de percepción de la calidad desarrolladas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de acciones de percepción de la calidad respecto a los aliados y grupos de interés realizadas en el ejercicio. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el número de acciones de percepción de la calidad realizadas es de 2 o mayor. Si sólo se ha realizado una acción, el porcentaje de cumplimiento será del 75%. Si no se ha realizado ninguna, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 5.1.1

Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados sobre utilización de lenguas cooficiales.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.
Programa:	5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.
Procedencia:	PEAGET 5.1.1
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30 de junio de 2025); Plurianual (la DGAGET ha prorrogado el plazo de ejecución de la medida desde 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La utilización de las lenguas cooficiales en las Comunidades Autónomas (CCAA) constituye un elemento generador de riqueza cultural, social y económica. Los Estatutos de Autonomía que reconocen la existencia y cooficialidad de lenguas propias en sus respectivas CCAA, incluyen una serie de normas para garantizar el respeto y la protección de la pluralidad lingüística en su ámbito territorial. De esta manera, se garantizan los derechos de sus hablantes en el uso normal y oficial de los dos idiomas.

La norma general en los Estatutos es que se inste a los poderes públicos a garantizar el uso normal y oficial de las lenguas propias y a potenciar su utilización en todos los órdenes de la vida pública. Algunos de ellos, incluso, reconocen expresamente el derecho a utilizar las dos lenguas oficiales y el deber de conocerlas, debiendo establecerse las medidas necesarias para facilitar el ejercicio de estos derechos y el cumplimiento de este deber para que no pueda haber discriminación por el uso de una u otra lengua. Siguiendo esta estela, la Ley 39/2015 establece la obligación de que los procedimientos administrativos se tramiten en la lengua elegida por la persona interesada.

De acuerdo con el Real Decreto 273/2024, de 19 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, es competencia de la Secretaría General de Coordinación Territorial del MPTMD la potenciación del uso de las lenguas oficiales en la Administración General del Estado. La Dirección General de Cooperación Autonómica y Local del mismo Ministerio tiene atribuida, por su parte, en el mismo Real Decreto, el análisis, impulso y coordinación técnica en la AGE del uso de las lenguas oficiales, a través del Consejo de las Lenguas Oficiales en la AGE y de la Oficina para las Lenguas Oficiales.

Los diferentes informes elaborados por la Oficina para las Lenguas oficiales coinciden en que ha mejorado el grado de conocimiento y sensibilidad por parte de los órganos de la AGE sobre la importancia de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Las diferentes opciones lingüísticas se tienen en cuenta en la imagen exterior de los ministerios y organismos públicos, y en muchos casos se tiene presente la obligación de los poderes públicos de garantizar el derecho del ciudadano a usar las lenguas cooficiales en sus relaciones con las administraciones. En concreto, el último Informe de diagnóstico sobre el grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado (dic. 2020) reconoce que la mayoría de las páginas web y sedes electrónicas de los ministerios y organismos públicos vinculados o dependientes de estos prevén opciones lingüísticas. Es cierto que sigue habiendo heterogeneidad en los sitios Web, y no todos contemplan en todo momento las distintas opciones posibles, sin embargo, se destaca que en la Administración del Estado en el Territorio donde existe régimen de cooficialidad lingüística las mejoras han sido y son muy superiores a las desarrolladas en los servicios centrales. La mayoría de los ministerios y organismos que han aportado información consideran que, sin perjuicio de las mejoras que deben acometerse, el derecho de los ciudadanos a relacionarse en las lenguas cooficiales está prácticamente garantizado. No obstante lo anterior, una mera revisión visual de las diferentes páginas por las que se debe desplazar para acceder a los procedimientos electrónicos contenidos en la sede electrónica del MPTMD, una vez elegida en la interfaz el idioma cooficial, ya muestra múltiples deficiencias tanto en las traducciones realizadas como en lo incompletas de las mismas. Generalmente el primer nivel de los menús, el contenido estático, se encuentra traducido, pero no así el contenido dinámico que desarrolla al anterior. Pero una vez se accede al

procedimiento para su tramitación electrónica, identificada la persona interesada, es raro el procedimiento en el que la información o los formularios estén traducidos a la lengua cooficial (salvo en pocos casos y en algún campo concreto).

Por tanto, existe una disparidad importante entre la documentación, formularios y modelos accesibles para la ciudadanía en las sedes físicas de la mayoría de unidades y servicios periféricos, que se encuentran disponibles en ambas lenguas, y la documentación, formularios y modelos de los procedimientos electrónicos contenidos en la sede electrónica del MPTMD que generalmente solo se encuentran disponibles en castellano. Debe recordarse que, conforme a los datos del Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE) de enero de 2024, el 90,31% de los servicios que presta la AGE se tramitan electrónicamente por lo que garantizar el uso de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica es imprescindible para hacer efectivas las obligaciones legales en esta materia tan sensible, especialmente el derecho a tramitar el procedimiento en la lengua elegida por la persona interesada. En consecuencia, para garantizar el derecho a utilizar las dos lenguas en la tramitación electrónica de los procedimientos electrónicos resulta necesario proceder a una revisión en profundidad de los contenidos de la sede electrónica del MPTMD y traducir y facilitar el acceso en la lengua cooficial propia de las CCAA afectadas a toda la documentación e información disponible en la sede.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Revisar los contenidos de la sede electrónica del MPTMD y traducir y facilitar el acceso en la lengua cooficial propia de las CCAA de toda la documentación e información disponible en la sede, incluyendo todos los formularios y modelos electrónicos contenidos en los diferentes procedimientos administrativos electrónicos accesibles a través de la sede.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos que no están disponibles en lengua cooficial.
- Elaboración de una memoria o listado de contenidos sin traducir, y remisión a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 30 de junio de 2025, se ha completado la revisión de todos los contenidos de la sede electrónica del MPTMD, y se han remitido a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio las observaciones relativas a los contenidos que no están traducidos a la lengua cooficial. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 5.1.2

Revisión de contenidos de la página web para garantizar el uso de las lenguas cooficiales.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.
Programa:	5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende desde 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La utilización de las lenguas cooficiales en las Comunidades Autónomas (CCAA) constituye un elemento generador de riqueza cultural, social y económica. Los Estatutos de Autonomía que reconocen la existencia y cooficialidad de lenguas propias en sus respectivas CCAA, incluyen una serie de normas para garantizar el respeto y la protección de la pluralidad lingüística en su ámbito territorial. De esta manera, se garantizan los derechos de sus hablantes en el uso normal y oficial de los dos idiomas.

Los diferentes informes elaborados por la Oficina para las Lenguas oficiales coinciden en que ha mejorado el grado de conocimiento y sensibilidad por parte de los órganos de la AGE sobre la importancia de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Las diferentes opciones lingüísticas se tienen en cuenta en la imagen exterior de los ministerios y organismos públicos, y en muchos casos se tiene presente la obligación de los poderes públicos de garantizar el derecho del ciudadano a usar las lenguas cooficiales en sus relaciones con las administraciones. La mayoría de las páginas web y sedes electrónicas de los ministerios y organismos públicos prevén opciones lingüísticas. No obstante lo anterior, una mera revisión visual de las diferentes páginas, una vez elegida en la interfaz el idioma cooficial, ya muestra múltiples deficiencias tanto en las traducciones realizadas como en lo incompletas de las mismas. Generalmente el primer nivel de los menús, el contenido estático, se encuentra traducido, pero no así el contenido dinámico que desarrolla al anterior. En consecuencia, se debe realizar un proceso de revisión de los contenidos de la página web de la DGG/SGAC para garantizar la posibilidad de uso del gallego.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Garantizar la posibilidad de uso de la lengua cooficial (gallego) en la web de la DGG/SGAC.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Revisión de los contenidos en la página web, identificando los contenidos concretos que no estén disponibles en la lengua cooficial, y, en su caso, traducción al gallego y publicación.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de contenidos en la página web de la DGG/SGAC disponibles en gallego, sobre el total de contenidos web:

- El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, hay disponibles en gallego al menos un 50% de los contenidos en la página web.
- Si el porcentaje de contenidos disponibles en gallego es inferior al 10%, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.
- Si el porcentaje de contenidos disponibles en gallego está entre el 10% y el 50%, el porcentaje de cumplimiento se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 5.1.3

Incorporación del uso de la lengua cooficial en la INTRANET de la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.
Programa:	5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Comité de Redacción de la INTRANET de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Comité de Redacción de la INTRANET de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende desde 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La utilización de las lenguas cooficiales en las Comunidades Autónomas (CCAA) constituye un elemento generador de riqueza cultural, social y económica. Los Estatutos de Autonomía que reconocen la existencia y cooficialidad de lenguas propias en sus respectivas CCAA, incluyen una serie de normas para garantizar el respeto y la protección de la pluralidad lingüística en su ámbito territorial. De esta manera, se garantizan los derechos de sus hablantes en el uso normal y oficial de los dos idiomas. Los diferentes informes elaborados por la Oficina para las Lenguas oficiales coinciden en que ha mejorado el grado de conocimiento y sensibilidad por parte de los órganos de la AGE sobre la importancia de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Las diferentes opciones lingüísticas se tienen en cuenta en la imagen exterior de los ministerios y organismos públicos, y en muchos casos se tiene presente la obligación de los poderes públicos de garantizar el derecho del ciudadano a usar las lenguas cooficiales en sus relaciones con las administraciones. La mayoría de los ministerios y organismos que han aportado información consideran que, sin perjuicio de las mejoras que deben acometerse, el derecho de los ciudadanos a relacionarse en las lenguas cooficiales está prácticamente garantizado.

No obstante lo anterior, una mera revisión visual de la INTRANET propia evidencia que el uso del gallego en la comunicación ad intra en la DGG/SGAC es todavía minoritario. El Grupo de Trabajo de Comunicación ya comenzó a publicar contenidos o secciones específicas de la INTRANET en gallego, pero resulta necesario continuar con este esfuerzo para garantizar los derechos lingüísticos, también del propio personal de la organización.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Garantizar la posibilidad de uso de la lengua cooficial (gallego) en la INTRANET de la DGG/SGAC.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Incorporación de contenidos o secciones en gallego a la INTRANET.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** Número de secciones (columnas temáticas) con contenidos en gallego incorporados:
- El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si hay al menos 5 secciones de la INTRANET con contenidos en gallego incorporados.
 - El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 75% si hay 4 secciones de la INTRANET con contenidos en gallego incorporados.
 - El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 50% si hay 3 secciones de la INTRANET con contenidos en gallego incorporados.
 - El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0% si hay menos de 3 secciones de la INTRANET con contenidos en gallego incorporados.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 5.2.4

Fomento de la participación de los funcionarios de la DGG/SGAC en las actividades formativas de la DGAGET y del INAP tendentes a la obtención de títulos acreditativos de conocimiento del gallego.

Eje estratégico:	EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.
Objetivo estratégico:	OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.
Programa:	5.2 Capacitación del personal empleado público de la AGE en el Territorio para la atención a la ciudadanía en lenguas cooficiales.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC, en base a PEAGET 5.2.2 y 5.2.3.
Responsable:	Unidad de Formación de la DGG/SGAC; Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
Órgano Gestor:	Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La utilización de las lenguas cooficiales en las CC.AA. constituye un elemento generador de riqueza cultural, social y económica. Los Estatutos de Autonomía que reconocen la existencia y cooficialidad de lenguas propias en sus respectivas CC.AA., incluyen una serie de normas para garantizar el respeto y la protección de la pluralidad lingüística en su ámbito territorial. De esta manera, se garantizan los derechos de sus hablantes en el uso habitual y formal de ambos idiomas. En la misma línea, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece en el artículo 15 que “los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella”.

Los diferentes informes elaborados por la Oficina para las Lenguas oficiales, adscrita a la Secretaría de Estado de Cooperación Territorial del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, coinciden en que ha mejorado el grado de conocimiento y sensibilidad por parte de los órganos de la Administración General del Estado sobre la importancia de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Las diferentes opciones lingüísticas se tienen en cuenta en la imagen exterior de los ministerios y organismos públicos, y en muchos casos se tiene presente la obligación de los poderes públicos de garantizar el derecho del ciudadano a usar las lenguas cooficiales en sus relaciones con las administraciones.

El carácter fundamental que tienen las relaciones humanas en el contexto de los servicios públicos prestados por la Administración General del Estado en el Territorio convierte en un protagonista esencial, para el ejercicio de este derecho, al conjunto de las empleadas y empleados públicos. Es por ello, que el papel que debe asumir la formación permanente y la adquisición de competencias en las lenguas cooficiales se convierte en un elemento prioritario para la Administración Pública.

El último Informe de diagnóstico sobre el grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado (dic. 2020) señala que la capacitación lingüística del personal “se contempla y garantiza en términos generales en unidades y servicios territoriales del Estado”. En el caso de la DGG/SGAC, se considera que el nivel en el que se garantiza la contestación al ciudadano en gallego es satisfactorio, si bien los medios disponibles para garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos reducen el nivel de cumplimiento hasta aceptable.

El compromiso con la excelencia con el que cuenta la Administración General del Estado en el Territorio y la necesaria dotación de medios para garantizar el ejercicio de los derechos por parte de la ciudadanía hacen fundamental la formación de los medios humanos en el conocimiento y manejo de las lenguas cooficiales cuyo ejercicio viene garantizado por la Constitución Española y los diferentes Estatutos de Autonomía.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar la capacitación lingüística del personal de la DGG/SGAC para garantizar a la ciudadanía el derecho a ser atendido en la lengua de su elección.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Análisis de las necesidades formativas en gallego por parte del personal de la DGG/SGAC.
- Designación del personal de la DGG/SGAC a quien conviene dirigir la formación en gallego.
- Diseño y ejecución de acciones de fomento de participación en las actividades formativas (p.ej. mediante comunicaciones internas).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media entre los dos siguientes indicadores:

- Número de acciones de fomento de la participación del personal en las actividades formativas realizadas. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si, a 31/12/2025, se han realizado al menos 2 acciones de fomento. Si sólo se ha realizado una, el porcentaje de cumplimiento del indicador será del 75%. Si no se ha realizado ninguna acción de fomento de la participación, el porcentaje de cumplimiento del indicador será del 0%.
- Participación del personal de la DGG/SGAC en las actividades formativas en gallego. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si, a 31/12/2025, las acciones de formación tendentes a la obtención de títulos acreditativos de conocimiento del gallego han contado con la participación de personal de la DGG/SGAC. En caso contrario, el cumplimiento del indicador será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

- La Administración General del Estado se constituye como una organización de gran dimensión tanto a nivel cuantitativo como cualitativo a la que acceden empleadas y empleados públicos de Cuerpos y Escalas diversos y de orígenes territoriales dispares. Del mismo modo, la movilidad propia de la carrera funcional constituyen a la Administración General del Estado en el Territorio, como una organización amplia, dinámica y diversa en las funciones que desempeña.
 - En primer lugar, su tamaño y relativa volatilidad, al estar sujeta a constantes salidas e incorporaciones fruto de la movilidad anteriormente señalada, dificultan el mantenimiento de una organización plenamente formada en el uso de las lenguas cooficiales, haciendo depender a la organización, de los planes formativos de las administraciones de origen.
 - Por su parte, la amplia gama de funciones asumidas y su carácter especialmente técnico hacen que en la formación recaigan un número amplio de necesidades, por las exigencias de capacitación que requieren los puestos desempeñados por el personal de la AGE en el Territorio. Es por ello que la formación en lenguas cooficiales viene a competir con otro conjunto igualmente amplio de necesidades formativas.
- El progreso en el cumplimiento de la presente medida dependerá de la organización conjunta de los cursos formativos por parte del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y de la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).

MEDIDA 6.1.2

Análisis de los procedimientos de gestión y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los recursos humanos, en colaboración con los ministerios funcionales.
Programa:	6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los recursos humanos de la AGE en el Territorio.
Procedencia:	PEAGET 6.1.4
Responsable:	Servicio de Recursos Humanos de la DGG/SGAC; Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Recursos Humanos de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: De acuerdo con el Título I del Libro Segundo del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, la Planificación estratégica de los recursos humanos se convierte en uno de los pilares fundamentales que debe regir el funcionamiento de la AGE.

Más especialmente, la AGE en el Territorio se constituye como una organización de gran dimensión tanto en el plano cuantitativo, contando con una plantilla de casi 6.000 empleadas y empleados, como en el cualitativo, asumiendo, en el seno de su organización, tareas diversas relacionadas con extranjería, trabajo, sanidad, farmacia, agricultura o educación, entre otras. Como consecuencia, una adecuada planificación estratégica de los recursos humanos resulta fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento, en el medio y largo plazo de la organización. A su vez, esa planificación requiere una adecuada coordinación con la multiplicidad de departamentos ministeriales que ejercen la competencia funcional sobre las áreas de actividad mencionadas anteriormente, pues son los que planifican las políticas públicas en esos ámbitos, con las consecuencias derivadas que eso conlleva en la gestión del personal.

Asimismo, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares presentan tres grandes dificultades en materia de gestión de recursos humanos: La elevada movilidad de su personal a través de la participación en convocatorias de provisión de puestos de otros departamentos ministeriales u otras administraciones públicas, su tasa de envejecimiento —la edad media de la plantilla se encuentra en los 51,97 años teniendo el 69 % de la plantilla 45 años o más— y la dependencia de las Ofertas de Empleo Público y de las autorizaciones de nombramiento de personal funcionario interino para la cobertura de vacantes.

Por todo ello, resulta indispensable articular un mecanismo de planificación que permita abordar las necesidades de la organización y que minore en la medida de lo posible las dificultades derivadas de las oscilaciones en los medios y recursos disponibles.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Contar con el conocimiento sobre las disponibilidades y necesidades cuantitativas y cualitativas de personal, para contribuir a la toma de decisiones.
 - Prever las necesidades de incorporación de recursos humanos a través de la Oferta de Empleo Público y reducir la tasa de temporalidad de empleo.
 - Facilitar la organización del trabajo agilizando y simplificando los procedimientos.
 - Posibilitar la atracción y retención de recursos humanos mediante la gestión ágil y transparente de los sistemas de provisión de puestos de trabajo.
 - Motivar y consolidar los recursos humanos mediante planes de formación y promoción profesional.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Análisis interno sobre los procedimientos de gestión de recursos humanos y de las condiciones de trabajo en la DGG/SGAC.
- Elaboración de un informe o memoria en la que se recojan las conclusiones obtenidas en el análisis interno previo.
- Propuesta a la SGRHAGET de medidas para la mejora, y participación de la DGG/SGAC en la planificación de medidas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si, en el ejercicio 2025, se ha elaborado un Informe o memoria en que se recojan las conclusiones obtenidas en el análisis interno previo, y se ha remitido a la SGRHAGET. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 6.1.3

Análisis de las necesidades de formación.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los recursos humanos, en colaboración con los ministerios funcionales.
Programa:	6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los recursos humanos de la AGE en el Territorio.
Procedencia:	PEAGET 6.1.6
Responsable:	Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: De acuerdo con el Título I del Libro Segundo del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, la Planificación estratégica de los recursos humanos se convierte en uno de los pilares fundamentales que debe regir el funcionamiento de la AGE.

Más especialmente, la AGE en el Territorio se constituye como una organización de gran dimensión tanto en el plano cuantitativo, contando con una plantilla de casi 6.000 empleadas y empleados, como en el cualitativo, asumiendo, en el seno de su organización, tareas diversas relacionadas con extranjería, trabajo, sanidad, farmacia, agricultura o educación, entre otras. Como consecuencia, una adecuada planificación estratégica de los recursos humanos resulta fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento, en el medio y largo plazo de la organización – y parte de la planificación requiere, por su parte, un análisis de las necesidades formativas del personal, máxime en el entorno de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, con una plantilla con competencias en múltiples áreas sectoriales.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Contar con el conocimiento sobre las disponibilidades y necesidades cuantitativas y cualitativas de personal, para contribuir a la toma de decisiones.
 - Motivar y consolidar los recursos humanos mediante planes de formación y promoción profesional.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración de un Informe de Necesidades Formativas entre el personal de la DGG/SGAC, y remisión a la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado un Informe de Necesidades Formativas en relación al personal de la DGG/SGAC, y se ha remitido a la SGRHAGET. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 7.1.1

Análisis de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada y selección de aquellas que se consideren prioritarias.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 7. Diseño de nuevas estructuras para la gestión eficiente de los servicios integrados.
Programa:	7.1 Modelos deslocalizados de gestión.
Procedencia:	PEAGET 7.1.1
Responsable:	Servicio de Recursos Humanos de la DGG/SGAC; Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Recursos Humanos de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La distribución de funciones entre el conjunto de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares atendiendo a su ámbito territorial impide aprovechar las economías de escala que se podrían obtener agrupando la gestión en volúmenes mayores de expedientes. Del mismo modo, las necesidades propias de las tareas a deslocalizar se ven difuminadas en el conjunto de necesidades de los centros mencionados, generando una especial dificultad en lo que se refiere a la gestión y planificación de medios humanos y materiales.

Existe un proyecto de creación del Centro de Comunicación de Emergencias, como unidad en el que se concentrarán la tramitación de las gestiones propias de los conocidos como Gabinetes Telegráficos. Si bien se trata de un ámbito sectorial muy específico servirá como punto de partida y referente para el proceso de deslocalización que se lleve a posteriori. A su vez, ya se han llevado a cabo proyectos de redistribución de cargas de trabajo entre Oficinas de Extranjería, y la reciente creación de la UTEX continúa en esa línea de ofrecer un apoyo deslocalizado a aquellas Oficinas de Extranjería que presentan mayores dificultades en su gestión.

Se trata, por tanto, de diferentes modelos de tramitación deslocalizada que, gracias a los avances tecnológicos, pueden ser aplicados a diferentes áreas de gestión de los servicios integrados y que a través de este programa se implantarán tras un análisis previo que determine tanto las áreas prioritarias de deslocalización y las tareas que deslocalizar, como el modelo más adecuado para llevar a cabo esa tramitación deslocalizada en cada ámbito seleccionado.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Análisis de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada y elaboración del informe correspondiente.
 - Propuesta de las áreas de gestión cuya deslocalización se considere prioritaria y remisión a la SGRHAGET.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración y remisión a la SGRHAGET de un Informe de descripción y análisis de todas las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada, y de la propuesta de selección.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 30/06/2025, se ha elaborado y remitido a la SGRHAGET un Informe de descripción y análisis de todas las tares de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria: Se trata de un análisis a realizar por la SGRHAGET, que prevé la participación de la DGG/SGAC como actriz involucrada.

MEDIDA 7.2.1

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.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 7. Diseño de nuevas estructuras para la gestión eficiente de los servicios integrados.
Programa:	7.2 Desterritorialización de la gestión de los recursos humanos y económicos.
Procedencia:	Objetivo Operativo 7.2.3.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Servicio de Recursos Humanos de la DGG/SGAC; Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Recursos Humanos de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La gestión de los recursos humanos y materiales y todos los trámites derivados de la gestión económica en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (DDGG/SSGG/DDII) supone una carga de trabajo que en numerosas ocasiones puede lastrar la disponibilidad de medios para el ejercicio del propósito real de la organización, que no es otro que la prestación de un servicio próximo y de calidad a la ciudadanía. Actualmente existe una disgregación de los medios de gestión de recursos humanos, materiales y económicos entre las diferentes DDGG/SSGG/DDII. Esta situación genera la duplicidad de funciones y la pérdida de los beneficios propios de las economías de escala. Este programa requiere una reorganización de las funciones desempeñadas por el personal de la AGE en el Territorio, que se debe abordar garantizando las competencias profesionales necesarias mediante un sistema de gestión y transferencia del conocimiento y fomentando la formación para un mejor desempeño del puesto de trabajo.

Objetivos generales y operativos: Promover una mayor eficiencia en la gestión de recursos humanos y económicos mediante una desterritorialización de estos trámites que permita concentrar el personal destinado en el territorio en la atención a la ciudadanía y la prestación de un servicio de calidad.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Registro y análisis de todas las actividades, tareas y/o procedimientos de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización.
 - Envío a la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET) del resultado a través de un informe, de la descripción y análisis de todas las tareas y/o procedimientos de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado y remitido a la SGRHAGET el informe de identificación de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 8.1.1**Realización de acciones de percepción de la calidad respecto al cliente interno o relacionadas con el clima laboral – elaboración de una encuesta de satisfacción del personal.**

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.1 Atracción y retención del talento.
Procedencia:	PEAGET 8.1.2; Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (en la DGG/SGAC, la ejecución de esta medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: Los recursos humanos se constituyen como el pilar fundamental sobre el que se construye cualquier organización. En la actualidad, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares deben competir con empleadores que vienen realizando un esfuerzo permanente para construir organizaciones atractivas para el talento. Reforzar la satisfacción del personal se constituye como un requisito indispensable para garantizar la viabilidad de la organización y reducir la dependencia de personal temporal y, por tanto, el porcentaje de temporalidad en el empleo. Por todo ello, resulta necesaria la realización de acciones de percepción de la calidad respecto al cliente interno o relacionadas con el clima laboral, para analizar la situación de partida y detectar potenciales problemas o aspectos a solucionar a través de la aplicación de posteriores medidas correctivas.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Ampliar el conocimiento sobre las condiciones de trabajo y clima laboral en la DGG/SGAC, orientado a la mejora continua de la calidad respecto al cliente interno.
- Establecer nuevas medidas que fomenten la incorporación de nuevos recursos humanos mejorando el conocimiento de la organización y haciendo atractivo el entorno laboral y las condiciones de trabajo ofrecidas.
- Fortalecer la estructura de la organización, fomentando la estabilidad de las plantillas y la continuidad del personal más experimentado mediante medidas que favorezcan la satisfacción de las personas en sus puestos de trabajo.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Elaboración de encuestas de satisfacción del personal y desarrollo de otras acciones de percepción de la calidad respecto al cliente interno.
- Elaboración, análisis y difusión de un informe o memoria con los resultados de las acciones.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de acciones de percepción de la calidad al cliente interno realizadas. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, durante el ejercicio 2025, se ha realizado al menos una acción de percepción de la calidad al cliente interno. Si no se ha realizado ninguna, será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 8.1.5

Análisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en la DGG/SGAC para la atracción y retención del talento.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.1 Atracción y retención del talento.
Procedencia:	PEAGET 8.1.1
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad, Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad, Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Los recursos humanos se constituyen como el pilar fundamental sobre el que se construye cualquier organización. En la actualidad, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares deben competir con empleadores que vienen realizando un esfuerzo permanente para construir organizaciones atractivas para el talento. Reforzar la satisfacción del personal se constituye como un requisito indispensable para garantizar la viabilidad de la organización y reducir la dependencia de personal temporal y, por tanto, el porcentaje de temporalidad en el empleo. Por ello, acompañado del análisis de percepción interna de la calidad y del clima laboral, previsto en la medida 8.1.1 del presente Plan, resulta imprescindible el análisis de las principales necesidades y ámbitos de actuación en materia de recursos humanos, de cara a poder mejorar la organización *ad intra* e incrementar la retención del talento.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Establecer nuevas medidas que fomenten la incorporación de nuevos recursos humanos mejorando el conocimiento de la organización y haciendo atractivo el entorno laboral y las condiciones de trabajo ofrecidas.
 - Fortalecer la estructura de la organización, fomentando la estabilidad de las plantillas y la continuidad del personal más experimentado mediante medidas que favorezcan la satisfacción de las personas en sus puestos de trabajo.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Recogida de información entre las áreas y unidades sobre los aspectos a mejorar en materia de gestión de recursos humanos, especialmente para el ampliar conocimiento de la organización, hacer atractivo el entorno laboral y las condiciones de trabajo ofrecidas, fomentar la estabilidad de las plantillas y la continuidad del personal y favorecer la satisfacción de las personas en sus puestos de trabajo.
 - Análisis de situación y elaboración del correspondiente informe.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado un Informe de necesidades y ámbitos de actuación a abordar en la DGG/SGAC en materia de recursos humanos. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 8.1.6

Incremento o renovación de los convenios AGE-Universidades para prácticas de estudiantes en la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.1 Atracción y retención del talento.
Procedencia:	PEAGET 8.1.4
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Los recursos humanos se constituyen como el pilar fundamental sobre el que se construye cualquier organización. En la actualidad, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares deben competir con empleadores que vienen realizando un esfuerzo permanente para construir organizaciones atractivas para el talento. En la actualidad, las Delegaciones del Gobierno se encuentran en una constante renovación como consecuencia de la dificultad para retener al personal que accede a la organización. Una de las alternativas contempladas en el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) es la suscripción de nuevos convenios con las Universidades públicas para ampliar tanto el conocimiento de la Administración territorial por parte de los universitarios, como el capital humano del que disponen las DDGG/SSGG/DDII para el diseño y ejecución de proyectos innovadores, generalmente vinculados a los proyectos de prácticas.

Se debe señalar, no obstante, que la DGG/SGAC ya cuenta con convenios suscritos con todas las universidades públicas gallegas (UDC, USC, UVigo) e incluso con el Colegio de Abogados de Lugo, para el desarrollo de prácticas externas en la Delegación y en las cuatro Subdelegaciones del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Galicia. Ante esta situación, cumplir el objetivo establecido por el PEAGET puede resultar complejo, dada la potencial imposibilidad de suscribir nuevos convenios.

Objetivos generales y operativos: Establecer nuevas medidas que fomenten la incorporación de nuevos recursos humanos mejorando el conocimiento de la organización y haciendo atractivo el entorno laboral y las condiciones de trabajo ofrecidas.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Contacto inicial con las Universidades públicas para valorar la posibilidad de suscribir nuevos convenios.
 - Preparación, elaboración y suscripción de los nuevos convenios, o de la renovación de los existentes que así lo requieran.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de convenios vigentes entre la DGG/SGAC y las Universidades públicas gallegas. El porcentaje de cumplimiento será del 75% si, durante el ejercicio 2025, se mantienen vigentes los 3 convenios con Universidades públicas gallegas; y se le sumará un 25% adicional si se ha suscrito al menos un nuevo convenio. Si alguno de los convenios ya suscritos pierde vigencia, se sustraerá un porcentaje de cumplimiento proporcional al 75% correspondiente.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Es difícil incrementar el número de convenios puesto que la DG ya tiene suscrito convenio con las tres únicas universidades públicas gallegas. Además, se debe tener en cuenta que el convenio relativo al Colegio de Abogados de Lugo decaerá, ya que el máster de acceso a la abogacía ya no se imparte en la ciudad. Se intentará suscribir uno con la UNED.

MEDIDA 8.1.7

Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida – desarrollar modelos eficientes para la gestión de los flujos de recursos humanos, con el objetivo de asegurar una prestación de servicios óptima.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.1 Atracción y retención del talento.
Procedencia:	PEAGET 8.1.5; Objetivo Operativo 8.1.5.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Personas del Comité de Calidad; Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Personas del Comité de Calidad; Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: En la actualidad, las Delegaciones del Gobierno se encuentran en una constante renovación como consecuencia de la complicación para retener al personal que accede a la organización. La falta de estabilidad en la plantilla genera una dificultad evidente en lo que refiere a la adquisición de conocimientos técnicos precisos en las materias y plantea ciertas dificultades en la transferencia del conocimiento hacia el personal que accede por primera vez a la Administración. Por ello, resulta necesaria la aplicación de medidas efectivas de mejora de la gestión y transferencia del conocimiento, así como de los procedimientos de gestión de los flujos de recursos humanos, orientadas a reducir las pérdidas de eficiencia en la prestación de servicios públicos propias de la constante incorporación y salida de personal de las organizaciones.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Establecer nuevas medidas que fomenten la incorporación de nuevos recursos humanos mejorando el conocimiento de la organización y haciendo atractivo el entorno laboral y las condiciones de trabajo ofrecidas.
- Fortalecer la estructura de la organización, fomentando la estabilidad de las plantillas y la continuidad del personal más experimentado mediante medidas que favorezcan la satisfacción de las personas en sus puestos de trabajo.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Registro y análisis de procedimientos y/o protocolos para la gestión de los movimientos de incorporación y desvinculación de los recursos humanos.
- Envío a la SGRHAGET del resultado a través de un informe, de todos los procedimientos y/o protocolos para la gestión de los flujos de recursos humanos.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento será del 100% si, a 31/12/2025, se ha remitido a la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio un Informe con los protocolos para la gestión de los flujos de recursos humanos. En caso contrario, el porcentaje será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 8.E1.3

Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.E1 Mejorar la prevención de riesgos laborales.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (su plazo de ejecución se ha prorrogado desde 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La DGG/SGAC, como parte de su Programa de Calidad 2021-2023, aprobó en abril de 2022 una primera versión del Programa de Prevención de Riesgos Laborales, orientado a lograr la mejora continua en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo de forma coherente con la política de la Organización. Así, el fin último del Programa era instaurar y consolidar una auténtica cultura preventiva a través del proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales para la AGE (el SGPRL – elaborado según el modelo establecido en la Resolución de 17 de febrero de 2004, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública). A tal efecto, este programa formaba un corpus unitario con las acciones y medidas que en materia preventiva quería desarrollar la DGG/SGAC, a mayores de las normativamente establecidas – un plus en materia de prevención de riesgos laborales, de modo que quede de manifiesto el gran compromiso de la organización con el valor supremo de la vida y la salud de sus trabajadores y trabajadoras.

Asimismo, este Programa de Prevención de Riesgos Laborales preveía una revisión anual del grado de cumplimiento de sus objetivos y de los propios contenidos del Programa, de cara a elevar al Comité de Calidad de la DGG/SGAC las observaciones y propuestas de modificación que estime oportunas con la finalidad de obtener una mejora continua. Bajo este contexto, el Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC, enmarcado en el Plan Territorial de DGG/SGAC 2024-2027, preveía la revisión y actualización del Programa. No obstante, la medida no se pudo ejecutar por exceso de tareas, por lo que se ha considerado preferible su ejecución en 2025.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Lograr la mejora continua en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo de forma coherente con la política de la DGG/SGAC.
 - Instaurar y consolidar una auténtica cultura preventiva a través del proceso recurrente de optimización del SGPRL.
 - Fortalecer la estructura de la organización, fomentando la estabilidad de las plantillas y la continuidad del personal mediante medidas que favorezcan la satisfacción de las personas en sus puestos de trabajo.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha realizado una revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 8.E2.2**Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC.**

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: Los recursos humanos son el pilar fundamental sobre el cual se construye cualquier organización, y su formación continua es esencial para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen. Para que la Administración funcione correctamente, es necesario adaptarse de manera constante a un entorno que está en continua transformación. La formación del personal debe centrarse en la incorporación de nuevas tecnologías y procesos innovadores, con el objetivo de mejorar sus habilidades y competencias profesionales, así como garantizar su actualización constante. Este enfoque busca reforzar los conocimientos y promover, en todos los niveles, la mejora continua de los procesos, la eficacia y la eficiencia en la gestión, adaptando la Administración a un mundo avanzado, conectado e innovador.

Por esta razón, desde la DGG/SGAC se considera imprescindible llevar a cabo acciones formativas adicionales a las que ya ofrecen el INAP u otros organismos. Esta formación debe ser diseñada para ofrecer una propuesta formativa amplia, proveniente de diversas instituciones competentes, que responda a las necesidades formativas del personal. Las instituciones y órganos competentes propondrán dicha oferta de manera oficial, o bien, la DGG/SGAC podrá hacerlo directamente, todo con el fin de adaptarse al cambiante contexto jurídico, económico, social y tecnológico.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Desarrollar y ofrecer programas de formación continua para el personal de la DGG/SGAC, con el fin de mejorar sus competencias profesionales, adaptarlas a las nuevas tecnologías y procesos innovadores, y asegurar su actualización permanente.
- Fomentar la mejora continua de los procesos, a través de la capacitación en nuevas herramientas y metodologías, para incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Análisis de la oferta formativa disponible para el personal de la DGG/SGAC, organizada por el INAP u otros organismos.
- Identificación de las necesidades formativas no cubiertas por la oferta analizada, y estudio de las alternativas disponibles a tal efecto para la DGG/SGAC.
- Planificación, organización y desarrollo de las acciones formativas con participación de la DGG/SGAC previstas para el ejercicio 2025.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de acciones de formación organizadas en 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, durante el ejercicio 2025, se han realizado al menos 3 acciones de formación por la DGG/SGAC; del 50%, si se han realizado dos; y del 0%, si se han realizado menos de dos.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 8.E2.7

Elaboración de un Plan Integral para la Gestión del Conocimiento.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Personas del Comité de Calidad, Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Personas del Comité de Calidad, Unidad de Formación de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Los recursos humanos se constituyen como el pilar fundamental sobre el que se construye cualquier organización. En la actualidad, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno se encuentran en una constante renovación como consecuencia de la dificultad para retener al personal que accede a la organización. La falta de estabilidad en la plantilla genera una dificultad evidente en lo que refiere a la adquisición de conocimientos técnicos precisos en las materias, y plantea ciertas dificultades en la transferencia del conocimiento hacia el personal de nuevo ingreso.

Por ello, desde la DGG/SGAC se considera oportuna y necesaria la elaboración de un Plan Integral para la Gestión del Conocimiento. Se trata, en términos generales, de un marco de trabajo que establece el modo en que la organización debe gestionar su conocimiento, tanto para su propio beneficio como para el de sus grupos de interés – para ello, debe incluir una descripción del proceso, las herramientas y la infraestructura necesaria para que el conocimiento fluya efectivamente, así como de los objetivos de la organización en materia de gestión del conocimiento, sus necesidades y sus actuaciones de mejora o perspectivas al respecto.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Fortalecer la estructura de la organización, a través de la mitigación de los impactos negativos de la falta de estabilidad en la plantilla.
 - Mejorar la gestión y transferencia del conocimiento, de cara a facilitar las incorporaciones de nuevo personal y los protocolos/procedimientos de bienvenida.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Análisis de la situación de partida, de las necesidades, y de las oportunidades en materia de gestión del conocimiento en la DGG/SGAC.
 - Consulta a las distintas áreas y unidades.
 - Elaboración, aprobación y difusión del Plan Integral para la Gestión del Conocimiento.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado y aprobado en reunión del Comité de Calidad un Plan para la Gestión del Conocimiento en la DGG/SGAC. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 8.E2.8

Elaboración de vídeos explicativos sobre aplicaciones y procedimientos internos.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida se extenderá a ejercicios posteriores).

Definición, justificación y situación de partida: Los recursos humanos se constituyen como el pilar fundamental sobre el que se construye cualquier organización. En la actualidad, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno se encuentran en una constante renovación como consecuencia de la dificultad para retener al personal que accede a la organización. La falta de estabilidad en la plantilla genera una dificultad evidente en lo que refiere a la adquisición de conocimientos técnicos precisos en las materias, y plantea ciertas dificultades en la transferencia del conocimiento hacia el personal de nuevo ingreso.

Por ello, desde la DGG/SGAC se considera oportuna y necesaria la elaboración de vídeos explicativos sobre el funcionamiento de aplicaciones y de procedimientos internos. A través de estos vídeos, junto con la existencia de fichas de procesos, se permitirá al personal de nuevo ingreso en la DGG/SGAC obtener una explicación y visión clara sobre el desarrollo de sus funciones concretas, acelerando y facilitando su incorporación plena y efectiva, y mejorando la eficiencia en los protocolos de bienvenida, así como la gestión y transferencia del conocimiento.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Fortalecer la estructura de la organización, a través de la mitigación de los impactos negativos de la falta de estabilidad en la plantilla.
 - Mejorar la gestión y transferencia del conocimiento, de cara a facilitar las incorporaciones de nuevo personal y los protocolos/procedimientos de bienvenida.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Identificación de aquellas aplicaciones o procedimientos internos sobre los que procede elaborar vídeos explicativos, en base a criterios de necesidad y eficiencia (p. ej. especial complejidad de las aplicaciones o procedimientos, nivel de utilización entre áreas y unidades, existencia de ficha de proceso...)
 - Petición de colaboración a las áreas y unidades por parte de la Secretaría General.
 - Elaboración de los vídeos, y puesta a disposición (a través de medios como la INTRANET) del personal de la DGG/SGAC, especialmente del de nuevo ingreso.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de vídeos explicativos elaborados en 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, durante el ejercicio 2025, se han elaborado al menos 3 vídeos. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 8.E2.9

Realización de “píldoras formativas” orientadas al personal de la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.
Programa:	8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Los recursos humanos son el pilar fundamental sobre el cual se construye cualquier organización, y su formación continua es esencial para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen. Para que la Administración funcione correctamente, es necesario adaptarse de manera constante a un entorno que está en continua transformación. La formación del personal debe centrarse en la incorporación de nuevas tecnologías y procesos innovadores, con el objetivo de mejorar sus habilidades y competencias profesionales, así como garantizar su actualización constante. Este enfoque busca reforzar los conocimientos y promover, en todos los niveles, la mejora continua de los procesos, la eficacia y la eficiencia en la gestión, adaptando la Administración a un mundo avanzado, conectado e innovador.

Por esta razón, desde la DGG/SGAC se considera imprescindible llevar a cabo píldoras formativas. Estas píldoras estarán orientadas a proporcionar una oferta formativa básica, breve y accesible, proveniente de diversas instituciones competentes, que responda a las necesidades formativas del personal y que complemente a las acciones de formación más amplias y ofertadas por el INAP, la propia DGG/SGAC u otros organismos e instituciones.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Desarrollar y ofrecer programas de formación continua para el personal de la DGG/SGAC, con el fin de mejorar sus competencias profesionales, adaptarlas a las nuevas tecnologías y procesos innovadores, y asegurar su actualización permanente.
 - Fomentar la mejora continua de los procesos, a través de la capacitación en nuevas herramientas y metodologías, para incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Análisis de la oferta formativa disponible para el personal de la DGG/SGAC, organizada por el INAP u otros organismos.
 - Identificación de las necesidades formativas no cubiertas por la oferta analizada, y estudio de las alternativas disponibles a tal efecto para la DGG/SGAC.
 - Planificación, elaboración y desarrollo de las píldoras formativas por la DGG/SGAC previstas para el ejercicio 2025.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de píldoras formativas organizadas en 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, durante 2025, se han organizado al menos 3 píldoras formativas por la DGG/SGAC; del 50%, si se han organizado dos; y del 0%, si se han organizado menos de dos.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.1.3

Elaboración y aprobación del Plan de Acción 2025 de la DGG/SGAC – alineación con el PEAGET 2024-2027 y el Plan de Acción 2025 de la DGAGET.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.
Procedencia:	PEAGET 9.1.2/4/5
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	3 meses (desde el 01/01/2025 hasta el 31/03/2025).

Definición, justificación y situación de partida: La DGG/SGAC inició un camino hacia la calidad y la excelencia en la gestión en 2021, con la aprobación de su Programa de Calidad 2021-2023, que determinaba la misión, visión y valores propios (y a alcanzar) de la organización. Esto daría lugar a la subsiguiente aprobación del Plan Estratégico 2021-2023, que fijaba una serie de ejes y objetivos estratégicos con carácter plurianual, y los cuales se desarrollarían en objetivos operativos y medidas y acciones de mejora en los Planes de Acción anuales, concretamente para los ejercicios 2022 y 2023. Con el fin de proseguir en esta senda de calidad iniciada en 2021, se aprobó el Plan Territorial 2024-2027 de la DGG/SGAC, y el Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC de acuerdo con las Instrucciones del Director General de la AGE en el Territorio (DGAGET) e incardinado en la misión, visión, valores, ejes y objetivos del Plan Estratégico 2024-2027 de la Administración General del Estado en el Territorio (PEAGET).

El Plan de Acción 2025 recoge las medidas y acciones a desarrollar por la DGG/SGAC en desarrollo de los objetivos estratégicos fijados en el Plan Territorial. Se clasifican y alinean en cada uno de los objetivos estratégicos de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña incluidos en el Plan Territorial 2024-2027. Como responsable del diseño-elaboración, y ejecución-seguimiento de cada medida figurarán bien el Comité de Calidad o sus respectivos Grupos de Trabajo, bien directamente las Unidades responsables. Cada una de las medidas se desarrolla en una ficha en la que se detallará el objeto, responsable, objetivos, indicadores y cronograma de cada medida. Se establecen indicadores, mecanismos de control y seguimiento, se prevé su revisión permanente.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Consolidar la planificación estratégica en la organización como modelo de dirección y gestión para la mejora continua de la calidad.
 - Implantar en la organización una cultura de seguimiento de las actuaciones para el logro de los resultados y objetivos perseguidos.
 - Informar a la ciudadanía sobre las prioridades y la gestión realizada para alcanzarlas, mediante la publicación periódica de la documentación correspondiente.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Revisión del cumplimiento del Plan de Acción 2024 para valorar la incorporación para 2025 de medidas periódicas o incumplidas.
 - Revisión del Plan de Acción 2025 de la DGAGET para incorporar las medidas que involucren a la DGG/SGAC.
 - Recogida de ideas entre las áreas y unidades de la DGG/SGAC para la incorporación de medidas propias de la organización.
 - Elaboración del Plan por el Grupo de Trabajo de Estrategia.
 - Aprobación del Plan por el Comité de Calidad, y remisión a la DGAGET.
 - Publicación en la web de la DGG/SGAC y en el Portal de Transparencia.
 - Diseño y ejecución de las medidas por los responsables asignados.

- Seguimiento y evaluación de los resultados por el Comité de Calidad.
- Diseño e implementación de acciones de mejora por el Comité de Calidad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/03/2025, el Comité de Calidad de la DGG/SGAC ha aprobado el Plan de Acción 2025. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.1.4

Evaluación del Plan de Acción 2024 – elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del PACC 2024 de la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.
Procedencia:	PEAGET 9.1.3/4
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	3 meses (desde el 01/01/2025 hasta el 31/03/2025).

Definición, justificación y situación de partida: La DGG/SGAC inició un camino hacia la calidad y la excelencia en la gestión en 2021, con la aprobación de su Programa de Calidad 2021-2023, que determinaba la misión, visión y valores propios (y a alcanzar) de la organización. Esto daría lugar a la subsiguiente aprobación del Plan Estratégico 2021-2023, que fijaba una serie de ejes y objetivos estratégicos con carácter plurianual, y los cuales se desarrollarían en objetivos operativos y medidas y acciones de mejora en los Planes de Acción anuales, concretamente para los ejercicios 2022 y 2023. Con el fin de proseguir en esta senda de calidad iniciada en 2021, se aprobó el Plan Territorial 2024-2027 de la DGG/SGAC y el Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC, de acuerdo con las Instrucciones del Director General de la AGE en el Territorio (DGAGET) e incardinado en la misión, visión, valores, ejes y objetivos del Plan Estratégico 2024-2027 de la Administración General del Estado en el Territorio (PEAGET).

El Plan de Acción 2024 recogía las medidas y acciones a desarrollar por la DGG/SGAC en desarrollo de los objetivos estratégicos fijados en el Plan Territorial, y establecía una serie de indicadores, mecanismos de control y seguimiento, para su revisión permanente. Realizar un informe de seguimiento y evaluación sobre el cumplimiento de un Plan de Acción es crucial en el marco de la planificación estratégica. Este informe permite medir el progreso hacia los objetivos establecidos, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario. Además, proporciona transparencia y rendición de cuentas a todas las partes interesadas, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva. En última instancia, un seguimiento y evaluación adecuados facilitan la toma de decisiones informadas y aumentan las probabilidades de éxito del plan estratégico.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Consolidar la planificación estratégica en la organización como modelo de dirección y gestión para la mejora continua de la calidad.
 - Implantar en la organización una cultura de seguimiento de las actuaciones para el logro de los resultados y objetivos perseguidos.
 - Informar a la ciudadanía sobre las prioridades y la gestión realizada para alcanzarlas, mediante la publicación periódica de la documentación correspondiente.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Reporte al Auditor de Calidad por parte de los responsables de cada una de las medidas del grado de ejecución de las mismas.
 - Elaboración de un informe inicial por el auditor y elevación al Grupo de Trabajo de Estrategia.
 - Valoración del informe por Grupo de Trabajo de Estrategia, elaboración por el Grupo de una propuesta definitiva, (previa revisión por los responsables de las medidas), y elevación, examen, enmienda y aprobación por el Comité de Calidad.
 - Publicación del informe en la web de la DGG/SGAC y en el Portal de Transparencia.
 - Incorporación de las actuaciones de mejora o modificaciones consideradas necesarias a los planes subsiguientes.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/03/2025, el Comité de Calidad de la DGG/SGAC ha aprobado el Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan de Acción de 2024. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.1.5

Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad de la DGG/SGAC).

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.
Procedencia:	PEAGET 9.1.1
Responsable:	Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El Comité de Calidad se constituyó formalmente en el seno de la Secretaría General de la DGG/SGAC el 28 de junio de 2021 como grupo de trabajo de carácter permanente con el objeto de diseñar, impulsar, desarrollar y realizar el seguimiento, balance y revisión de las acciones para favorecer la mejora continua de la gestión de los servicios públicos. El Comité, conforme a su Reglamento de Régimen Interior, está integrado por su Presidente/a (la persona titular de la Secretaría General de la DGG), el/la Vicepresidente/a (persona titular de la Vicesecretaría General de la DGG), el/la Secretario/a, que es un/a funcionario/a al servicio de la Secretaria General designado por la persona titular de la misma, y los vocales designados por el Pleno a propuesta de la persona titular de la Secretaría General.

El Comité se reúne, conforme a su Reglamento, preferiblemente una vez al mes y, en todo caso, cada vez que lo convoque su Presidente. En la práctica, estas reuniones no tienen una periodicidad concreta y son muy irregulares en su calendario y convocatoria. Para consolidar la estructura de gobernanza del Plan, como medio más efectivo para el control directo de los progresos con respecto a la ejecución y seguimiento del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027, resulta necesario y más eficiente, por lo tanto, la implantación de un calendario fijo de reuniones, al menos trimestrales, para dar continuidad a las funciones atribuidas al Comité.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Consolidar la planificación estratégica en la organización como modelo de dirección y gestión para la mejora continua de la calidad.
 - Implantar en la organización una cultura de seguimiento de las actuaciones para el logro de los resultados y objetivos perseguidos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración y aprobación de un cronograma para el ejercicio 2025 con una planificación de las reuniones a celebrar por el Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
 - Celebración de las reuniones del Comité de Calidad de la DGG/SGAC conforme al cronograma inicialmente previsto.
 - Elaboración de las actas de las reuniones.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de reuniones del Comité de Calidad de la DGG/SGAC en el ejercicio 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el número de reuniones celebradas es de 4 o superior. En caso de que se celebren menos de 4 reuniones, el porcentaje de cumplimiento de la medida será calculado de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.1.6**Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.**

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: En el marco del Plan Estratégico 2021-2023 de la DGG/SGAC, el Comité de Calidad elaboró y aprobó un Manual de Procesos: un conjunto de documentos en los que se contiene la identificación, desarrollo, organización y clasificación de los procesos estratégicos, operativos, procedimientos de gestión, de apoyo y de seguimiento y evaluación de la DGG/SGAC. El Manual de Procesos consta de:

- Un MAPA DE PROCESOS: la representación esquematizada de los grandes procesos que conforman la organización, tanto estratégicos (que relacionan a la organización con su entorno y definen sus políticas y estrategias), como operativos (procesos y procedimientos internos y externos orientados a la satisfacción de las necesidades de gestión), de apoyo (apoyan los procesos operativos) o de evaluación (seguimiento, evaluación y propuestas de mejora).
- Un INVENTARIO DE PROCESOS: una serie de documentos Excel (con información agregada, o clasificada por Áreas, Servicios y Unidades) que incluyen la clasificación sistemática y ordenada de todos los procesos, procedimientos y actividades desarrollados por las Áreas, Servicios y Unidades de la DGG/SGAC.
- Las FICHAS DE PROCESOS CLAVE: una descripción general (incluyendo un flujograma del proceso) de todas aquellas actividades o procedimientos que resultan fundamentales para alcanzar los objetivos estratégicos de la DGG/SGAC y que permiten desarrollar una planificación.

La implantación de un sistema de calidad requiere de una identificación previa de los procesos de la organización, y de la identificación de aquellos que pueden considerarse claves para la gestión encomendada. Por ello resulta necesario seguir incrementando progresivamente el número de fichas de procesos claves.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Consolidar la planificación estratégica en la organización como modelo de dirección y gestión para la mejora continua de la calidad.
- Mejorar la gestión y transferencia de conocimiento, así como el desarrollo de los procedimientos, mediante su sistematización, análisis y revisión continua.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Solicitud por el Comité de Calidad a las áreas y unidades, elaboración de las fichas de procesos clave por las Áreas y unidades, e incorporación al Manual de procesos por el Comité de Calidad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de fichas realizadas. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el número de nuevas fichas de procesos clave realizadas es de 10 o más; si el número es 5 o inferior, el porcentaje de cumplimiento será del 0%; y si el número de nuevas fichas realizadas está entre 5 y 10, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

MEDIDA 9.1.7

Participación en la formación en planificación estratégica organizada por la SGRHAGET.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.
Procedencia:	PEAGET 9.1.6
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC, Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La planificación se constituye en la mejor herramienta para la gestión a medio y largo plazo de cualquier organización que quiere atender al ejercicio de sus funciones de la manera más eficiente en la gestión de sus recursos y prestando el mejor servicio a los destinatarios de sus actuaciones. Tanto la Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET) como la DGG/SGAC han iniciado en los últimos años un esfuerzo de planificación estratégica, orientado a la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en la gestión. No obstante, consolidar la planificación estratégica supone un cambio de cultura en la organización, por lo que pueden surgir dificultades derivadas de falta de formación y/o resistencia al cambio.

A este respecto, la actuación 9.1.6 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) prevé la organización de cursos o acciones formativas en planificación estratégica – por lo que se estima conveniente y necesario el fomento desde la DGG/SGAC de la participación de personal de la organización.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Consolidar la planificación estratégica en la organización como modelo de dirección y gestión para la mejora continua de la calidad.
 - Implantar en la organización una cultura de seguimiento de las actuaciones para el logro de los resultados y objetivos perseguidos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Designación del personal al que se orienta la formación en planificación estratégica, en coordinación con la SGRHAGET.
 - Fomento de la participación del personal designado mediante el envío de la información correspondiente.
 - Participación del personal de la DGG/SGAC en los cursos o acciones de formación en planificación estratégica organizadas por la SGRHAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si la formación en planificación estratégica organizada por la SGRHAGET ha contado con la publicidad y/o asistencia de personal de la DGG/SGAC. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria: La ejecución de la medida estará condicionada a la organización y celebración de la formación por parte de la SGRHAGET.

MEDIDA 9.1.8

Revisión y actualización del Inventario de Procesos.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025)

Definición, justificación y situación de partida: En el marco del Plan Estratégico 2021-2023 de la DGG/SGAC, el Comité de Calidad elaboró y aprobó un Manual de Procesos: un conjunto de documentos en los que se contiene la identificación, desarrollo, organización y clasificación de los procesos estratégicos, operativos, procedimientos de gestión, de apoyo y de seguimiento y evaluación de la DGG/SGAC. El Manual de Procesos consta de:

- Un MAPA DE PROCESOS: la representación esquematizada de los grandes procesos que conforman la organización, tanto estratégicos (que relacionan a la organización con su entorno y definen sus políticas y estrategias), como operativos (procesos y procedimientos internos y externos orientados a la satisfacción de las necesidades de gestión), de apoyo (apoyan los procesos operativos) o de evaluación (seguimiento, evaluación y propuestas de mejora).
- Un INVENTARIO DE PROCESOS: una serie de documentos Excel (con información agregada, o clasificada por Áreas, Servicios y Unidades) que incluyen la clasificación sistemática y ordenada de todos los procesos, procedimientos y actividades desarrollados por las Áreas, Servicios y Unidades de la DGG/SGAC.
- Las FICHAS DE PROCESOS CLAVE: una descripción general (incluyendo un flujograma del proceso) de todas aquellas actividades o procedimientos que resultan fundamentales para alcanzar los objetivos estratégicos de la DGG/SGAC y que permiten desarrollar una planificación.

La implantación de un sistema de calidad y planificación estratégica requiere de una identificación y revisión continua de los procesos de la organización, por lo que resulta necesario revisar con carácter periódico (y, en su caso, actualizar) el inventario de procesos.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Consolidar la planificación estratégica en la organización como modelo de dirección y gestión para la mejora continua de la calidad.
- Mejorar la gestión y transferencia de conocimiento, así como el desarrollo de los procedimientos, mediante su sistematización, análisis y revisión continua.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Solicitud a las áreas y unidades, por parte del Comité de Calidad/Secretaría General, para la formulación de observaciones sobre el inventario de procesos.
- Revisión de las observaciones formuladas por cada área/unidad sobre el inventario de procesos y actualización del documento, en su caso.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha realizado la revisión (y en caso de que se estime necesaria, la actualización) el inventario de procesos. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

MEDIDA 9.1.9

Elaboración de un manual sobre el cambio en la titularidad de la Delegación del Gobierno.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: la elaboración de un manual sobre el cambio en la titularidad de la DGG obedece a la necesidad de protocolizar el proceso de sustitución del/la titular al frente de la DGG, proceso que combina la salida del/a titular anterior de forma simultánea con su equipo, con la llegada de una nueva persona titular con otro equipo, en muchas ocasiones sin conocimiento de la propia DGG ni de las competencias propias de su figura. En ese contexto, la parte administrativa de la DGG, encabezada por el/la Secretario/a General, garantiza una correcta transición de titulares en la DGG. Pero al tratarse de un proceso que no se realiza muy a menudo, se considera adecuado elaborar el presente documento para facilitar la gestión del cambio, intentando abarcar las distintas perspectivas que lo faciliten.

El manual regula de manera clara y precisa los procedimientos y protocolos asociados al cambio de titularidad en la DGG. El manual servirá como una herramienta útil para garantizar la continuidad administrativa y operativa, asegurando que el cese del titular saliente y el nombramiento del nuevo responsable se lleven a cabo de manera fluida y conforme a la normativa vigente. Además, proporcionará un marco de actuación detallado para minimizar posibles interrupciones en el servicio y facilitar la integración del nuevo delegado/a en sus funciones. Este manual también contribuirá a optimizar el proceso de transición, estableciendo las mejores prácticas para el traspaso de responsabilidades, la comunicación interna y externa, así como la gestión de los documentos necesarios.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Facilitar la gestión del cambio de titularidad en la Delegación del Gobierno, intentando abarcar las distintas perspectivas que lo faciliten.
 - Garantizar una correcta transición de titulares en la Delegación del Gobierno.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Consulta a Áreas y servicios implicados.
 - Elaboración del borrador por la Secretaría General.
 - Emisión de observaciones por las diferentes unidades.
 - Aprobación por el Comité de Calidad

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado y aprobado un manual sobre el cambio de titularidad en la Delegación del Gobierno. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.2.1

Participación en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales para las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.
Procedencia:	PEAGET 9.2.2
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC, Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La planificación es una herramienta de gestión clave para una organización que quiera trabajar y avanzar en servicios de calidad y mejora de la eficiencia en su gestión. Con una cultura de planificación y evaluación iniciada, pero todavía no consolidada, la aprobación del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, que establece la actuación de la AGE conforme a planes de actuación o instrumentos de planificación estratégica y la aplicación de la evaluación del desempeño y su vinculación al cumplimiento de objetivos, supone sin duda una oportunidad para la organización para avanzar en la dirección por objetivos como principio de actuación del sector público que ya se recogía en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 3.1.g).

La DPO, entendida como una filosofía de gestión y dirección estratégica, se configura como elemento clave para lograr una adecuada coordinación de personas, recursos y mecanismos que permita mejorar los servicios que las Delegaciones del Gobierno prestan a la ciudadanía y para mejorar la eficiencia de la propia organización con la implicación de todos los actores. Esta actuación, incluida en el programa 9.2 del Plan Estratégico de la DGAGET 2024-2027, está estrechamente vinculada con el programa 9.3 “Implantación de un modelo de productividad por objetivos”, consolidando la línea ya apuntada en el Plan Estratégico Integral de 2020.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar la Dirección por Objetivos en la organización, como filosofía de dirección estratégica y de gestión al objeto de conseguir una adecuada coordinación de personas, recursos y mecanismos para mejorar los servicios que las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares prestan a la ciudadanía y la eficiencia de la propia organización.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Propuesta de objetivos semestrales remitida por la DGAGET y elaboración de un Informe de valoración correspondiente por la DGG/SGAC.
 - Aprobación de los objetivos operativos semestrales por la DGAGET.
 - Seguimiento de los objetivos operativos semestrales por la DGAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si la DGG/SGAC ha participado en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales para las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.2.2

Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, coordinados con los definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.
Procedencia:	PEAGET 9.2.3
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La planificación es una herramienta de gestión clave para una organización que quiera trabajar y avanzar en servicios de calidad y mejora de la eficiencia en su gestión. Con una cultura de planificación y evaluación iniciada, pero todavía no consolidada, la aprobación del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, que establece la actuación de la AGE conforme a planes de actuación o instrumentos de planificación estratégica y la aplicación de la evaluación del desempeño y su vinculación al cumplimiento de objetivos, supone sin duda una oportunidad para la organización para avanzar en la dirección por objetivos como principio de actuación del sector público que ya se recogía en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 3.1.g).

La DPO, entendida como una filosofía de gestión y dirección estratégica, se configura como elemento clave para lograr una adecuada coordinación de personas, recursos y mecanismos que permita mejorar los servicios que las Delegaciones del Gobierno prestan a la ciudadanía y para mejorar la eficiencia de la propia organización con la implicación de todos los actores. Esta actuación, incluida en el programa 9.2 del Plan Estratégico de la DGAGET 2024-2027, está estrechamente vinculada con el programa 9.3 Implantación de un modelo de productividad por objetivos, consolidando la línea ya apuntada en el Plan Estratégico Integral 2021-2023, y se trata de proceder al desarrollo, ejecución, implementación y cumplimiento de los objetivos operativos semestrales marcados por la DGAGET para las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar la Dirección por Objetivos en la organización, como filosofía de dirección estratégica y de gestión al objeto de conseguir una adecuada coordinación de personas, recursos y mecanismos para mejorar los servicios que las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares prestan a la ciudadanía y la eficiencia de la propia organización.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Ejecución de las medidas necesarias para el cumplimiento de los objetivos operativos establecidos por la DGAGET para las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de cumplimiento de los objetivos operativos establecidos por la DGAGET. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han cumplido los OO al 100%; en caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.2.3

Elaboración de un informe anual de cumplimiento de objetivos operativos: remisión de información a la SGRIAGET.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.
Procedencia:	PEAGET 9.2.4
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La planificación es una herramienta de gestión clave para una organización que quiera trabajar y avanzar en servicios de calidad y mejora de la eficiencia en su gestión. Con una cultura de planificación y evaluación iniciada, pero todavía no consolidada, la aprobación del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, que establece la actuación de la AGE conforme a planes de actuación o instrumentos de planificación estratégica y la aplicación de la evaluación del desempeño y su vinculación al cumplimiento de objetivos, supone sin duda una oportunidad para la organización para avanzar en la dirección por objetivos como principio de actuación del sector público que ya se recogía en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 3.1.g).

La DPO, entendida como una filosofía de gestión y dirección estratégica, se configura como elemento clave para lograr una adecuada coordinación de personas, recursos y mecanismos que permita mejorar los servicios que las Delegaciones del Gobierno prestan a la ciudadanía y para mejorar la eficiencia de la propia organización con la implicación de todos los actores. Esta actuación, incluida en el programa 9.2 del Plan Estratégico de la DGAGET 2024-2027, está estrechamente vinculada con el programa 9.3 Implantación de un modelo de productividad por objetivos, consolidando la línea ya apuntada en el Plan Estratégico Integral 2021-2023, y se trata de proceder a la evaluación y seguimiento del cumplimiento de los objetivos operativos semestrales marcados por la DGAGET para las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Consolidar la DPO en la organización, como filosofía de dirección estratégica y de gestión para lograr una adecuada coordinación de personas, recursos y mecanismos.
 - Consolidar la evaluación del desempeño en la cultura de la organización, como elemento indispensable en un marco de dirección y productividad por objetivos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Solicitud de información, por parte de la Secretaría General, a las áreas y unidades responsables del cumplimiento de los objetivos operativos.
 - Recopilación de la información y remisión a la Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha remitido la información anual de cumplimiento de objetivos operativos a la SGRIAGET; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.2.4**Participación en la formación en Dirección por Objetivos organizada por la SGRHAGET.**

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.
Procedencia:	PEAGET 9.2.6
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC, Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La planificación es una herramienta de gestión clave para una organización que quiera trabajar y avanzar en servicios de calidad y mejora de la eficiencia en su gestión. Con una cultura de planificación y evaluación iniciada, pero todavía no consolidada, la aprobación del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, que establece la actuación de la AGE conforme a planes de actuación o instrumentos de planificación estratégica y la aplicación de la evaluación del desempeño y su vinculación al cumplimiento de objetivos, supone sin duda una oportunidad para la organización para avanzar en la dirección por objetivos como principio de actuación del sector público que ya se recogía en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 3.1.g).

La DPO, entendida como una filosofía de gestión y dirección estratégica, se configura como elemento clave para lograr una adecuada coordinación de personas, recursos y mecanismos que permita mejorar los servicios que las Delegaciones del Gobierno prestan a la ciudadanía y para mejorar la eficiencia de la propia organización con la implicación de todos los actores. Consolidar la DPO supone un cambio de cultura en la organización, por lo que pueden surgir dificultades derivadas de falta de formación y/o resistencia al cambio. Por ello, la actuación 9.2.6 del PEAGET prevé la formación en dirección por objetivos dirigida al conjunto de la organización – a tal efecto, la DGG/SGAC estima conveniente llevar a cabo acciones de fomento de la participación en esta formación de su personal.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Consolidar la DPO en la organización, como filosofía de dirección estratégica y de gestión para lograr una adecuada coordinación de personas, recursos y mecanismos.
- Incrementar la formación y capacidades en DPO del personal de la DGG/SGAC para una mejor gestión y transferencia del conocimiento.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Designación del personal de la DGG/SGAC que se considera oportuno/necesario que participe en la formación en DPO.
- Desarrollo de acciones de fomento de la participación del personal designado en la formación (p.ej. contacto por vías internas).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha publicitado y ha participado el personal de la DGG/SGAC en la formación en Dirección por Objetivos organizada por la SGRHAGET; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.3.1	Aplicación del modelo de productividad por objetivos.
--------------	---

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.3 Implantación de un modelo de productividad por objetivos.
Procedencia:	PEAGET 9.3.3
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: El Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, establece en sus artículos 116 y siguientes la evaluación del desempeño en la AGE y la implantación progresiva de un modelo de productividad por objetivos, lo cual responde a la necesidad de mejorar los servicios prestados por la AGE en el Territorio, de tal manera que la productividad y el abono del complemento de ésta estén ligados al cumplimiento de determinados objetivos, y, por lo tanto, conlleven un aumento del cumplimiento de estos y una mejora de la eficiencia.

Actualmente en la Administración General del Estado en el Territorio coexisten distintos tipos de productividad, algunos de ellos vinculados al cumplimiento de objetivos, otros como la ordinaria, a un horario de especial dedicación, así como un modelo coyuntural de productividad por cumplimiento de objetivos extraordinarios vinculados a situaciones excepcionales o planes de choque en determinadas unidades. Con la implantación de un modelo de productividad por objetivos se pretende homogeneizar el sistema para la asignación del complemento de productividad usando como referencia otros sistemas implantados en otras organizaciones de la AGE con unidades territoriales dependientes, lo que permitirá, además, reducir la discrecionalidad y aumentar la transparencia en la toma de decisiones relativas a las retribuciones del personal funcionario de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

A este respecto, las actuaciones 9.3.1 y 9.3.2 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) preveían la realización de un estudio en 2024 sobre la situación actual de la productividad en las unidades de gestión y una simulación del modelo de productividad por objetivos, así como la elaboración de instrucciones, la negociación sindical, la información a los ministerios funcionales y la tramitación de la consiguiente autorización de la Dirección General de la Función Pública (DGFP) para los ejercicios 2024 y 2025. Una vez se hayan completado estos pasos iniciales, la actuación 9.3.3 del PEAGET prevé el inicio progresivo de la implantación del modelo de productividad por objetivos, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas – una implantación que se extenderá hasta el final del periodo de vigencia del PEAGET en 2027.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Avanzar hacia la implementación completa de un modelo de productividad por objetivos.
 - Mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, que estará orientada a la consecución de resultados.
 - Homogeneizar los sistemas de distribución del complemento de productividad dentro de la AGE en el Territorio.
 - Promover un cambio de cultura que favorezca la motivación del personal y la retención del talento con el establecimiento de un sistema transparente de asignación del complemento de productividad vinculado al cumplimiento de los objetivos fijados por la organización.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Análisis de las instrucciones para la aplicación del modelo de productividad por objetivos elaboradas por la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET).
- Identificación de las unidades de gestión de la DGG/SGAC en las que se comenzará a implementar el modelo de productividad por objetivos.
- Desarrollo y difusión de la metodología de aplicación del modelo de productividad por objetivos en las unidades de gestión de la DGG/SGAC correspondientes.
- Aplicación efectiva del modelo en las unidades de gestión seleccionadas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de Unidades de Gestión que aplican el modelo de productividad por objetivos, a 31/12/2025:

- El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si al menos un 10% de las unidades de gestión aplican el modelo de productividad por objetivos.
- El porcentaje de cumplimiento será del 0% si un 5% (o menos) de las unidades de gestión han implementado el modelo de productividad por objetivos;
- En caso de que el porcentaje de implementación esté entre el 5-10% de las unidades, la tasa de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): La implantación de un sistema de productividad por objetivos en la AGE en el Territorio plantea una dificultad añadida derivada de una configuración que requiere la coordinación con los departamentos ministeriales de los que dependen funcionalmente los servicios integrados y la aprobación por parte de terceros del aumento de crédito que pueda ser necesario para su aplicación. El cambio de sistema puede generar situaciones transitorias excepcionales que habrán de ser abordadas de forma específica para asegurar el éxito del programa.

La implantación del modelo de productividad por objetivos requiere del cumplimiento previo, por parte de la SGRHAGET, de las actuaciones 9.3.1 y 9.3.2 del PEAGET.

MEDIDA 9.3.2

Informe de seguimiento de la aplicación del modelo de la productividad por objetivos.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.3 Implantación de un modelo de productividad por objetivos.
Procedencia:	PEAGET 9.3.4
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, establece en sus artículos 116 y siguientes la evaluación del desempeño en la AGE y la implantación progresiva de un modelo de productividad por objetivos, lo cual responde a la necesidad de mejorar los servicios prestados por la AGE en el Territorio, de tal manera que la productividad y el abono del complemento de ésta estén ligados al cumplimiento de determinados objetivos, y, por lo tanto, conlleven un aumento del cumplimiento de estos y una mejora de la eficiencia.

La actuación 9.3.3 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio (PEAGET) prevé, para 2025, el inicio de la implantación de un modelo de productividad por objetivos en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, de acuerdo con las instrucciones y directrices establecidas a tal efecto por la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET) y aprobadas previamente por la Dirección General de Función Pública (DGFP). Bajo este marco, la actuación 9.3.4 del PEAGET prevé un seguimiento de la implantación del modelo, orientado a su revisión y mejora continua.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Realizar una evaluación y seguimiento de la progresiva implementación del modelo de productividad por objetivos para su revisión y mejora continua.
 - Mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, que estará orientada a la consecución de resultados.
 - Promover un cambio de cultura que favorezca la motivación del personal y la retención del talento con el establecimiento de un sistema transparente de asignación del complemento de productividad vinculado al cumplimiento de los objetivos fijados por la organización.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Aplicación del modelo de productividad por objetivos, de acuerdo con las instrucciones de la SGRHAGET.
 - Elaboración de un informe de seguimiento y evaluación de la implantación del modelo de productividad por objetivos.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado un informe de seguimiento de la aplicación del modelo de productividad por objetivos y se ha remitido a la SGRHAGET.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.4.1

Participación de la DGG/SGAC en el diseño de nuevos indicadores en CRETA como parte de la elaboración por la DGAGET de un cuadro de mando.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.4. Cuadro de Mando Integral: diseño, implantación e inclusión de indicadores.
Procedencia:	PEAGET 9.4.3
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC; Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: La aplicación “Consultas, Registros y Estadísticas de Trámites Administrativos – CRETA” constituye un repositorio centralizado de datos que proporciona información estadística sobre la actividad de las unidades territoriales, y actualmente es una fuente de datos esencial para determinar objetivamente los niveles de gestión de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. CRETA cuenta con un importante número de indicadores. No obstante, dentro del proceso de diseño del nuevo Cuadro de Mando se considera conveniente contar nuevos indicadores en CRETA que aporten información para detectar con prontitud desviaciones merecedoras de atención, y a mejorar significativamente la base estadística necesaria para poder abordar las tomas de decisiones de manera más específica y adecuada. A este respecto, la actuación 9.4.1 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET), prevé la participación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno (DDG/SSG) en el diseño de nuevos indicadores a incluir en la aplicación CRETA para su posterior volcado en el Cuadro de Mando, lo que facilitará la labor de obtención, análisis y consulta de datos (indicadores), y conseguir un adecuado control y coordinación por parte de la DGAGET y las propias DDG/SSG.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Implantar un Cuadro de Mando Integral (CMI) que facilite la labor de obtención, análisis y consulta de datos (indicadores), para conseguir un adecuado control y coordinación por parte de la DGAGET.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Consulta previa por parte de la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET).
 - Valoración de las posibilidades, identificación de las áreas o puntos de mejora o innovación y, en su caso, consulta a las Áreas y Unidades.
 - Contestación a la SGCAGET por parte de la Secretaría General de la DGG/SGAC, y seguimiento de su cumplimiento por el Comité de Calidad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si la DGG/SGAC ha participado en 2025 en el diseño de nuevos indicadores CRETA; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 9.4.2

Realización del diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI): disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.

Eje estratégico:	EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.
Objetivo estratégico:	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.
Programa:	9.4. Cuadro de Mando Integral: diseño, implantación e inclusión de indicadores.
Procedencia:	Objetivo Operativo 9.4.1.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30 de junio de 2025). Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual/semestral).

Definición, justificación y situación de partida: La aplicación “Consultas, Registros y Estadísticas de Trámites Administrativos – CRETA” constituye un repositorio centralizado de datos que proporciona información estadística sobre la actividad de las unidades territoriales, y actualmente es una fuente de datos esencial para determinar objetivamente los niveles de gestión de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Gran parte de los indicadores de gestión son automáticamente incorporados a CRETA mediante interconexión de las diferentes aplicaciones que sirven de apoyo a la gestión.

No obstante, la actuación 9.4.1 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) prevé el diseño y la incorporación de nuevos indicadores para el ejercicio 2025 como parte de un ejercicio de desarrollo de un Cuadro de Mando Integral, lo que obliga a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno a garantizar que los datos requeridos se encuentran a disposición de la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET) en CRETA, en tiempo y forma – una encomienda a la que emplazan tanto la actuación 9.4.3 del PEAGET como el Objetivo Operativo 9.4.1.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Implantar un Cuadro de Mando Integral (CMI) que facilite la labor de obtención, análisis y consulta de datos (indicadores), para conseguir un adecuado control y coordinación por parte de la DGAGET.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Definición por parte de la SGCAGET de los nuevos indicadores a incorporar a CRETA.
 - Implementación de los nuevos indicadores por parte de la DGG/SGAC y seguimiento por parte de la Secretaría General de la incorporación de datos.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** Porcentaje (%) de indicadores manuales de cada mes que han sido grabados en CRETA antes del día 16 de cada mes:
- Si el 100% de los indicadores manuales han sido grabados a tiempo cada mes, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100%.
 - Si el porcentaje de indicadores grabados a tiempo es inferior al 75%, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.
 - Si el porcentaje de indicadores grabados a tiempo está entre un 75% y un 100%, el porcentaje de cumplimiento se calculará proporcionalmente.

Información complementaria: La medición del cumplimiento y el seguimiento será monitorizado por la DGAGET en base al promedio trimestral.

MEDIDA 11.1.1

Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación – elaboración de un informe cada trimestre que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.
Procedencia:	PEAGET 11.1.1
Responsable:	Gabinete del Delegado/a del Gobierno en Galicia.
Órgano Gestor:	Gabinete del Delegado/a del Gobierno en Galicia, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: De acuerdo con el artículo 73 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, los Delegados y Delegadas del Gobierno ejercen competencias relativas a la dirección y coordinación de la AGE en el Territorio y sus organismos públicos, así como de información de la acción de Gobierno e información a los ciudadanos. El desarrollo de estas funciones pasa por mejorar la coordinación y comunicación entre el MPTMD y Delegaciones del Gobierno (DDGG) con los distintos departamentos ministeriales y organismos de la AGE, con el objetivo de poder dar una respuesta única que sirva de referencia clara de la acción del Gobierno en todo el territorio – objetivo que además puede y debe beneficiarse del potencial que tienen las DDGG tanto para identificar las necesidades de la ciudadanía en sus respectivos territorios como para prever el impacto que las políticas públicas pueden tener en cada territorio.

El Plan “40 medidas para una AGE en el territorio al servicio de los ciudadanos”, aprobado en 2020, establecía medidas para impulsar la mejora de la coordinación entre las DDGG y los distintos departamentos ministeriales; en concreto, la elaboración de informes trimestrales por parte de las DDGG sobre la actualidad política y social de los respectivos territorios; la convocatoria periódica de la Comisión interministerial de coordinación de la Administración periférica del Estado (CICAPE); y la consolidación y formalización de canales de comunicación con el resto de departamentos ministeriales. En estos últimos años, la elaboración de los informes trimestrales, que se trasladan desde el MPTMD a los distintos departamentos ministeriales, se ha convertido en una práctica perfectamente consolidada que debe mantenerse.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar y facilitar el desarrollo de la función de coordinación de la AGE en el territorio mediante la sistematización de la recopilación, presentación y comunicación de la información relevante a tal efecto.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación.
- Petición a las áreas y unidades para que remitan la información considerada necesaria para su inclusión en los informes correspondientes.
- Elaboración de un informe cada trimestre que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de informes trimestrales elaborados y remitidos a la Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET). El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el número de informes enviado es cuatro; del 50%, si sólo se envían tres; del 25%, si se envían dos; y del 0%, si se envía uno o no se envía ninguno.

MEDIDA 11.1.4

Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.
Procedencia:	Objetivo Operativo 11.1.4.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30 de junio de 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad semestral).

Definición, justificación y situación de partida: Corresponde a los Delegados/as del Gobierno la dirección y supervisión de la AGE en el territorio, sin perjuicio de la autonomía de los distintos organismos de la AGE que cuentan con implantación en el territorio y del papel de las Delegaciones del Gobierno en aquellas actuaciones en las que un determinado Ministerio no cuenta con estructura propia en el territorio. En el marco de estas competencias y, al objeto de contribuir a la unidad de acción de la AGE en el territorio, más allá de las comisiones de asistencia a los Delegados y Subdelegados del Gobierno establecidas en la normativa (artículo 79 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público), procede consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los tres niveles (Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares) con los distintos servicios presentes en el territorio: servicios comunes e integrados de los niveles indicados y servicios/organismos no integrados.

Con este objetivo operativo se sigue la línea ya iniciada en 2022, estableciéndose un número mínimo de reuniones en cada nivel adaptado a las particularidades propias de las Subdelegaciones del Gobierno capitalinas y de las Direcciones Insulares. En 2024, se introduce como novedad el seguimiento/cumplimiento semestral, que se mantiene en el 2025. Así, por ejemplo, en el caso de las Subdelegaciones capitalinas se establecerá un único cronograma para Delegación/Subdelegación, recogiendo la especificidad de éstas. Además, en la Delegaciones del Gobierno (DDGG) pluriprovinciales deberá incluirse dentro de las reuniones con servicios integrados o comunes, reuniones con el conjunto de las Secretarías Generales de su correspondiente ámbito territorial. Las DDGG recopilarán la información de la planificación y las actas/notas de las reuniones del conjunto de Subdelegaciones y Direcciones Insulares de su ámbito territorial, para su traslado a la SGRIAGET.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Cumplimiento de un cronograma de reuniones periódicas entre las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno con los servicios/organismos AGE presentes en su territorio para la mejora del ejercicio de coordinación.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración previa de un cronograma con la previsión de reuniones de coordinación a nivel territorial.
 - Organización y celebración de las reuniones previstas.
 - Elaboración y remisión a la SGRIAGET de la nota/acta de la reunión.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de reuniones celebradas conforme al cronograma. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han celebrado todas las reuniones previstas en el cronograma, y se ha remitido el acta. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento se calculará de forma proporcional.

MEDIDA 11.1.5

Realizar una Comisión de Asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE al objeto de preparar los temas de la misma.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.
Procedencia:	Objetivo Operativo 11.1.4.2 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (antes de la celebración de la CICAPE).

Definición, justificación y situación de partida: Corresponde a los Delegados del Gobierno la dirección y supervisión de la AGE en el territorio, sin perjuicio de la autonomía de los distintos organismos de la AGE que cuentan con implantación en el territorio y del papel de las Delegaciones del Gobierno en aquellas actuaciones en las que un determinado Ministerio no cuenta con estructura propia en el territorio. En este contexto, al objeto de contribuir a la unidad de acción de la AGE, procede consolidar la función coordinadora en el territorio de los Delegados y Delegadas del Gobierno convocando la comisión de asistencia al Delegado prevista en el artículo 79 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público con anterioridad a la celebración de la Comisión interministerial de coordinación de la Administración periférica del Estado (CICAPE) y al objeto de preparar los temas que se traten en ella.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Realización de la Comisión de Asistencia al Delegado/a del Gobierno.
- Consolidación de los mecanismos de coordinación de la AGE en el territorio, orientada al refuerzo del principio de unidad de acción.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Avance a los Delegados/as del Gobierno de los temas a tratar en la CICAPE.
- Convocatoria y celebración de la Comisión de Asistencia al Delegado/a.
- Remisión del acta a la Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha celebrado la Comisión de Asistencia al Delegado/a del Gobierno previa a la CICAPE, y si se ha remitido el acta a la SGRIAGET. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 11.1.6**Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno.**

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.
Procedencia:	PEAGET 11.1.4
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (antes de la celebración de la CICAPE); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: De acuerdo con el artículo 72 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, los Delegados y Delegadas del Gobierno representan al Gobierno en el territorio y dirigen y supervisan la acción de la AGE en el mismo. Por su parte, el artículo 73 detalla las competencias relativas a la dirección y coordinación de la AGE y sus organismos públicos, así como de información de la acción de Gobierno e información a los ciudadanos (apartados a y b, respectivamente). El desarrollo de estas funciones pasa por mejorar la coordinación y comunicación entre el MPTMD/Delegaciones del Gobierno (DDGG) y los distintos departamentos ministeriales y organismos de la AGE, con el objetivo de poder dar una respuesta única como AGE que sirva de referencia clara de la acción del Gobierno en todo el territorio. La coordinación y comunicación son clave para alcanzar el objetivo citado; objetivo que además puede y debe beneficiarse del potencial que tienen las DDGG para identificar las necesidades de la ciudadanía en sus respectivos territorios y prever el impacto que las políticas públicas pueden tener en cada territorio.

En este contexto, la Comisión Interministerial de Coordinación de la Administración Periférica del Estado (CICAPE) constituye sin duda el instrumento clave para mejorar la coordinación y comunicación facilitando sinergias que contribuyan a un mejor diseño e implantación de las políticas públicas en el conjunto del territorio. El Plan “40 medidas para una AGE en el territorio al servicio de los ciudadanos”, aprobado en 2020, establecía medidas para impulsar la mejora de la coordinación entre las DDGG y los distintos departamentos ministeriales; en concreto, la convocatoria periódica de la CICAPE, regulada en el Real Decreto 1162/2018, de 14 de septiembre, modificado por el Real Decreto 667/2022, de 1 de agosto, al objeto de adaptarla a las funciones y órganos del departamento que ostenta la coordinación territorial, así como para establecer una coordinación directa entre la CICAPE y los órganos colegiados de asistencia al Delegado/a del Gobierno, regulados en el artículo 79 de la Ley 40/2015.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Facilitar a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares el desarrollo de la función de coordinación de la AGE en el territorio mediante la consolidación y activación de la CICAPE.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Convocatoria, previa a la CICAPE, de la Comisión de Asistencia al Delegado/a del Gobierno en la DGG/SGAC.
- Elaboración del acta de la Comisión de Asistencia, y preparación de un resumen ejecutivo con los principales puntos a tratar/mencionar en la CICAPE.
- Remisión del acta a la Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET).
- Asistencia a la CICAPE y presentación del resumen ejecutivo con los puntos más relevantes de las Comisiones de asistencia a los Delegados/as del Gobierno.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha remitido el acta de la Comisión de Asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE a la Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET) y se ha presentado en la CICAPE por parte de la DGAGET un resumen ejecutivo con los puntos más relevantes tratados en la Comisión de Asistencia al Delegado/a del Gobierno; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): el cumplimiento de la medida requiere que por parte de la DGAGET se realice el resumen ejecutivo posterior y que lo presente en la CICAPE.

MEDIDA 11.E1.1

Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Interna.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (hasta diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se ha prorrogado).

Definición, justificación y situación de partida: Sin perjuicio de que desde el Gabinete de Comunicación de la DGG/SGAC y desde la Secretaría General se realizan acciones completas y eficaces de comunicación interna en todos los sentidos y utilizando los medios más habituales y avanzados, resulta conveniente contar con un instrumento de planificación de las acciones de comunicación interna de manera que pueda disponerse de una visión global y completa de lo que se pretende, su finalidad, objetivos, los medios a utilizar, destinatarios, los tiempos y una previsión de seguimiento y evaluación con el fin de valorar e implementar posibles mejoras futuras.

El Programa de Calidad 2021-2023 y el Plan Estratégico 2021-2023 de la DGG/SGAC preveían la aprobación de un Plan de Comunicación Interna y Externa. Sin embargo, el Comité de Calidad pospuso finalmente la elaboración del Plan, ya que no pudo desarrollarse por acumulación de tareas. El Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027 recuperó la medida, diferenciando entre un Plan de Comunicación Interna y otro de Comunicación Externa. A pesar de haber previsto su ejecución para el ejercicio 2024, no obstante, la elaboración del Plan de Comunicación Interna ha tenido que prorrogarse a 2025 por exceso de tareas del Grupo de Trabajo de Comunicación.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Garantizar la existencia y eficacia de los canales de comunicación horizontal, vertical, ascendente, descendente, y bidireccionales necesarios para comunicar los objetivos, los procesos clave, los planes y tareas de la DGG/SGAC – para que las personas de la organización y los agentes externos los reconozcan como propios.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Consultas previas con el Gabinete de Comunicación, la Secretaría General, y las distintas áreas y servicios.
 - Elaboración del Plan de Comunicación Interna por el Grupo de Trabajo de Comunicación.
 - Aprobación por el Comité de Calidad.
 - Seguimiento, evaluación y propuestas de mejora por el Grupo de Trabajo de Comunicación, el Comité de Calidad o la Secretaría General.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado y aprobado en el Comité de Calidad el Plan de Comunicación Interna; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 11.E1.4**Acciones de comunicación al personal del contenido y de los objetivos incluidos en los Planes de Acción 2025 de la DGAGET y de la DGG/SGAC.**

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La planificación se constituye en la mejor herramienta para la gestión a medio y largo plazo de cualquier organización que quiere atender al ejercicio de sus funciones de la manera más eficiente en la gestión de sus recursos y prestando el mejor servicio a los destinatarios de sus actuaciones. La DGG/SGAC comenzó con un modelo de planificación estratégica ya en 2021, con la constitución del Comité de Calidad y la aprobación del Programa de Calidad 2021-23 y del Plan Estratégico de la DGG/SGAC 2021-2023, con sus correspondientes Planes de Acción 2022 y 2023. Para el periodo 2024-2027, la planificación estratégica de la DGG/SGAC se enmarca en un esfuerzo de planificación de la AGE en el Territorio en su conjunto, a raíz de la aprobación del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio (PEAGET) y del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027, lo que da un paso más en la consolidación de este modelo de dirección y gestión.

Una de las principales dificultades para la consolidación de la planificación estratégica en la DGG/SGAC, es el cambio de cultura organizativa que supone, ya que pueden surgir dificultades derivadas de falta de formación y/o resistencia al cambio. Por ello, se estima conveniente la realización de acciones de comunicación al personal de los contenidos y objetivos perseguidos con la planificación estratégica y operativa, como ya se ha venido realizando en ejercicios anteriores.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Consolidar la planificación estratégica en la DGG/SGAC como modelo de dirección y gestión.
- Implantar en la organización una cultura de seguimiento de las actuaciones para el logro de los resultados y objetivos perseguidos.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Presentación al personal empleado público de la DGG/SGAC, en sus distintas sedes y edificios, de las medidas, objetivos, y contenidos incluidos en los Planes de Acción 2025 de la DGAGET y de la DGG/SGAC

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: N.º de acciones de comunicación realizadas para transmitir el contenido y los objetivos de los Planes de Acción 2025 de la DGAGET y de la DGG/SGAC. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han realizado 3 o más acciones de comunicación; del 50%, si se han realizado 2 acciones de comunicación; del 25%, si sólo se ha realizado 1 acción de comunicación; y del 0%, si no se ha realizado ninguna.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 11.E1.5

Habilitar un sistema de notificación automática de las novedades en la INTRANET.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Comité de Redacción de la INTRANET de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Comité de Redacción de la INTRANET, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La DGG/SGAC preveía en su Plan Estratégico 2021-2023, y también en su Plan de Acción 2024, la creación de una INTRANET propia para la organización, separada o independiente de la propia del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática (MPTMD) como medio de comunicación interna para compartir información, noticias, anuncios y actualizaciones de manera rápida y eficiente entre el personal de la DGG/SGAC. Su implementación y habilitación para todo el personal ha permitido que se configure como un portal esencial para el acceso rápido a la información. No obstante, se ha detectado que, en ocasiones, el personal de la DGG/SGAC no accede a la INTRANET con la frecuencia suficiente como para llegar a conocer determinadas publicaciones, anuncios o novedades.

Bajo este contexto, se plantea como solución la habilitación de un sistema de notificación automática (por ejemplo, newsletter vía correo electrónico) de las novedades en la INTRANET que, sin reemplazar el uso del portal como herramienta principal de comunicación interna, haga ver a los usuarios que hay colgados nuevos contenidos o noticias que podrían ser de su interés o requerir de su atención.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar la INTRANET de la DGG/SGAC como instrumento de comunicación interna, especialmente para el conocimiento de información, anuncios y noticias relacionadas con la actividad de la organización.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Consulta con el Comité de Redacción de la INTRANET de la forma adecuada de configurar el sistema y los mensajes de notificación automática.
 - Habilitación de un sistema de notificación automática de las novedades en la INTRANET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha habilitado un sistema de notificación automática de las novedades en la INTRANET; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 11.E1.6

Facilitar las búsquedas en la INTRANET habilitando un buscador.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Unidad de Informática y Comunicaciones de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Unidad de Informática y Comunicaciones de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La DGG/SGAC preveía en su Plan Estratégico 2021-2023, y también en su Plan de Acción 2024, la creación de una INTRANET propia para la organización, separada o independiente de la propia del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática (MPTMD) como medio de comunicación interna para compartir información, noticias, anuncios y actualizaciones de manera rápida y eficiente entre el personal de la DGG/SGAC. Su implementación y habilitación para todo el personal ha permitido que se configure como un portal esencial para el acceso rápido a la información. No obstante, se ha detectado que la abundancia de secciones y de información disponible y colgada en el portal complica, en ocasiones, encontrar determinados contenidos, anuncios o noticias. Por ello, se propone como solución la habilitación de un buscador orientado a facilitar las búsquedas de contenidos en la INTRANET.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar la INTRANET de la DGG/SGAC como instrumento de comunicación interna, especialmente para el conocimiento de información, anuncios y noticias relacionadas con la actividad de la organización.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Consulta con el Comité de Redacción de la INTRANET de la forma adecuada de configurar el buscador de contenidos.
 - Habilitación de un buscador de contenidos en la INTRANET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha habilitado un buscador de contenidos en la INTRANET; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 11.E1.7**Habilitar un espacio en la INTRANET para hacer públicas las felicitaciones internas y externas por la gestión de servicios y procesos.**

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Comité de Redacción de la INTRANET de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Comité de Redacción de la INTRANET, Unidad de Informática y Comunicaciones (UIC) de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Tanto la DGG/SGAC como la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio (DGAGET) cuentan con buzones de quejas y sugerencias para que la ciudadanía presente sus opiniones o comentarios, lo cual puede realizarse tanto a través de la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática (MPTMD), previa identificación digital, como presencialmente a través de los registros físicos.

Del mismo modo que las quejas y sugerencias reciben un tratamiento específico, orientado a la mejora de la calidad, los comentarios positivos, felicitaciones, o valoraciones positivas de la ciudadanía por la gestión en los distintos servicios y procesos pueden ser útiles para la organización, ya que contribuyen a la identificación de aquellos aspectos de la prestación de servicios que funcionan y son bien valorados por la ciudadanía, y pueden servir también como factor motivador de los empleados públicos.

Por ello, y con el objetivo fundamental de dar a conocer a los empleados públicos de la DGG/SGAC estos comentarios positivos, se propone la habilitación de un espacio en la INTRANET para que todas las personas de la organización puedan ver estas felicitaciones.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Consolidar la INTRANET de la DGG/SGAC como instrumento de comunicación interna, especialmente para el conocimiento de información, anuncios y noticias relacionadas con la actividad de la organización.
- Fomentar la motivación y satisfacción del personal mediante la comunicación de las valoraciones positivas de su trabajo.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Análisis de la viabilidad de implementar un espacio de felicitaciones internas en base a la disponibilidad de contenidos.
- Consulta con el Comité de Redacción de la INTRANET sobre la forma adecuada de habilitar el espacio de felicitaciones.
- Habilitación del espacio de felicitaciones en la INTRANET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha habilitado el espacio en la INTRANET para hacer públicas las felicitaciones internas y externas; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 11.E1.8

Elaboración de una memoria de mejoras *ad intra* significativas, realizadas durante el periodo 2021-2024, para una mejor difusión y conocimiento del personal de la DGG-SGAC de los beneficios para la organización derivados de la planificación estratégica y los programas de Calidad.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La planificación se constituye en la mejor herramienta para la gestión a medio y largo plazo de cualquier organización que quiere atender al ejercicio de sus funciones de la manera más eficiente en la gestión de sus recursos y prestando el mejor servicio a los destinatarios de sus actuaciones. La DGG/SGAC comenzó con un modelo de planificación estratégica ya en 2021, con la constitución del Comité de Calidad y la aprobación del Programa de Calidad 2021-23 y del Plan Estratégico de la DGG/SGAC 2021-2023, con sus correspondientes Planes de Acción 2022 y 2023. Para el periodo 2024-2027, la planificación estratégica de la DGG/SGAC se enmarca en un esfuerzo de planificación de la AGE en el Territorio en su conjunto, a raíz de la aprobación del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio (PEAGET) y del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027, lo que da un paso más en la consolidación de este modelo de dirección y gestión.

Una de las principales dificultades para la consolidación de la planificación estratégica en la DGG/SGAC, es el cambio de cultura organizativa que supone, ya que pueden surgir dificultades derivadas de falta de formación y/o resistencia al cambio. Por ello, se estima conveniente la realización de acciones de comunicación al personal de las mejoras logradas en la organización a raíz de la implantación de la planificación estratégica y de los programas de calidad.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Consolidar la planificación estratégica en la DGG/SGAC como modelo de dirección y gestión.
 - Implantar en la organización una cultura de seguimiento de las actuaciones para el logro de los resultados y objetivos perseguidos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Selección de las mejoras y beneficios para la organización más significativos o relevantes, y elaboración de la memoria.
 - Difusión a las áreas y unidades y presentación en las sedes/edificios de la DGG/SGAC.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha elaborado la memoria, y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 11.E1.9

Desarrollo de acciones para la participación/implicación de todo el personal de la organización en el proceso de mejora continua de la calidad.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.
Programa:	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Personas del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Personas del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La planificación se constituye en la mejor herramienta para la gestión a medio y largo plazo de cualquier organización que quiere atender al ejercicio de sus funciones de la manera más eficiente en la gestión de sus recursos y prestando el mejor servicio a los destinatarios de sus actuaciones. La DGG/SGAC comenzó con un modelo de planificación estratégica ya en 2021, con la constitución del Comité de Calidad y la aprobación del Programa de Calidad 2021-23 y del Plan Estratégico de la DGG/SGAC 2021-2023, con sus correspondientes Planes de Acción 2022 y 2023. Para el periodo 2024-2027, la planificación estratégica de la DGG/SGAC se enmarca en un esfuerzo de planificación de la AGE en el Territorio en su conjunto, a raíz de la aprobación del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio (PEAGET) y del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027, lo que da un paso más en la consolidación de este modelo de dirección y gestión.

Una de las principales dificultades para la consolidación de la planificación estratégica en la DGG/SGAC, es el cambio de cultura organizativa que supone, ya que pueden surgir dificultades derivadas de falta de formación y/o resistencia al cambio. Por ello, se estima conveniente la realización de acciones para la participación/implicación de todo el personal de la organización en el proceso de mejora continua de la calidad.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Consolidar la planificación estratégica en la DGG/SGAC como modelo de dirección y gestión.
 - Implantar en la organización una cultura de seguimiento de las actuaciones para el logro de los resultados y objetivos perseguidos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Diseño de acciones/actividades de fomento de la participación del personal de la DGG/SGAC en el proceso de mejora continua de la calidad.
 - Desarrollo de las acciones/actividades.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: N.º de acciones de fomento de la participación realizadas. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han realizado 3 acciones o más; del 50%, si se han realizado dos; del 25%, si sólo se ha realizado una; y del 0%, si no se ha realizado ninguna.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 12.1.1

Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 12. Imagen institucional única y reconocible.
Programa:	12.1. Unificación de la imagen de los espacios de atención de la AGE en el Territorio.
Procedencia:	PEAGET 12.1.4
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad, Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad, Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: El Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET), ante la inexistencia de una imagen homogénea, clara y diferenciada de la AGE en el Territorio que dé más visibilidad a la organización y potencie el sentimiento de pertenencia de sus empleadas y empleados públicos, plantea como parte de su Objetivo Estratégico 12 “Imagen institucional única y reconocible” el programa 12.1 “Unificación de la imagen de los espacios de atención de la AGE en el Territorio”. A tal efecto, el Plan de Acción 2024 de la DGAGET preveía la licitación y resolución de un concurso de ideas para la elaboración de un Manual de imagen de la AGET, cuya entrega a la organización está prevista para este ejercicio 2025.

Una vez elaborado, aprobado y difundido el Manual de Imagen de la AGET, la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET) ha previsto, como actuación 12.1.3 del PEAGET, la planificación de proyectos y actuaciones para la aplicación del Manual. Fruto de esta planificación, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno deberán elaborar y ejecutar los correspondientes proyectos, siguiendo lo previsto en las actuaciones 12.1.4 y 12.1.5 del PEAGET para los ejercicios 2025 a 2027.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Reforzar la visibilidad e identificación de la AGE en el Territorio a través de una imagen unificada de los espacios de atención de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Comunicación con la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET) y análisis de los proyectos de aplicación del Manual de Imagen planificados para 2025.
 - Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** Porcentaje (%) de proyectos elaborados y entregados, sobre el total de los planificados para la DGG/SGAC en 2025:
- Si el porcentaje de proyectos elaborados y entregados, sobre el total de los que la SGAFPAGET planificó para su ejecución por la DGG/SGAC en 2025, es del 60% o superior, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100%.
 - En caso de que el porcentaje de proyectos elaborados y entregados, sobre el total de los que la SGAFPAGET planificó para su ejecución por la DGG/SGAC en 2025, sea inferior al 60%, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Medida supeditada a que la DGAGET elabore el Manual de Imagen y remita los proyectos a elaborar.

MEDIDA 12.1.2

Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 12. Imagen institucional única y reconocible.
Programa:	12.1. Unificación de la imagen de los espacios de atención de la AGE en el Territorio.
Procedencia:	PEAGET 12.1.5
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad, Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad, Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: El Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET), ante la inexistencia de una imagen homogénea, clara y diferenciada de la AGE en el Territorio que dé más visibilidad a la organización y potencie el sentimiento de pertenencia de sus empleadas y empleados públicos, plantea como parte de su Objetivo Estratégico 12 “Imagen institucional única y reconocible” el programa 12.1 “Unificación de la imagen de los espacios de atención de la AGE en el Territorio”. A tal efecto, el Plan de Acción 2024 de la DGAGET preveía la licitación y resolución de un concurso de ideas para la elaboración de un Manual de imagen de la AGET, cuya entrega a la organización está prevista para este ejercicio 2025.

Una vez elaborado, aprobado y difundido el Manual de Imagen de la AGET, la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET) ha previsto, como actuación 12.1.3 del PEAGET, la planificación de proyectos y actuaciones para la aplicación del Manual. Fruto de esta planificación, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno deberán elaborar y ejecutar los correspondientes proyectos, siguiendo lo previsto en las actuaciones 12.1.4 y 12.1.5 del PEAGET para los ejercicios 2025 a 2027.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Reforzar la visibilidad e identificación de la AGE en el Territorio a través de una imagen unificada de los espacios de atención de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Ejecución de los proyectos previamente elaborados (ver medida 12.1.1).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de proyectos ejecutados, sobre el total de los planificados para la DGG/SGAC en 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han ejecutado, al menos, el 60% de los proyectos planificados para 2025 en la DGG/SGAC. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Medida supeditada a que la DGAGET elabore el Manual de Imagen y remita los proyectos a elaborar.

MEDIDA 12.2.1

Formulación de propuestas para la mejora de la imagen web de la AGE en el Territorio por parte de la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 12. Imagen institucional única y reconocible.
Programa:	12.2 Consolidación de la imagen web de la AGE en el Territorio.
Procedencia:	PEAGET 12.2.3
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La singularidad administrativa de las Delegaciones del Gobierno, con autonomía propia y doble dependencia (funcional, del departamento competente por razón de la materia, y orgánica, del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática), ha acentuado el carácter institucional de los contenidos del portal web de las Delegaciones del Gobierno en detrimento de la información práctica y de servicio público. A través de este programa se pretende, en primer lugar, instaurar una imagen reconocible de la AGE en el Territorio, poniendo de relieve la actividad desarrollada, y, en segundo lugar, posicionar al portal web como una vía de acceso que permita a la ciudadanía identificar mejor y acceder de una manera más clara y eficaz a los servicios prestados por la AGE en el Territorio.

En 2023 se visitaron un total de 8.984.769 de páginas dentro del portal de las Delegaciones del Gobierno. Se cuenta con el dato general del volumen de visitas, pero se carece de un análisis cuantitativo más exhaustivo sobre las interacciones de los usuarios o el nivel de compromiso (*engagement*) que tiene la audiencia potencial con el contenido ofrecido.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Orientar el portal web de las Delegaciones del Gobierno hacia un enfoque de puerta de acceso a los servicios de la AGE en el Territorio.
 - Visibilizar la actividad de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, garantizando una imagen reconocible.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Audiencia al personal y consulta a las áreas y unidades sobre observaciones, propuestas o aspectos de mejora en relación a la imagen web de la AGET.
 - Análisis de la información recogida, síntesis y elaboración de propuestas para la mejora de la imagen web de la AGE en el Territorio.
 - Remisión de las propuestas a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio (SGCAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de observaciones o propuestas elaboradas y remitidas a la SGCAGET. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han elaborado y remitido al menos dos propuestas; del 75%, si sólo se ha realizado una; y del 0% , si no se ha realizado ninguna.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 13.1.2

Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.1.4
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Hasta la Semana de la Administración Abierta (19-25 de mayo de 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 tiene como objetivo transversal contribuir a una sociedad más justa, pacífica e inclusiva en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ese objetivo se organiza para su cumplimiento en cuatro ejes: Reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, fomentar la integridad, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado público en materia de Gobierno Abierto. Esos cuatro ejes tienen su reflejo en los 10 compromisos fijados para las Administraciones en el proceso abierto para la elaboración del V Plan de Gobierno Abierto 2025-2028, entre los que la participación ciudadana pasa a ser el primer compromiso y que incluyen también la transparencia y el acceso a la información.

La DGG/SGAC participa en la Semana de la Administración Abierta, ofreciendo acciones puntuales, en el marco de esa actividad para el conjunto de la AGE, para dar a conocer a la ciudadanía las funciones y sedes en las que desempeña su día a día. Del mismo modo, se considera de interés promover el acceso de la ciudadanía al patrimonio histórico y artístico con el que cuentan las DDGG/SSGG/DDII, con un patrimonio mobiliario e inmobiliario de gran valor que incluye edificios de Patrimonio Histórico Español o del patrimonio autonómico, así como otros bienes muebles que gozan de protección en su interior (tapices, cuadros, lámparas, mobiliario, etc.).

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Hacer partícipes a la ciudadanía y a la sociedad civil en la gestión pública, mediante la participación en la Semana Abierta y la apertura de canales de colaboración.
 - Promover una Administración abierta a la ciudadanía, difundiendo el patrimonio mobiliario e inmobiliario de la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Diseño y elaboración de distintas iniciativas o actividades para su realización durante la Semana del Gobierno Abierto.
 - Preparación de lo necesario para el correcto desarrollo de las iniciativas o actividades.
 - Difusión y comunicación para la publicación en el Portal de Transparencia de las iniciativas a realizar por la DGG/SGAC durante la Semana del Gobierno Abierto.
 - Participación y realización de las actividades previstas durante la Semana del Gobierno Abierto.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de acciones de Gobierno Abierto (*Open Government*) realizadas. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han realizado al menos 3 acciones de Gobierno Abierto; del 50%, si sólo se han realizado dos; y del 0%, si se han realizado menos de dos.

Información complementaria: La Semana de la Administración Abierta es una iniciativa impulsada por la Dirección General de Gobernanza Pública (MTDFP) para el conjunto de Administraciones Públicas, por lo que la participación en esta actividad está supeditada a las decisiones que esa Dirección General pueda tomar al respecto.

MEDIDA 13.1.3

Desarrollo de 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 la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.1.8
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 tiene como objetivo transversal contribuir a una sociedad más justa, pacífica e inclusiva en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Ese objetivo se organiza para su cumplimiento en cuatro ejes: Reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, fomentar la integridad, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado público en materia de Gobierno Abierto. Esos cuatro ejes tienen su reflejo en los 10 compromisos fijados para las Administraciones en el proceso abierto para la elaboración del V Plan de Gobierno Abierto 2025-2028, entre los que la participación ciudadana pasa a ser el primer compromiso y que incluyen también la transparencia y el acceso a la información, mejorando el acceso a la información, los informes de desempeño y los datos.

A partir de la aprobación del Sistema de Integridad de la AGE (SIAGE), en el MPTMD se ha implantado un canal de denuncias internas en aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Ese canal se suma al buzón de consultas en materia de integridad, implantado a partir de la aprobación del Código Ético y de Conducta del Departamento ministerial en mayo de 2022. Dada su reciente creación, es necesario promover el conocimiento de estas herramientas para favorecer su sensibilización como primer sistema de protección.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Sensibilizar a la organización en los valores de integridad y ética pública.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Desarrollo de acciones para la difusión de las herramientas del SIAGE en el MPTMD.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de acciones de difusión realizadas. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100%, si se han realizado al menos dos acciones de difusión; del 50%, si se ha realizado sólo una acción de difusión; y del 0%, si no se ha realizado ninguna.

Información complementaria (complimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 13.1.7

Elaboración de un manual de estilo y lenguaje administrativo, guía de lenguaje no sexista y guía de comunicación clara con la ciudadanía.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se ha prorrogado desde 2024).

Definición, justificación y situación de partida: Las administraciones públicas tienen la responsabilidad de garantizar una comunicación clara, no sexista, inclusiva y accesible con todos los sectores de la sociedad. La elaboración del Manual responde a la necesidad de estandarizar los procesos comunicativos en la DGG, promoviendo la igualdad, la transparencia y la cercanía. El lenguaje administrativo en muchas ocasiones puede resultar complejo y difícil de entender para la ciudadanía, lo que genera desconfianza y desinformación. El manual tiene como objetivo establecer normas claras y sencillas para redactar documentos, escritos y comunicaciones oficiales, promoviendo el uso de un lenguaje accesible que facilite la comprensión de las personas que interactúan con la administración pública. Este manual incluirá directrices sobre la estructura, la terminología y el tono a utilizar, favoreciendo la claridad y la precisión en la comunicación.

La relación entre la administración pública y la ciudadanía debe basarse en principios de transparencia, accesibilidad y eficiencia. Una guía de comunicación clara tiene como objetivo establecer pautas que permitan a las instituciones ofrecer información comprensible, precisa y útil a todos los ciudadanos, independientemente de su nivel educativo, edad o habilidades. Esta guía incluirá principios de simplificación de textos, uso de ejemplos prácticos, y adaptaciones para diferentes públicos, asegurando que la ciudadanía pueda comprender fácilmente los trámites, normas y servicios prestados.

Por otra parte, en un contexto donde la igualdad es un derecho constitucional, resulta fundamental que las instituciones adopten un enfoque inclusivo en su lenguaje. Para ello, la guía de lenguaje no sexista tiene como finalidad erradicar el uso de expresiones y terminología que refuercen estereotipos de género y discriminación, promoviendo un lenguaje respetuoso que refleje la diversidad de todas las personas.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Facilitar una mejor interacción entre la administración pública y la ciudadanía, contribuir a favorecer la comprensión de los trámites, normas y servicios prestados. Adoptar un lenguaje claro, inclusivo y accesible para garantizar que los derechos de todas las personas sean respetados y promovidos en el marco de una comunicación responsable y efectiva.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración del borrador por la Secretaría General.
 - Emisión de observaciones por las unidades.
 - Aprobación por el Comité de Calidad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha elaborado, aprobado y difundido el manual de estilo y lenguaje administrativo, guía de lenguaje no sexista y guía de comunicación clara con la ciudadanía. En caso contrario, el cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 13.1.8

Publicación en el Portal web de la DGG/SGAC de la información identificada y actualización periódica.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.1.3
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 tiene como objetivo transversal contribuir a una sociedad más justa, pacífica e inclusiva en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ese objetivo se organiza para su cumplimiento en cuatro ejes: Reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, fomentar la integridad, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado público en materia de Gobierno Abierto. Esos cuatro ejes tienen su reflejo en los 10 compromisos fijados en el proceso abierto para la elaboración del V Plan de Gobierno Abierto 2025-2028, entre los que la participación ciudadana pasa a ser el primer compromiso y que incluyen también la transparencia y el acceso a la información, mejorando el acceso a la información y los datos.

Desde la entrada en vigor de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la AGE en el Territorio recibe anualmente más de un centenar de solicitudes de acceso a información pública que presentan frecuentemente materias similares. Por lo tanto, existe una demanda de información en determinados ámbitos que podría ser satisfecha de manera proactiva mediante su publicación en el portal web de las Delegaciones del Gobierno, evitando que las personas interesadas tuvieran que recurrir al ejercicio del derecho de acceso. Se considera necesario avanzar en el ejercicio proactivo de la transparencia hacia la ciudadanía, ampliando la información a su disposición en el portal web de Delegaciones del Gobierno y haciéndolo de una forma sencilla mediante un espacio específico en el rediseño integral del portal que se prevé en el programa 12.2 del PEAGET.

Objetivos generales y operativos: Ampliar la información a disposición de la ciudadanía en el Portal web de las Delegaciones del Gobierno favoreciendo la transparencia en la actividad de la AGE en el Territorio y contribuyendo a la rendición de cuentas.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Identificación de la información a publicar en los portales web en virtud del derecho de acceso a la información pública, siguiendo el programa 13.1 del PEAGET.
 - Recogida de información, publicación y actualización periódica de los datos identificados.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de información actualizada, a 31/12/2025, sobre el total de la publicada periódicamente. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha actualizado toda la información (el 100%). En caso contrario, el cumplimiento se calculará proporcionalmente.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 13.1.9	Elaboración de un estudio del patrimonio mobiliario e inmobiliario de la DGG/SGAC para identificar su valor histórico-artístico.
---------------	--

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.1.6
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y de Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y de Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 tiene como objetivo transversal contribuir a una sociedad más justa, pacífica e inclusiva en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ese objetivo se organiza para su cumplimiento en cuatro ejes: Reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, fomentar la integridad, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado público en materia de Gobierno Abierto. Esos cuatro ejes tienen su reflejo en los 10 compromisos fijados para las Administraciones en el proceso abierto para la elaboración del V Plan de Gobierno Abierto 2025-2028, entre los que la participación ciudadana pasa a ser el primer compromiso y que incluyen también la transparencia y el acceso a la información.

A este respecto, se considera de interés promover el acceso de la ciudadanía al patrimonio histórico y artístico con el que cuentan las DDGG/SSGG/DDII, con un patrimonio mobiliario e inmobiliario de gran valor que incluye edificios de Patrimonio Histórico Español o del patrimonio autonómico, así como otros bienes muebles que gozan de protección en su interior (tapices, cuadros, lámparas, mobiliario, etc.). Esas actuaciones de difusión hasta el momento se realizan de manera puntual, ya sea en el marco de la Semana de la Administración Abierta o bien en determinados territorios, pero no se ha instaurado una acción permanente de difusión de este patrimonio en el conjunto del territorio como parte de la acción de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Por ello, se puede contribuir a una mayor apertura a la ciudadanía mediante la sistematización de estas actuaciones como una actividad más.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Promover una Administración abierta a la ciudadanía, difundiendo el patrimonio mobiliario e inmobiliario de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Recogida de información, contacto con expertos, y elaboración de un estudio del patrimonio mobiliario e inmobiliario de la DGG/SGAC para identificar su valor histórico-artístico.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha elaborado el estudio del patrimonio mobiliario e inmobiliario de la DGG/SGAC para identificar su valor histórico-artístico; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 13.1.10

Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.1.7
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 tiene como objetivo transversal contribuir a una sociedad más justa, pacífica e inclusiva en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ese objetivo se organiza para su cumplimiento en cuatro ejes: Reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, fomentar la integridad, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado público en materia de Gobierno Abierto. Esos cuatro ejes tienen su reflejo en los 10 compromisos fijados para las Administraciones en el proceso abierto para la elaboración del V Plan de Gobierno Abierto 2025-2028, entre los que la participación ciudadana pasa a ser el primer compromiso y que incluyen también la transparencia y el acceso a la información.

A este respecto, se considera de interés promover el acceso de la ciudadanía al patrimonio histórico y artístico con el que cuentan las DDGG/SSGG/DDII, con un patrimonio mobiliario e inmobiliario de gran valor que incluye edificios de Patrimonio Histórico Español o del patrimonio autonómico, así como otros bienes muebles que gozan de protección en su interior (tapices, cuadros, lámparas, mobiliario, etc.). Esas actuaciones de difusión hasta el momento se realizan de manera puntual, ya sea en el marco de la Semana de la Administración Abierta o bien en determinados territorios, pero no se ha instaurado una acción permanente de difusión de este patrimonio como parte de la acción de las DDGG/SSGG/DDII. Por ello, se puede contribuir a una mayor apertura a la ciudadanía mediante la sistematización de estas actuaciones.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Promover una Administración abierta a la ciudadanía, difundiendo el patrimonio mobiliario e inmobiliario de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Recogida de ideas entre las áreas y unidades y el personal de la DGG/SGAC para el diseño de acciones de difusión del patrimonio de la DGG/SGAC.
 - Elaboración del Plan de Difusión 2025 del Patrimonio de la DGG/SGAC.
 - Ejecución de las acciones de difusión previstas en el Plan.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media ponderada de los dos siguientes indicadores:
- Elaboración del Plan de Difusión 2025 del Patrimonio. El cumplimiento del indicador será del 100% si se ha elaborado el Plan; y del 0% en caso contrario.
 - Porcentaje (%) de acciones de difusión del patrimonio ejecutadas, sobre el total de acciones planificadas para 2025. El porcentaje de cumplimiento del indicador será igual al porcentaje de acciones de difusión ejecutadas, sobre el total de las planificadas para 2025 (p.ej. todas = 100%, ninguna = 0%).

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): medida supeditada a que se cumpla la medida 13.1.9

MEDIDA 13.1.11

Fomento de la participación del personal de la DGG/SGAC en la formación en Gobierno Abierto, de acuerdo con las acciones formativas previstas por la SGRHAGET y recogidas en el Plan de Formación de la AGE en el Territorio.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.1.9; Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 tiene como objetivo transversal contribuir a una sociedad más justa, pacífica e inclusiva en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Ese objetivo se organiza para su cumplimiento en cuatro ejes: Reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, fomentar la integridad, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado público en materia de Gobierno Abierto. En relación a este último eje, la actuación 13.1.9 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) prevé que la Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio (SGRHAGET) desarrolle una serie de acciones formativas en materia de Gobierno Abierto – a cuyo efecto se estima conveniente el desarrollo en la DGG/SGAC de acciones de fomento de la participación del personal de la organización en dicha formación.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar el Gobierno Abierto como principio de actuación de la DGG/SGAC, a través de la formación, capacitación y concienciación del personal empleado público de la organización.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Designación del personal empleado público de la DGG/SGAC al que resulta adecuada/conveniente la impartición en formación en Gobierno Abierto.
- Fomento de la participación en la formación a través de comunicaciones internas (p.ej. INTRANET, correo electrónico...) u otras acciones.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de acciones realizadas en 2025 de fomento de participación del personal en formación en Gobierno Abierto. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, durante el ejercicio 2025, se han realizado al menos 2 acciones de fomento de la participación en la formación en Gobierno Abierto; del 75%, si sólo se ha realizado una; y del 0%, si no se ha realizado ninguna.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 13.1.12

Estudio previo para elaborar un Plan de Reputación de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La reputación de una organización pública se basa en cómo sus grupos de interés perciben sus acciones y comportamientos. En este sentido, la DGG/SGAC afronta el reto de consolidar entre la sociedad gallega una percepción de excelencia y calidad en la gestión, partiendo de un marco orgánico y funcional complejo y una autonomía de gestión limitada. Así, un Plan de Reputación se estima como una herramienta imprescindible para generar una actitud positiva entre los *stakeholders*, aumentar el conocimiento de la organización y fortalecer sus vínculos con los ministerios de adscripción y con sus principales interlocutores internos y externos. Esta iniciativa permitirá evidenciar y potenciar la capacidad de la organización para actuar de manera coherente y transparente, reafirmando su legitimidad ante la sociedad civil.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar la percepción interna y externa de la DGG/SGAC.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Constitución de un grupo de trabajo para la elaboración del Plan de Reputación de la DGG/SGAC.
 - Realización de un estudio previo para la elaboración del Plan de Reputación, por el grupo de trabajo creado a tal efecto.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha realizado el estudio previo para la elaboración del Plan de Reputación de la DGG/SGAC. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria: Para la elaboración del Plan de Reputación de la DGG/SGAC (o, al menos, valorar la posibilidad de elaborarlo), se puede usar como base o referencia el Plan de Reputación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (*TFM del Máster en Dirección y Liderazgo Públicos, que imparte el INAP y la UIMP*).

MEDIDA 13.1.13

Incorporación de Códigos QR para facilitar la accesibilidad a la información.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Secretaría General, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 se estructura en cuatro ejes: reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, fomentar la integridad, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado público en materia de Gobierno Abierto. Esos cuatro ejes tienen su reflejo en los 10 compromisos fijados para las Administraciones en el proceso abierto para la elaboración del V Plan de Gobierno Abierto 2025-2028, entre los que la participación ciudadana pasa a ser el primer compromiso y que incluyen también la transparencia y el acceso a la información, mejorando el acceso a la información.

A este respecto, la llegada de la digitalización ha supuesto un gran cambio para la ciudadanía en la manera de comunicarse con la Administración, bien sea para tramitar los diferentes procedimientos y solicitudes, bien sea para obtener información. Así, el objetivo de la presente medida es utilizar las tecnologías disponibles para facilitar el acceso a trámites o a información a través de códigos QR, que agilizan el proceso y permiten ahorrar tiempo y mejorar en comodidad y calidad en la atención al usuario.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Facilitar el acceso a la información o a procedimientos de las personas usuarias de los servicios prestados por las distintas áreas y unidades de la DGG/SGAC, tanto para los clientes externos como internos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Identificación de contenidos en los que puede resultar útil/adecuada la incorporación de códigos QR para facilitar el acceso a la información.
 - Preparación de los códigos QR y disposición en lugares accesibles y útiles para los clientes externos e internos.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de áreas/unidades que han incorporado Códigos QR en sus espacios o materiales. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si al menos 3 áreas/unidades han incorporado Códigos QR. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento se calculará proporcionalmente.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 13.2.3**Elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG/SGAC y por la AGET.**

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.2 Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: Las redes sociales han transformado nuestra forma de ver y de dirigirnos al mundo. Las administraciones públicas no han permanecido ajenas a esta transformación y su uso empieza a ser clave en la comunicación institucional de las administraciones públicas por su potencial para interconectar las administraciones con la ciudadanía dentro del compromiso con los principios del gobierno abierto y transparente. Un gran número de organizaciones públicas, entre las que se encuentra el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática y las Delegaciones del Gobierno, emplea en la actualidad este tipo de plataformas para compartir información sobre sus servicios a la ciudadanía y sus actividades. En un contexto, en el que en el territorio se identifican debilidades en materia de coordinación, comunicación y visibilidad institucional, las redes sociales pueden y deben convertirse en un instrumento clave para reforzar el papel que las Delegaciones del Gobierno tienen como referente de servicio público en el territorio. Por ello, se considera conveniente la elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG/SGAC y por la AGET.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Maximizar el potencial de las redes sociales (RRSS) de las Delegaciones del Gobierno como medio de información a la ciudadanía de la acción de Gobierno y los servicios públicos de la AGE.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Diseño de los contenidos a incorporar en los distintos vídeos divulgativos, y planificación de su elaboración y publicación.
- Petición de colaboración a las áreas y unidades competentes en relación a los contenidos a incorporar a los vídeos divulgativos.
- Elaboración de los vídeos, publicación y difusión a través de las redes sociales y plataformas internas y externas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media de los dos siguientes indicadores:

- Número de vídeos divulgativos elaborados. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se han elaborado al menos dos vídeos; del 50%, si sólo se ha elaborado un vídeo; y del 0%, si no se ha elaborado ninguno.
- Publicación de los vídeos en la web de la DGG/SGAC, en RRSS, y en la INTRANET. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se ha publicado en 3 o más plataformas; del 75%, si se ha publicado en dos plataformas; del 50%, si sólo se ha publicado en una; y del 0%, si no se han publicado en ninguna plataforma.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 13.2.4

Participación en la elaboración de una guía de uso y presencia en redes sociales.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.2 Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.2.2
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC; SGRIAGET.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Las redes sociales han transformado nuestra forma de ver y de dirigirnos al mundo. Las administraciones públicas no han permanecido ajenas a esta transformación y su uso empieza a ser clave en la comunicación institucional de las administraciones públicas por su potencial para interconectar las administraciones con la ciudadanía dentro del compromiso con los principios del gobierno abierto y transparente. Un gran número de organizaciones públicas, entre las que se encuentra el MPTMD y las Delegaciones del Gobierno, emplea en la actualidad este tipo de plataformas para compartir información sobre sus servicios a la ciudadanía y sus actividades. En un contexto en el que en el territorio se identifican debilidades en materia de coordinación, comunicación y visibilidad institucional, las RRSS pueden y deben convertirse en instrumento clave para reforzar el papel que las Delegaciones del Gobierno tienen como referente de servicio público en el territorio.

Todas las Delegaciones del Gobierno tienen alguna presencia en las RRSS si bien la actividad en las mismas es heterogénea. Por lo que respecta a las Subdelegaciones del Gobierno, una primera encuesta, realizada en marzo 2024, pone de manifiesto que coexisten Subdelegaciones que carecen de redes sociales propias (y éstas se dirigen desde la Delegación del Gobierno) y Subdelegaciones que sí gestionan sus redes directamente. La tipología también varía, siendo generalizado el uso de Instagram, X y Facebook y no así el de YouTube, LinkedIn o TikTok. La denominación tampoco sigue un patrón genérico y esta variedad no solo da idea de que no ha habido coordinación previa para su puesta en marcha, sino que, y más importante, dificulta su identificación como red social de una organización de la AGE. Por lo que a la actividad se refiere, la dinámica tampoco es homogénea ni en número de acciones e interacciones ni respecto al tipo de informaciones que publican.

Por todo ello, la Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET) prevé en la actuación 13.2.2 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) la elaboración de una guía de uso y presencia en redes sociales, e involucra a tal efecto a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, para que participen en el proceso formulando observaciones o propuestas.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Maximizar el potencial de las redes sociales (RRSS) de las Delegaciones del Gobierno como medio de información a la ciudadanía de la acción de Gobierno y los servicios públicos de la AGE.

Actividades para su consecución: Elaboración de propuestas y observaciones para la elaboración de una guía de uso y presencia en redes sociales y remisión a la SGRIAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de propuestas y observaciones realizadas. El porcentaje de cumplimiento será del 100% si se han realizado y remitido el documento de observaciones y propuestas; y del 0%, si no ha habido participación de la DGG/SGAC o no se han formulado propuestas.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Medida supeditada a que la DGAGET remita una propuesta de guía de uso y presencia en RRSS.

MEDIDA 13.2.5

Participación en las reuniones de coordinación y seguimiento de la SGRIAGET en relación a la aplicación de la Guía de uso y presencia en RRSS por parte de la DGG/SGAC y el resto de DDGG/SSGG/DDII.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.2 Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.2.3
Responsable:	Secretaría General de la DGG/SGAC; Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio (SGRIAGET).
Órgano Gestor:	Secretaría General de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025). Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: Las redes sociales han transformado nuestra forma de ver y de dirigirnos al mundo. Las administraciones públicas no han permanecido ajenas a esta transformación y su uso empieza a ser clave en la comunicación institucional de las administraciones públicas por su potencial para interconectar las administraciones con la ciudadanía dentro del compromiso con los principios del gobierno abierto y transparente.

Todas las Delegaciones del Gobierno tienen presencia en redes sociales, si bien la actividad en las mismas es heterogénea. Por lo que respecta a las Subdelegaciones del Gobierno, una primera encuesta, realizada en marzo 2024, pone de manifiesto que coexisten Subdelegaciones que carecen de redes sociales propias (y éstas se dirigen desde la Delegación del Gobierno) y Subdelegaciones que sí gestionan sus redes directamente. La tipología también varía, siendo generalizado el uso de Instagram, X y Facebook y no así el de YouTube, LinkedIn o TikTok. La denominación tampoco sigue un patrón genérico y esta variedad no solo da idea de que no ha habido coordinación previa para su puesta en marcha, sino que, y más importante, dificulta su identificación como red social de una organización de la AGE. Por lo que a la actividad se refiere, la dinámica tampoco es homogénea ni en número de acciones e interacciones ni respecto al tipo de informaciones que publican.

Detectadas estas debilidades, en el marco del Plan Estratégico 2024-2027, en el año 2024 se ha realizado un estudio de presencia en RRSS, al que seguirá la elaboración en 2025 de una guía de uso y presencia en RRSS para aplicar en los próximos años. Con estas acciones se persigue unificar y coordinar la presencia en RRSS de las DDGG/SSGG, maximizando su potencial como canal de comunicación e información y aumentando la visibilidad institucional con una imagen reconocible y homogénea.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Maximizar el potencial de las redes sociales (RRSS) de las Delegaciones del Gobierno como medio de información a la ciudadanía de la acción de Gobierno y los servicios públicos de la AGE.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Participación en las reuniones convocadas por la SGRIAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, en las reuniones de coordinación y seguimiento de la SGRIAGET en relación a la aplicación de la Guía de uso y presencia en RRSS, ha habido participación de la DGG/SGAC. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Medida supeditada a que la DGAGET apruebe la guía de uso y presencia en RRSS.

MEDIDA 13.2.6**Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores.**

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.2 Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.
Procedencia:	PEAGET 13.2.4
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025). Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: Las redes sociales han transformado nuestra forma de ver y de dirigirnos al mundo. Las administraciones públicas no han permanecido ajenas a esta transformación y su uso empieza a ser clave en la comunicación institucional de las administraciones públicas por su potencial para interconectar las administraciones con la ciudadanía dentro del compromiso con los principios del gobierno abierto y transparente. Así, la DGG/SGAC emplea en la actualidad este tipo de plataformas para compartir información sobre sus servicios a la ciudadanía y sus actividades.

En un contexto en el que en el territorio se identifican debilidades en materia de coordinación, comunicación y visibilidad institucional, las redes sociales pueden y deben convertirse en un instrumento clave para reforzar el papel que las Delegaciones del Gobierno tienen como referente de servicio público en el territorio. No obstante, su alcance a la ciudadanía en su conjunto es limitado, con un bajo número de seguidores e interacciones en la mayoría de plataformas y publicaciones. Por ello, procede realizar un ejercicio de seguimiento y análisis para detectar los puntos de mejora.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Maximizar el potencial de las redes sociales (RRSS) de las Delegaciones del Gobierno como medio de información a la ciudadanía de la acción de Gobierno y los servicios públicos de la AGE.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Registro del número de interacciones, visitas y seguidores en las redes sociales de la DGG/SGAC.
- Análisis de los datos registrados, identificación de puntos de mejora, y toma de decisiones orientadas a mitigar/corregir las deficiencias detectadas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha realizado un informe de seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): medida supeditada a que la DGAGET no recabe la información por otras vías sin precisar de la acción efectiva de la DGG.

MEDIDA 13.2.7

Acciones para el aumento del número de seguidores/suscriptores globales en las redes sociales.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.2 Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.
Procedencia:	Objetivo Operativo 13.2.4.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Las redes sociales (RRSS) son una pieza esencial en la comunicación y, por tanto, su uso es clave en la comunicación de las administraciones con la ciudadanía. En estos momentos, todas las Delegaciones del Gobierno y algunas Subdelegaciones del Gobierno disponen de RRSS oficiales, si bien, la actividad, denominación y tipo de red es muy heterogénea; esta situación no solo denota falta de coordinación previa, sino que dificulta su identificación como red social institucional, perdiendo así parte de su potencial.

Detectadas estas debilidades, en el marco del Plan Estratégico 2024-2027, en el año 2024 se ha realizado un estudio de presencia en RRSS, al que seguirá la elaboración en 2025 de una guía de uso y presencia en RRSS para aplicar en los próximos años de acuerdo con lo previsto en el Programa 13.2 del Plan. Con estas acciones se persigue unificar y coordinar la presencia en RRSS de las DDGG/SSGG, maximizando su potencial como canal de comunicación e información y aumentando la visibilidad institucional con una imagen reconocible y homogénea.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Maximizar el potencial de las redes sociales (RRSS) de las Delegaciones del Gobierno como medio de información a la ciudadanía de la acción de Gobierno y los servicios públicos de la AGE.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Registro de la situación de partida a 31/12/2024: datos anuales sobre el número de seguidores por red social activa. Envío de los datos a la SGRIAGET.
 - Diseño y ejecución de acciones orientadas a aumentar el número de seguidores/suscriptores en redes sociales.
 - Envío semestral a la SGRIAGET de los datos de seguidores en cada red social activa.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media de los dos siguientes indicadores:
- Número de acciones ejecutadas en 2025 específicamente orientadas al aumento del número de seguidores en RRSS. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se han ejecutado, al menos, 4 acciones orientadas al aumento de seguidores en RRSS. En caso contrario, el cumplimiento se calculará proporcionalmente.
 - Porcentaje (%) medio de incremento en el número de seguidores en redes sociales (promedio entre todas las RRSS con cuenta habilitada):
 - Para redes con más de 10.000 seguidores: incremento de seguidores del 5%; para redes con entre 5.000 y 10.000 seguidores: incremento del 15%; para redes con menos de 5.000 seguidores: incremento del 20%.
 - El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se alcanza el porcentaje objetivo previsto, y del 0% en caso contrario. El resultado final será la media del resultado alcanzado en cada una de las redes. No computan las redes sociales que se abran durante el año.

MEDIDA 13.2.8

Elaboración y publicación en las RRSS de la DGG/SGAC de contenidos fijados que permitan a la ciudadanía acceder de forma directa y sencilla a información relevante sobre los servicios prestados o de su interés.

Eje estratégico:	EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.
Objetivo estratégico:	OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.
Programa:	13.2 Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Las redes sociales han transformado nuestra forma de ver y de dirigirnos al mundo. Las administraciones públicas no han permanecido ajenas a esta transformación y su uso empieza a ser clave en la comunicación institucional de las administraciones públicas por su potencial para interconectar las administraciones con la ciudadanía dentro del compromiso con los principios del gobierno abierto y transparente. Así, la DGG/SGAC emplea en la actualidad este tipo de plataformas para compartir información sobre sus servicios a la ciudadanía y sus actividades.

En un contexto en el que en el territorio se identifican debilidades en materia de coordinación, comunicación y visibilidad institucional, las redes sociales pueden y deben convertirse en un instrumento clave para reforzar el papel que las Delegaciones del Gobierno tienen como referente de servicio público en el territorio. No obstante, en el caso de la DGG/SGAC, se ha detectado que la información difundida es mayoritariamente de carácter institucional, publicando (casi en su totalidad) imágenes y noticias sobre la agenda del Delegado del Gobierno en Galicia y de la Subdelegada del Gobierno en A Coruña.

Así, y como parte de las acciones a desarrollar para el aumento de seguidores en redes sociales, se considera interesante la publicación de contenidos fijados que permitan a la ciudadanía acceder de forma directa y sencilla a información relevante sobre los servicios prestados o de su interés, como pueden ser sobre los servicios prestados por la Oficina de Extranjería, al Servicio de Asuntos Jurídicos, o al Área de Educación, entre otros, pudiendo los contenidos incorporados incluir enlaces, explicaciones sobre los procedimientos o servicios, o respuestas a preguntas frecuentes.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Maximizar el potencial de las redes sociales (RRSS) de las Delegaciones del Gobierno como medio de información a la ciudadanía de la acción de Gobierno y los servicios públicos de la AGE.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Identificación de aspectos de relevancia para la ciudadanía en la prestación de servicios.
- Diseño y elaboración de contenidos para las distintas plataformas, y publicación en las redes sociales correspondientes.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Número de elementos fijados incorporados en las distintas RRSS. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si el número de elementos incorporados es de 5 o más entre todas. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será calculado de forma proporcional.

MEDIDA 14.1.2

Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE).

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.
Procedencia:	PEAGET 14.1.5; Objetivo Operativo 14.1.5.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (en adelante, SIGEE AGE) es una plataforma desarrollada por el Instituto para la Diversificación de Ahorro y Energía (IDAE), dirigida a los órganos de la AGE y sus organismos públicos asociados, con el objetivo de recoger y mantener los datos de consumos y otros concernientes a eficiencia energética de sus edificios e instalaciones. En la actualidad, se trata de la plataforma empleada para el seguimiento de los datos de ejecución del Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, aprobado por Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, para implementar de forma urgente una serie de medidas que permitan reducir, en la medida de lo posible, el consumo energético en los edificios e instalaciones de la AGE y sus entidades, así como los consumos causados por la movilidad al puesto de trabajo.

A tal efecto, en el ámbito de la mejora energética se han llevado a cabo diversas medidas. Una gran parte de la flota de vehículos se renovó entre 2019 y 2020 mediante la adquisición de vehículos híbridos y la destrucción de los más contaminantes y menos eficientes. En 2022 se dotó a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno de, al menos, un punto de recarga eléctrica, lo que permitió la reducción del uso de combustibles fósiles. En 2023 se impulsaron medidas de ahorro en el uso del agua y mejoras en la eficiencia de los sistemas lumínicos de los edificios de la AGET. Además, se ha firmado un Plan de Transición Energética de la AGE en el Territorio con la captación de ayudas procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) para 7 grandes actuaciones que tienen por objetivo la mejora energética de diversos edificios. Se incluye la ejecución de actuaciones por importe de más de 9 millones de euros para la renovación energética de más de 18.000 m², y se conseguirá con ello que dichos edificios mejoren su calificación energética y reduzcan el uso de energía primaria en, al menos, un 30% en los sistemas afectados por la actuación.

La presente medida, así, se enmarca en un esfuerzo por monitorizar los consumos, y evaluar la eficacia de las actuaciones y mejoras realizadas.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Disponer de datos de consumos energéticos de la DGG/SGAC actualizados en el SIGEE AGE, para el seguimiento y evaluación de las medidas de transición ecológica y mejora de la eficiencia energética de la AGE.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Actualización y seguimiento de datos en el SIGEE AGE.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se han actualizado los datos en el SIGEE AGE. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

MEDIDA 14.1.3

Elaboración de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.
Procedencia:	PEAGET 14.1.3
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC; Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Tanto la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, como el Plan Nacional de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y los compromisos adquiridos dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, obligan a racionalizar el gasto energético, en línea con los objetivos de organismos nacionales e internacionales. A tal efecto, se ha firmado un Plan de Transición Energética de la AGE en el Territorio con la captación de ayudas procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) que tienen por objetivo la mejora energética de diversos edificios, con actuaciones por importe de más de 9 millones de euros para la renovación energética de más de 18.000 m² y para que dichos edificios mejoren su calificación energética y reduzcan el uso de energía primaria en, al menos, un 30% en los sistemas afectados. La actuación 14.1.2 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET), a tal efecto, prevé la planificación durante el ejercicio 2025 de proyectos de energías renovables. Así, una vez aprobada dicha planificación, se deberá proceder a la elaboración y ejecución de los proyectos.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Mejorar la eficiencia energética global de los edificios para alcanzar una reducción del consumo total de energía en un 8% al final del periodo 2024-2027.
 - Avanzar en la implantación de instalaciones de energías renovables en los edificios de la AGE en el Territorio.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración y difusión de la planificación de proyectos de energías renovables por la SGAFPAGET.
 - Análisis, identificación y estudio de viabilidad de los proyectos que involucren a la DGG/SGAC.
 - Elaboración de los proyectos de energías renovables planificados para 2025 en la DGG/SGAC, según lo establecido por la SGAFPAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de proyectos de energías renovables elaborados, sobre el total de los planificados para la DGG/SGAC en 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han elaborado al menos un 60% de los proyectos planificados por la SGAFPAGET para 2025. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria: El progreso en la ejecución de la presente medida está condicionado a la elaboración previa de una planificación de proyectos de energías renovables por la SGAFPAGET, de acuerdo con la actuación 14.1.2 del PEAGET 2024-2027.

MEDIDA 14.1.4

Ejecución de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.
Procedencia:	PEAGET 14.1.4
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC; Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: Tanto la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, como el Plan Nacional de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y los compromisos adquiridos dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, obligan a racionalizar el gasto energético, en línea con los objetivos de organismos nacionales e internacionales. A tal efecto, se ha firmado un Plan de Transición Energética de la AGE en el Territorio con la captación de ayudas procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) que tienen por objetivo la mejora energética de diversos edificios, con actuaciones por importe de más de 9 millones de euros para la renovación energética de más de 18.000 m² y para que dichos edificios mejoren su calificación energética y reduzcan el uso de energía primaria en, al menos, un 30% en los sistemas afectados. La actuación 14.1.2 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET), a tal efecto, prevé la planificación durante el ejercicio 2025 de proyectos de energías renovables. Así, una vez aprobada dicha planificación, se deberá proceder a la elaboración y ejecución de los proyectos.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Mejorar la eficiencia energética global de los edificios para alcanzar una reducción del consumo total de energía en un 8% al final del periodo 2024-2027.
 - Avanzar en la implantación de instalaciones de energías renovables en los edificios de la AGE en el Territorio.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración previa de los proyectos de energías renovables, según la planificación de la SGAFPAGET.
 - Ejecución de los proyectos de energías renovables elaborados en la DGG/SGAC, según la planificación y en comunicación y coordinación con la SGAFPAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de proyectos ejecutados sobre el total de planificados para la DGG/SGAC en 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han ejecutado al menos un 60% de los proyectos planificados por la SGAFPAGET para 2025. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): El progreso en la ejecución de la presente medida está condicionado a la elaboración previa de una planificación y elaboración de proyectos de energías renovables por la SGAFPAGET, de acuerdo con las actuaciones 14.1.2 y 14.1.3 del PEAGET 2024-2027.

MEDIDA 14.1.5	Reducción del consumo energético en los edificios de la DGG/SGAC – seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%).
Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.
Procedencia:	PEAGET 14.1.6; Objetivo Operativo 14.1.6.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).
Definición, justificación y situación de partida: Tanto la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, como el Plan Nacional de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y los compromisos adquiridos dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, obligan a racionalizar el gasto energético, en línea con los objetivos de organismos nacionales e internacionales. En la actualidad, se encuentra vigente el Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, aprobado por Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, para implementar de forma urgente una serie de medidas que permitan reducir, en la medida de lo posible, el consumo energético en los edificios e instalaciones de la AGE y sus entidades. A tal efecto, en 2023 se impulsaron medidas de ahorro en el uso del agua y mejoras en la eficiencia de los sistemas lumínicos de los edificios de la AGE. Además, se ha firmado un Plan de Transición Energética de la AGE en el Territorio con la captación de ayudas procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) para 7 grandes actuaciones que tienen por objetivo la mejora energética de diversos edificios. Se incluye la ejecución de actuaciones por importe de más de 9 millones de euros para la renovación energética de más de 18.000 m², y se conseguirá con ello que dichos edificios mejoren su calificación energética y reduzcan el uso de energía primaria. La presente medida, así, se enmarca en un esfuerzo por monitorizar los consumos, y evaluar la eficacia de las actuaciones y mejoras realizadas.	
Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Alcanzar una reducción del consumo total de energía en un 8% al final del periodo 2024-2027.	
Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: • Diseño y desarrollo de acciones de fomento de la reducción de consumo energético (comunicaciones internas, acciones de concienciación, etc.) • Monitorización de la evolución de consumo energético, comparativa con respecto a ejercicios anteriores, y toma de acciones correctivas en caso necesario.	
Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de energía (en KWH) reducida, a 31/12/2025, con respecto a los 12 meses anteriores. Si se obtiene una reducción mayor o igual al 2%, el porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100%. Si la reducción es menor al 2%, el porcentaje de cumplimiento del indicador se calculará proporcionalmente.	
Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):	

MEDIDA 14.1.6	Cálculo de la huella de carbono de la organización.
Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).
Definición, justificación y situación de partida: Tanto la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, como el Plan Nacional de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y los compromisos adquiridos dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, obligan a mejorar la sostenibilidad medioambiental en la actuación de las Administraciones Públicas, en línea con los objetivos de organismos nacionales e internacionales. En la actualidad, se encuentra vigente el Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, aprobado por Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, para implementar de forma urgente una serie de medidas que permitan reducir, en la medida de lo posible, los consumos en los edificios e instalaciones de la AGE y sus entidades, así como los consumos causados por la movilidad al puesto de trabajo. A tal efecto, en el ámbito de la mejora energética se han llevado a cabo diversas medidas. Una gran parte de la flota de vehículos se renovó entre 2019 y 2020 mediante la adquisición de vehículos híbridos y la destrucción de los más contaminantes y menos eficientes. En 2022 se dotó a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno de, al menos, un punto de recarga eléctrica, lo que permitió la reducción del uso de combustibles fósiles. En 2023 se impulsaron medidas de ahorro en el uso del agua y mejoras en la eficiencia de los sistemas lumínicos de los edificios de la AGET. Además, se ha firmado un Plan de Transición Energética de la AGE en el Territorio con la captación de ayudas procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) para 7 grandes actuaciones que tienen por objetivo la mejora energética de diversos edificios. La presente medida, así, se enmarca en un esfuerzo por monitorizar los consumos, y evaluar la eficacia de las actuaciones y mejoras realizadas, a través del seguimiento de la huella de carbono de la DGG/SGAC, el rastro de los gases de efecto invernadero generados por las actividades humanas. Este indicador ambiental mide tanto las emisiones directas como las indirectas de compuestos como el metano (CH4), el óxido nitroso (N2O), los hidrofluorocarbonos (HFC), los perfluorocarbonos (PFC), el hexafluoruro de azufre (SF6) y, especialmente, el principal contribuyente al calentamiento global desde 1990: el dióxido de carbono (CO2).	
Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Avanzar hacia la sostenibilidad medioambiental en la actividad y en el funcionamiento de la DGG/SGAC.	
Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Recogida de información y cálculo de la huella de carbono de la organización.	
Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha realizado el cálculo de la huella de carbono de la DGG/SGAC. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.	
Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):	

MEDIDA 14.1.7

Cambio de la iluminación de todas las sedes a luces LED.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Tanto la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, como el Plan Nacional de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y los compromisos adquiridos dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, obligan a mejorar la sostenibilidad medioambiental en la actuación de las Administraciones Públicas, en línea con los objetivos de organismos nacionales e internacionales. En la actualidad, se encuentra vigente el Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, aprobado por Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, para implementar de forma urgente una serie de medidas que permitan reducir, en la medida de lo posible, los consumos en los edificios e instalaciones de la AGE y sus entidades, así como los consumos causados por la movilidad al puesto de trabajo.

A tal efecto, en el ámbito de la mejora energética se han llevado a cabo diversas medidas. Una gran parte de la flota de vehículos se renovó entre 2019 y 2020 mediante la adquisición de vehículos híbridos y la destrucción de los más contaminantes y menos eficientes. En 2022 se dotó a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno de, al menos, un punto de recarga eléctrica, lo que permitió la reducción del uso de combustibles fósiles. En 2023 se impulsaron medidas de ahorro en el uso del agua y mejoras en la eficiencia de los sistemas lumínicos de los edificios de la AGET. Además, se ha firmado un Plan de Transición Energética de la AGE en el Territorio con la captación de ayudas procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) para 7 grandes actuaciones que tienen por objetivo la mejora energética de diversos edificios. En este marco, desde la DGG/SGAC se estima conveniente y necesaria la sustitución de toda la iluminación de las sedes y edificios de la organización por luces LED, que realizan un consumo menor, y más eficiente.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar la eficiencia energética global de los edificios para alcanzar una reducción del consumo total de energía en un 8% al final del periodo 2024-2027.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Cambio de la iluminación de todas las sedes a luces LED.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, todas las sedes y edificios de la DGG/SGAC cuentan, en su totalidad, con iluminación LED. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.2.2

Elaboración de una propuesta de alternativas de reorganización para la optimización de los espacios por orden de viabilidad.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.2 Uso sostenible de espacios.
Procedencia:	PEAGET 14.2.2
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	5 meses (hasta el 31 de mayo de 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto la racionalización de espacios para adaptarlos a las necesidades del personal, que permitan un uso de recursos sostenible con plena garantía de la prestación de los servicios encomendados.

Las relaciones de puestos de trabajo presentan un número no despreciable de vacantes de manera generalizada a lo largo de todo el territorio. Como consecuencia, se da actualmente una infrutilización de diversos inmuebles. Tampoco existen estudios sobre alternativas de ocupación de espacios ante eventuales aumentos de personal que podrían producirse por la posible llegada de funcionarios interinos o de personal de nuevo ingreso, o por la liberación de espacios derivada de la realización de expurgos.

Por ello, se estima necesaria la elaboración, planificación y ejecución de propuestas de reorganización para la optimización de espacios, con arreglo al análisis previo realizado por la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET), siguiendo la medida 14.2.1 del PEAGET.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Optimizar el uso de los espacios de trabajo en la DGG/SGAC mediante medidas de reorganización que favorezcan la adecuación del espacio a las necesidades del servicio, la mejora en las condiciones de trabajo de las empleadas y empleados públicos, y la reducción de costes.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Análisis previo sobre el uso de los espacios en la DGG/SGAC, en base a las conclusiones de la SGAFPAGET.
 - Recogida de propuestas e ideas entre las áreas y unidades.
 - Selección y ordenación de las propuestas de reorganización para la optimización de los espacios según su viabilidad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha elaborado y remitido a la SGAFPAGET la propuesta de alternativas de reorganización de espacios. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): En la ejecución de la presente medida debe tenerse en cuenta que podría ser necesario un cambio o una ampliación de la superficie utilizada para mejorar el servicio prestado a la ciudadanía y que sea difícil encontrar edificios que cumplan las necesidades, para lo que sería necesario también el visto bueno de la Dirección General de Patrimonio del Estado.

MEDIDA 14.2.3

Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.2 Uso sostenible de espacios.
Procedencia:	PEAGET 14.2.3
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC; Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30 de junio de 2025); Plurianual (el PEAGET prevé que la ejecución de la medida se extienda hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto la racionalización de espacios para adaptarlos a las necesidades del personal, que permitan un uso de recursos sostenible con plena garantía de la prestación de los servicios encomendados.

Las relaciones de puestos de trabajo presentan un número no despreciable de vacantes de manera generalizada a lo largo de todo el territorio. Como consecuencia, se da actualmente una infrautilización de diversos inmuebles. Tampoco existen estudios sobre alternativas de ocupación de espacios ante eventuales aumentos de personal que podrían producirse por la posible llegada de funcionarios interinos o de personal de nuevo ingreso, o por la liberación de espacios derivada de la realización de expurgos.

Por ello, se estima necesaria la elaboración, planificación y ejecución de propuestas de reorganización para la optimización de espacios, con arreglo al análisis previo realizado por la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET), siguiendo la medida 14.2.1 del PEAGET.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Optimizar el uso de los espacios de trabajo en la DGG/SGAC mediante medidas de reorganización que favorezcan la adecuación del espacio a las necesidades del servicio, la mejora en las condiciones de trabajo de las empleadas y empleados públicos, y la reducción de costes.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración previa de una propuesta de alternativas de reorganización para la optimización de los espacios por orden de viabilidad (ver medida 14.2.2).
 - Remisión de la propuesta a la SGAFPAGET y comunicación continua para el desarrollo de la planificación.
 - Elaboración de la planificación de actuaciones de reorganización de espacios, de acuerdo y de forma coordinada con la SGAFPAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, en 2025, se ha realizado la planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): El progreso en la ejecución de la presente medida estará condicionado al cumplimiento previo de las actuaciones 14.2.1 y 14.2.2 del PEAGET, tanto por parte de la DGG/SGAC como de la SGAFPAGET.

MEDIDA 14.2.4

Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización de espacios.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.2 Uso sostenible de espacios.
Procedencia:	PEAGET 14.2.4
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC; Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET).
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto la racionalización de espacios para adaptarlos a las necesidades del personal, que permitan un uso de recursos sostenible con plena garantía de la prestación de los servicios encomendados.

Las relaciones de puestos de trabajo presentan un número no despreciable de vacantes de manera generalizada a lo largo de todo el territorio. Como consecuencia, se da actualmente una infrautilización de diversos inmuebles. Tampoco existen estudios sobre alternativas de ocupación de espacios ante eventuales aumentos de personal que podrían producirse por la posible llegada de funcionarios interinos o de personal de nuevo ingreso, o por la liberación de espacios derivada de la realización de expurgos.

Por ello, se estima necesaria la elaboración, planificación y ejecución de propuestas de reorganización para la optimización de espacios, con arreglo al análisis previo realizado por la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET), siguiendo la medida 14.2.1 del PEAGET.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Optimizar el uso de los espacios de trabajo en la DGG/SGAC mediante medidas de reorganización que favorezcan la adecuación del espacio a las necesidades del servicio, la mejora en las condiciones de trabajo de las empleadas y empleados públicos, y la reducción de costes.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Planificación previa de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, de acuerdo y en coordinación con la SGAFPAGET.
 - Presentación de las actuaciones a las áreas y unidades afectadas, y petición de colaboración para su ejecución.
 - Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización de espacios.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje de actuaciones de reorganización ejecutadas a 31/12/2025, sobre el total de actuaciones planificadas para 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han ejecutado al menos el 70% de las actuaciones de reorganización planificadas para 2025. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): El progreso en la ejecución de la presente medida estará condicionado al cumplimiento previo de las actuaciones 14.2.1, 14.2.2 y 14.2.3 del PEAGET, tanto por parte de la DGG/SGAC como de la SGAFPAGET, a las disponibilidades presupuestarias y autorizaciones externas.

MEDIDA 14.2.5**Habilitar en el parking de la sede de la Delegación del Gobierno en Galicia una plaza reservada para personas con discapacidad.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.2 Uso sostenible de espacios.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Según la definición del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se entiende por accesibilidad universal: “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.” Para favorecer el avance de las sedes y edificios de la DGG/SGAC en materia de accesibilidad universal, en beneficio, también, del personal propio de la organización, resulta imprescindible habilitar espacios concretos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad – a cuyo efecto se pueden realizar actuaciones como la habilitación de plazas de aparcamiento reservadas.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Avanzar hacia la accesibilidad universal en los edificios y sedes de la DGG/SGAC.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración y ejecución del proyecto de obra necesario (en su caso) para habilitar en el parking de la sede de la Delegación del Gobierno en Galicia una plaza reservada para personas con discapacidad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, en el ejercicio 2025, se ha habilitado una plaza reservada para personas con discapacidad en el parking de la sede de la Delegación del Gobierno en Galicia. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.3.1

Elaboración de un Plan de Sostenibilidad en la DGG/SGAC (ahorro, reciclaje, residuos, eficiencia energética e impacto ambiental) para mejorar el uso y la gestión sostenible de los recursos (agua y papel).

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC; PEAGET 14.3.1/2
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30 de junio de 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se ha prorrogado desde 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto contribuir a la minimización del impacto que el uso de los recursos necesarios para su actividad genera en el entorno. Ese reto supone, por un lado, un paso adelante hacia una política medioambiental respetuosa con el entorno, y por otro, un ahorro en el gasto público al reducir el consumo de recursos y la generación de residuos. De este modo, se contribuye a paliar el cambio climático y mejorar la sostenibilidad del planeta, actuaciones sobre las que la Agenda 2030 centra varios de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el ámbito estatal, la AGE aborda este reto con diferentes planes estratégicos como el Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030, la Estrategia Española de Economía Circular “España 2030” o el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que impulsan una reorientación del modelo productivo basado en soluciones respetuosas con el medio ambiente y resilientes en el largo plazo. Desde esa perspectiva, se hace necesario acelerar los esfuerzos para revisar internamente las acciones que tienen un alto impacto en la sostenibilidad del planeta e implantar los cambios necesarios, entre ellos, la reducción del consumo de recursos cuya producción incide en el entorno (papel) o son escasos (agua), así como una gestión de los residuos generados que reduzca al mínimo su impacto medioambiental, favoreciendo un modelo económico y social más sostenible. Del mismo modo, en línea con la apuesta por la economía circular, se ha de impulsar el máximo aprovechamiento de los recursos, especialmente en aquellos productos tecnológicos a los que se les puede dar un segundo uso que prolongue su vida útil, evitando así su retirada temprana.

Con el programa 14.3 del PEAGET se persigue la sistematización de la incorporación de la sostenibilidad en la gestión de los recursos y los residuos en el conjunto de la AGE en el Territorio, de manera que la reducción del consumo de agua y papel, la gestión ordenada de los recursos tecnológicos y la gestión de residuos respetuosa con el medio ambiente se conviertan en un objetivo permanente en su día a día.

A tal efecto, la DGG/SGAC ya comenzó la elaboración de un Plan de Sostenibilidad para la organización en el ejercicio 2024, como parte del Plan de Acción 2024 del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027. No obstante, por exceso de cargas del Grupo de Trabajo responsable de la medida, no fue posible su aprobación por el Comité de Calidad, por lo que se ha prorrogado el plazo de ejecución de la medida, e incluido en el presente Plan de Acción 2025.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Avanzar en el uso sostenible de recursos mediante la reducción del consumo de agua y papel.
 - Promover la economía circular en la gestión de los equipos de tecnología a través de la donación a colectivos sin ánimo de lucro o el reciclaje en puntos limpios.
 - Consolidar una gestión sostenible de residuos promoviendo la reducción de los residuos generados y estableciendo sistemas de separación selectiva y reciclaje.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Consultas a los departamentos implicados.
- Elaboración del Plan por el Grupo de Trabajo, en colaboración con el Servicio de Régimen Interior, y aprobación por el Comité de Calidad.
- Evaluación y seguimiento en ejercicios subsiguientes.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 30 de junio de 2025, se ha elaborado y aprobado en el Comité de Calidad el Plan de Sostenibilidad de la DGG/SGAC; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): El plan se estructurará, al menos, en cuatro ejes en cada uno de los cuales se incluirán medidas concretas que hagan posible, en el marco de los planes estratégicos vigentes o que se aprueben con posterioridad, el cumplimiento de los estándares exigidos o aconsejados por los organismos competentes en materia de cambio climático, transición energética, industria y medio ambiente: Eficiencia energética, Reciclaje y residuos, Impacto ambiental y Racionalización del gasto.

Entre otras medidas y actuaciones se incluirán las siguientes:

- Medidas de ahorro, eficiencia energética, rehabilitación energética, consumo eficiente, fomento de hábitos de vida saludable, fomento de las energías renovables, autoconsumo, reciclaje, tratamiento de residuos, reducción de emisiones, fomento de la economía circular, medidas de saneamiento, compra pública con criterios sociales y sostenibles, reutilización, movilidad eléctrica y sostenible, uso del transporte público, reducción de la huella de carbono, sinergias entre órganos u organismos de la DGG/SGAC o de la AGET, medidas para compartir recursos humanos y materiales, etc.

MEDIDA 14.3.3

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

Eje estratégico: EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.

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

Programa: 14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.

Procedencia: PEAGET 14.3.7

Responsable: Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.

Órgano Gestor: Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.

Plazo de ejecución: Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto contribuir a la minimización del impacto que el uso de los recursos necesarios para su actividad genera en el entorno. Ese reto supone, por un lado, un paso adelante hacia una política medioambiental respetuosa con el entorno, y por otro, un ahorro en el gasto público al reducir el consumo de recursos y la generación de residuos. De este modo, se contribuye a paliar el cambio climático y mejorar la sostenibilidad del planeta, actuaciones sobre las que la Agenda 2030 centra varios de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En la AGE aborda se este reto con estrategias como el Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030, la Estrategia Española de Economía Circular “España 2030” o el PRTR. Desde esa perspectiva, se hace necesario acelerar los esfuerzos para revisar internamente las acciones que tienen un alto impacto en la sostenibilidad del planeta e implantar los cambios necesarios, favoreciendo un modelo económico y social más sostenible. Del mismo modo, en línea con la apuesta por la economía circular, se ha de impulsar el máximo aprovechamiento de los recursos, especialmente en aquellos productos tecnológicos a los que se les puede dar un segundo uso que prolongue su vida útil, evitando así su retirada temprana.

Con el programa 14.3 del PEAGET se persigue la sistematización de la incorporación de la sostenibilidad en la gestión de los recursos y los residuos en el conjunto de la AGE en el Territorio, de manera que la reducción del consumo de agua y papel, la gestión ordenada de los recursos tecnológicos y la gestión de residuos respetuosa con el medio ambiente se conviertan en un objetivo permanente en su día a día. Se trata, por ello, de que las DDGG elaboren un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente sobre sus necesidades de compra de papel, de desafectación/ donación de recursos tecnológicos, etc.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Avanzar en el uso sostenible de recursos mediante la reducción del consumo de agua y papel.
- Promover la economía circular en la gestión de los equipos de tecnología a través de la donación a colectivos sin ánimo de lucro o el reciclaje en puntos limpios.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Consultas a los departamentos implicados.
- Elaboración del informe anual de necesidades por el Grupo de Trabajo, en colaboración con el Servicio de Régimen Interior, y aprobación por el Comité de Calidad.
- Evaluación y seguimiento en ejercicios subsiguientes.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31 de diciembre de 2025, se ha elaborado y aprobado el Informe de necesidades para el ejercicio siguiente; y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.3.5

Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto contribuir a la minimización del impacto que el uso de los recursos necesarios para su actividad genera en el entorno. Ese reto supone, entre otros aspectos, un ahorro en el gasto público al reducir el consumo de recursos y la generación de residuos. Así, se hace necesario acelerar los esfuerzos para revisar internamente las acciones que tienen un alto impacto en la sostenibilidad del planeta e implantar los cambios necesarios, favoreciendo un modelo más sostenible, y en línea con la apuesta por la economía circular, se ha de impulsar el máximo aprovechamiento de los recursos.

A tal efecto, y bajo los principios de eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos públicos, la DGG/SGAC ha ido realizando periódicamente y desde el Plan de Acción 2022, un Plan de Adecuación de necesidades materiales, ambientales, tecnológicas y presupuestarias de la DGG/SGAC con el fin de inventariar los recursos disponibles, identificar los necesarios para la consecución de los objetivos, estimar las nuevas necesidades, y traducirlas en propuestas presupuestarias o de necesidades de recursos a trasladar a los órganos competentes en la gestión económico-presupuestaria o de material. Como parte de la elaboración del Plan está la realización de una encuesta entre los/as responsables de las diferentes unidades de la DGG/SGAC, que deben cubrir un formulario que especifica, para cada unidad: tipología de los espacios indicando número de despachos individuales, colectivos o zonas abiertas; puesto de trabajo en cada uno de ellos, número y clase de empleado/a público/a que los ocupan; si el espacio dispone de climatización, y en su caso, de regulación individual o no; si el espacio dispone de ventilación natural, si el espacio dispone de iluminación natural, si el nivel de ruido es adecuado y si el estado del mobiliario asignado a dicho espacio es adecuado a las características del puesto de trabajo.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Alcanzar el punto óptimo de eficiencia entre la mejor cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo y el uso sostenible de los recursos de la organización.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración del cuestionario por el Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad, en colaboración con la Secretaría General.
 - Realización de la encuesta en el último trimestre de 2025 y análisis de los resultados por el Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales.
 - Actualización del Plan de Adecuación de necesidades materiales, ambientales, tecnológicas y presupuestarias de la DGG/SGAC, y aprobación por el Comité de Calidad.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a lo largo del ejercicio 2025, se ha realizado la encuesta de satisfacción con la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo; y del 0% en caso contrario.

MEDIDA 14.3.6**Seguimiento y actualización del inventario de recursos tecnológicos.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: El inventario de recursos tecnológicos es una lista detallada del equipamiento hardware y software ofimático de los puestos de trabajo, equipamiento de videoconferencia y audiovisual, equipos de telefonía fija y móvil, red de datos inalámbrica (wifi), aplicaciones y sistemas de información tanto corporativos como comerciales que se esté usando actualmente en la organización o que se considera que se necesita incorporar a su catálogo.

El Programa de Calidad 2021-2023 de la DGG/SGAC preveía la elaboración, aprobación y desarrollo de un Plan de Adecuación de Necesidades Materiales, Ambientales, Tecnológicas y Presupuestarias, que tenía, entre otras finalidades, la de inventariar los recursos disponibles, identificar los necesarios para la consecución de los objetivos de la organización, compararlos con los disponibles, estimar las nuevas necesidades, y traducirlas en propuestas a trasladar a los órganos competentes en la gestión económico-presupuestaria o en la provisión de esos recursos. Parte de dicho Plan fue la elaboración del inventario de recursos tecnológicos.

No obstante, el avance de la digitalización y el uso de las tecnologías más avanzadas hace necesario que el equipamiento tecnológico y los procesos internos y externos de la Administración se encuentren constantemente actualizados. Por ello, resulta necesaria la continua revisión y actualización del inventario de recursos tecnológicos.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Avanzar en el uso sostenible de recursos tecnológicos, mediante una gestión eficiente de los recursos disponibles.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Revisión del Plan de Adecuación de Necesidades Materiales, Ambientales, Tecnológicas y Presupuestarias de la DGG/SGAC, si fuera necesario.
- Identificación de los recursos tecnológicos, de información y comunicaciones necesarios por la Unidad de Informática y Comunicaciones.
- Evaluación y, en su caso, tramitación por la Secretaría General de las propuestas presupuestarias o de necesidades de material o recursos a trasladar a los órganos competentes en la gestión económico-presupuestaria o financiera, o a los competentes para acordar la provisión de esos recursos.
- Implementación de las mejoras por la Unidad de Informática y Comunicaciones, y modificación del inventario.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, durante el ejercicio 2025, se ha realizado al menos una revisión y (en su caso) actualización del inventario de recursos tecnológicos. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.3.7

Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados para mejorar el uso de los recursos (agua y papel) y la gestión sostenible de residuos en la DGG/SGAC.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
Procedencia:	PEAGET 14.3.3
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto contribuir a la minimización del impacto que el uso de los recursos necesarios para su actividad genera en el entorno. Ese reto supone, por un lado, un paso adelante hacia una política medioambiental respetuosa con el entorno, y por otro, un ahorro en el gasto público al reducir el consumo de recursos y la generación de residuos. De este modo, se contribuye a paliar el cambio climático y mejorar la sostenibilidad del planeta, actuaciones sobre las que la Agenda 2030 centra varios de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el ámbito estatal, la AGE aborda este reto con diferentes planes estratégicos como el Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030, la Estrategia Española de Economía Circular “España 2030” o el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que impulsan una reorientación del modelo productivo basado en soluciones respetuosas con el medio ambiente y resilientes en el largo plazo. Desde esa perspectiva, se hace necesario acelerar los esfuerzos para revisar internamente las acciones que tienen un alto impacto en la sostenibilidad del planeta e implantar los cambios necesarios, entre ellos, la reducción del consumo de recursos cuya producción incide en el entorno (papel) o son escasos (agua), así como una gestión de los residuos generados que reduzca al mínimo su impacto medioambiental, favoreciendo un modelo económico y social más sostenible.

La actuación 14.3.2 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) encomendaba a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares la elaboración de planes, protocolos o instrucciones elaborados para mejorar el uso de los recursos (agua y papel) y la gestión sostenible de residuos, todo ello a lo largo del ejercicio 2024. Así, comenzando en este ejercicio 2025 y extendiéndose hasta el final del plazo de vigencia del PEAGET, se debe proceder a la implantación de las medidas previstas en los programas elaborados, contando en todo caso con la colaboración y en coordinación con la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAJET).

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Avanzar en el uso sostenible de recursos mediante la reducción del consumo de agua y papel.
 - Promover la economía circular en la gestión de los equipos de tecnología a través de la donación a colectivos sin ánimo de lucro o el reciclaje en puntos limpios.
 - Consolidar una gestión sostenible de residuos promoviendo la reducción de los residuos generados y estableciendo sistemas de separación selectiva y reciclaje.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Elaboración previa de planes, protocolos o instrucciones para mejorar el uso de los recursos y la gestión sostenible de residuos en la DGG/SGAC.
 - Difusión entre el personal de la DGG/SGAC y realización de acciones de promoción del contenido de los planes, protocolos o instrucciones.

- Petición de colaboración a las distintas áreas y unidades para el desarrollo de las medidas previstas en los planes, protocolos o instrucciones.
- Implantación de medidas para la mejora del uso de los recursos y la gestión sostenible de residuos.
- Seguimiento y evaluación de la eficacia de las medidas implementadas, y, en su caso, toma de decisiones correctivas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de medidas implementadas sobre el total de las propuestas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados para mejorar el uso de los recursos y la gestión sostenible de residuos en la DGG/SGAC, a 31/12/2025. Si se han implementado al menos el 90% de las medidas propuestas, el porcentaje de cumplimiento será del 100%. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.3.8

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

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
Procedencia:	PEAGET 14.3.5
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30 de junio de 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto contribuir a la minimización del impacto que el uso de los recursos necesarios para su actividad genera en el entorno. Ese reto supone, por un lado, un paso adelante hacia una política medioambiental respetuosa con el entorno, y por otro, un ahorro en el gasto público al reducir el consumo de recursos y la generación de residuos. De este modo, se contribuye a paliar el cambio climático y mejorar la sostenibilidad del planeta, actuaciones sobre las que la Agenda 2030 centra varios de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el ámbito estatal, la AGE aborda este reto con diferentes planes estratégicos como el Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030, la Estrategia Española de Economía Circular “España 2030” o el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que impulsan una reorientación del modelo productivo basado en soluciones respetuosas con el medio ambiente y resilientes en el largo plazo. Desde esa perspectiva, se hace necesario acelerar los esfuerzos para revisar internamente las acciones que tienen un alto impacto en la sostenibilidad del planeta e implantar los cambios necesarios, entre ellos, y en línea con la apuesta por la economía circular, se ha de impulsar el máximo aprovechamiento de los recursos, especialmente en aquellos productos tecnológicos a los que se les puede dar un segundo uso que prolongue su vida útil, evitando así su retirada temprana. Con el programa 14.3 del PEAGET se persigue la sistematización de la incorporación de la sostenibilidad en la gestión de los recursos y los residuos en el conjunto de la AGET, de manera que la gestión ordenada de los recursos tecnológicos se convierta en un objetivo permanente en su día a día.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Promover la economía circular en la gestión de los equipos de tecnología a través de la donación a colectivos sin ánimo de lucro o el reciclaje en puntos limpios.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Audiencia al personal de la DGG/SGAC, recogida de ideas o propuestas y análisis para la elaboración de propuestas de alternativas.
 - Contacto con entidades sociales, organizaciones u otras instituciones para valorar la cesión o donación de los recursos tecnológicos en desuso o a retirar.
 - Remisión de las propuestas a la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 30/06/2025, se ha elaborado la propuesta de alternativas para alargar la vida útil de los recursos tecnológicos o gestionar su retirada de forma sostenible. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.3.9**Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
Procedencia:	PEAGET 14.3.6
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC; SGAFPAJET.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto contribuir a la minimización del impacto que el uso de los recursos necesarios para su actividad genera en el entorno. Ese reto supone, por un lado, un paso adelante hacia una política medioambiental respetuosa con el entorno, y por otro, un ahorro en el gasto público al reducir el consumo de recursos y la generación de residuos. De este modo, se contribuye a paliar el cambio climático y mejorar la sostenibilidad del planeta, actuaciones sobre las que la Agenda 2030 centra varios de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el ámbito estatal, la AGE aborda este reto con diferentes planes estratégicos como el Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030, la Estrategia Española de Economía Circular “España 2030” o el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que impulsan una reorientación del modelo productivo basado en soluciones respetuosas con el medio ambiente y resilientes en el largo plazo. Desde esa perspectiva, se hace necesario acelerar los esfuerzos para revisar internamente las acciones que tienen un alto impacto en la sostenibilidad del planeta e implantar los cambios necesarios, entre ellos, y en línea con la apuesta por la economía circular, se ha de impulsar el máximo aprovechamiento de los recursos, especialmente en aquellos productos tecnológicos a los que se les puede dar un segundo uso que prolongue su vida útil, evitando así su retirada temprana. Con el programa 14.3 del PEAGET se persigue la sistematización de la incorporación de la sostenibilidad en la gestión de los recursos y los residuos en el conjunto de la AGET, de manera que la gestión ordenada de los recursos tecnológicos se convierta en un objetivo permanente en su día a día.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Promover la economía circular en la gestión de los equipos de tecnología a través de la donación a colectivos sin ánimo de lucro o el reciclaje en puntos limpios.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Análisis de viabilidad de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, y selección y planificación para su implementación.
- Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje de alternativas implantadas sobre el total de las propuestas para 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se han implementado al menos el 70% de las alternativas propuestas para 2025. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.3.10

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.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
Procedencia:	PEAGET 14.3.8
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto contribuir a la minimización del impacto que el uso de los recursos necesarios para su actividad genera en el entorno. Ese reto supone, por un lado, un paso adelante hacia una política medioambiental respetuosa con el entorno, y por otro, un ahorro en el gasto público al reducir el consumo de recursos y la generación de residuos. De este modo, se contribuye a paliar el cambio climático y mejorar la sostenibilidad del planeta, actuaciones sobre las que la Agenda 2030 centra varios de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Desde esa perspectiva, se hace necesario acelerar los esfuerzos para revisar internamente las acciones que tienen un alto impacto en la sostenibilidad del planeta e implantar los cambios necesarios, entre ellos, la reducción del consumo de recursos cuya producción incide en el entorno (papel) o son escasos (agua), así como una gestión de los residuos generados que reduzca al mínimo su impacto medioambiental. Del mismo modo, en línea con la apuesta por la economía circular, se ha de impulsar el máximo aprovechamiento de los recursos, especialmente en aquellos productos tecnológicos a los que se les puede dar un segundo uso que prolongue su vida útil.

Con el programa 14.3 del PEAGET se persigue la sistematización de la incorporación de la sostenibilidad en la gestión de los recursos y los residuos en el conjunto de la AGE en el Territorio, a través de la elaboración de memorias que permitan monitorizar los consumos, de cara a evaluar la eficacia de las medidas implementadas y a considerar (en su caso) la implantación de nuevas actuaciones orientadas a impulsar el cumplimiento de los objetivos.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Avanzar en el uso sostenible de recursos mediante la reducción del consumo de agua y papel.
 - Promover la economía circular en la gestión de los equipos de tecnología a través de la donación a colectivos sin ánimo de lucro o el reciclaje en puntos limpios.
 - Consolidar una gestión sostenible de residuos promoviendo la reducción de los residuos generados y estableciendo sistemas de separación selectiva y reciclaje.

Actividades para su consecución: Recogida de información entre las áreas y unidades, elaboración de la memoria, y remisión a la SGAFPAGET.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado la memoria anual. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.3.11**Instalación en los edificios sede de la DGG/SGAC papeleras específicas para recogida selectiva de residuos.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La Administración tiene como reto contribuir a la minimización del impacto que el uso de los recursos necesarios para su actividad genera en el entorno. Ese reto supone, por un lado, un paso adelante hacia una política medioambiental respetuosa con el entorno, y por otro, un ahorro en el gasto público al reducir el consumo de recursos y la generación de residuos. De este modo, se contribuye a paliar el cambio climático y mejorar la sostenibilidad del planeta, actuaciones sobre las que la Agenda 2030 centra varios de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el ámbito estatal, la AGE aborda este reto con diferentes planes estratégicos como el Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030, la Estrategia Española de Economía Circular “España 2030” o el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que impulsan una reorientación del modelo productivo basado en soluciones respetuosas con el medio ambiente y resilientes en el largo plazo. Desde esa perspectiva, se hace necesario acelerar los esfuerzos para revisar internamente las acciones que tienen un alto impacto en la sostenibilidad del planeta e implantar los cambios necesarios, entre ellos, una gestión de los residuos generados que reduzca al mínimo su impacto medioambiental, favoreciendo un modelo económico y social más sostenible.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Consolidar una gestión sostenible de residuos promoviendo la reducción de los residuos generados y estableciendo sistemas de separación selectiva y reciclaje.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Valoración de los espacios en los edificios sede de la DGG/SGAC apropiados para la instalación de las papeleras de recogida selectiva de residuos.
- Adquisición e instalación de las papeleras.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, en el ejercicio 2025, se han instalado en todos los edificios sede de la DGG/SGAC papeleras específicas para la recogida selectiva de residuos. Si no se han instalado en todos, el porcentaje de cumplimiento de la medida será proporcional al número de edificios en que se ha implantado. Si no se ha implantado en ninguno, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.4.1**Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.4 Sostenibilidad financiera.
Procedencia:	PEAGET 14.4.1
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET) gestiona el programa 921P “Administración General del Estado en el Territorio”, que engloba el presupuesto total de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (DDGG/SSGG/DDII). Al no tener acceso a una visión global de la mencionada partida presupuestaria, no se considera adecuado que las DDGG/SSGG/DDII tengan plena autonomía financiera, ya que podrían comprometer recursos que podrían ser necesarios para el resto de unidades territoriales.

No obstante, en virtud de los principios de eficacia y desconcentración, los últimos años se ha ido dando una mayor autonomía financiera a las unidades territoriales, hasta el límite de lo aconsejable para una correcta coordinación en la ejecución del presupuesto único para la AGET. Se han aumentado los importes en las cargas iniciales del presupuesto anual y en mayor número de subconceptos presupuestarios. Igualmente se ha promovido que las unidades lleven a cabo la contratación centralizada de sus propios suministros sujetos a Acuerdos Marco.

Por todo ello, y para fomentar la sostenibilidad financiera de las organizaciones de la AGE en el Territorio, la DGAGET considera necesaria la elaboración de una memoria que monitorice el estado de ejecución de los contratos menores – de cara a incentivar/impulsar a las organizaciones a completar su ejecución dentro del ejercicio.

Objetivos generales y operativos: Conseguir el mejor uso de los recursos económicos disponibles para el conjunto de la AGE en el Territorio mediante la ejecución efectiva de las retenciones de crédito solicitadas por parte de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares para contrataciones menores

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida: Elaboración de una memoria del estado de ejecución de los contratos menores.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado y remitido la memoria correspondiente a la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET); y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 14.4.2**Completar la ejecución de los contratos menores.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.
Programa:	14.4 Sostenibilidad financiera.
Procedencia:	Objetivo Operativo 14.4.1.1 de la DGAGET para el primer semestre de 2025.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Hasta el 14 de noviembre de 2025.

Definición, justificación y situación de partida: La Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET) gestiona el programa 921P “Administración General del Estado en el Territorio”, que engloba el presupuesto total de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (DDGG/SSGG/DDII). Al no tener acceso a una visión global de la mencionada partida presupuestaria, no se considera adecuado que las DDGG/SSGG/DDII tengan plena autonomía financiera, ya que podrían comprometer recursos que podrían ser necesarios para el resto de unidades territoriales.

No obstante, en virtud de los principios de eficacia y desconcentración, los últimos años se ha ido dando una mayor autonomía financiera a las unidades territoriales, hasta el límite de lo aconsejable para una correcta coordinación en la ejecución del presupuesto único para la AGET. Se han aumentado los importes en las cargas iniciales del presupuesto anual y en mayor número de subconceptos presupuestarios. Igualmente se ha promovido que las unidades lleven a cabo la contratación centralizada de sus propios suministros sujetos a Acuerdos Marco.

Por todo ello, y para fomentar la sostenibilidad financiera de las organizaciones de la AGE en el Territorio, la DGAGET considera necesario establecer como objetivo operativo para las DDGG/SSGG/DDII completar la ejecución de los contratos menores – a cuyo efecto, la medida 14.4.1 del presente Plan de Acción ya prevé la elaboración de una memoria en la que se detalle el estado de situación de los diversos contratos menores celebrados.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Conseguir la ejecución del 100% del presupuesto autorizado para contratos menores.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Monitorización de la ejecución de los contratos menores de la DGG/SGAC, de cara a asegurar su finalización antes del término del ejercicio vigente.
- Elaboración de una memoria del estado de ejecución de los contratos menores.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje de ejecución (euros) de contratos menores con respecto a los créditos autorizados:

- Si el porcentaje de ejecución está entre el 90% y el 100%, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100%.
- Si el porcentaje de ejecución está por debajo del 75%, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.
- Si el porcentaje de ejecución está entre el 75% y el 90%, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 15.1.3

Análisis y propuesta de destrucción (expurgo) de archivos físicos clasificados en series documentales.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.
Procedencia:	PEAGET 15.1.2
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	6 meses (hasta el 30 junio de 2025); Plurianual (la ejecución de la medida se ha prorrogado desde 2024).

Definición, justificación y situación de partida: La reducción de la superficie dedicada a archivos se hace necesaria para mejorar la eficiencia en el uso de los edificios de la AGE en el Territorio al suponer un menor coste de mantenimiento de instalaciones y poder dedicar ese espacio a otras actividades de mayor valor añadido, así como mejorar en la gestión de riesgos laborales. En el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se establece como directriz general la eliminación del uso del papel: “una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados”.

En casi todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares existen archivos muertos de grandes dimensiones. Por ello, para iniciar el proceso de expurgos de dichos archivos, resulta necesario un análisis y una planificación previa que garantice que se realiza de acuerdo con los principios de legalidad y eficiencia.

Objetivos generales y operativos: Avanzar en la eliminación del papel en la Administración mediante la reducción del volumen de los archivos físicos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Petición a las distintas áreas y unidades de información sobre los archivos físicos clasificados de los que disponen.
 - Análisis de la información remitida por las áreas y unidades, para determinar la posibilidad de realizar expurgos.
 - Planificación de expurgos en las áreas y unidades.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media de los dos siguientes indicadores:
- Realización de la propuesta y planificación de expurgos en la DGG/SGAC. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si, a 30 de junio de 2025, se ha realizado la planificación de expurgos. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento del indicador será del 0%.
 - Número de áreas y unidades implicadas en el proceso de expurgo, según la planificación. Si el número de áreas o unidades es de 4 o más, el porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100%. En caso de que el número sea menor a 4, el porcentaje de cumplimiento del indicador se calculará de forma proporcional.

Información complementaria: Esta medida estaba prevista en el Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC, pero no fue posible su ejecución por excesiva carga de trabajo. Para este ejercicio 2025, se requiere un avance rápido en la ejecución de esta medida, dado que otras actuaciones del mismo programa están condicionadas a su cumplimiento.

MEDIDA 15.1.4

Ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, de acuerdo con la planificación.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.
Procedencia:	PEAGET 15.1.3
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: La reducción de la superficie dedicada a archivos se hace necesaria para mejorar la eficiencia en el uso de los edificios de la AGE en el Territorio al suponer un menor coste de mantenimiento de instalaciones y poder dedicar ese espacio a otras actividades de mayor valor añadido, así como mejorar en la gestión de riesgos laborales. En el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se establece como directriz general la eliminación del uso del papel: “una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados”.

La actuación 15.1.2 del PEAGET preveía la elaboración de una planificación de expurgos progresivos, con el objetivo de reducir los archivos muertos de grandes dimensiones existentes en casi todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. La presente medida busca dar un paso más al comenzar su ejecución de acuerdo con la planificación realizada, si bien se debe tener en cuenta que su cumplimiento requiere llevar a cabo expurgos sistematizados cuya decisión depende de otros organismos ajenos a las propias Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, y que la carga de trabajo derivada puede ser mayor de la que las propias Administraciones territoriales puedan admitir en base a su disponibilidad de recursos humanos.

Objetivos generales y operativos: Avanzar en la eliminación del papel en la Administración mediante la reducción del volumen de los archivos físicos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Comunicación a las áreas y unidades implicadas en la planificación de los expurgos a realizar en el ejercicio.
 - Ejecución de los expurgos, según las directrices establecidas por el Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales.
 - Seguimiento y revisión del progreso en los expurgos realizados según la planificación.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje de ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, respecto de los planificados para 2025. El cumplimiento de la medida será del 100% si, a lo largo del ejercicio 2025, se han ejecutado al menos un 70% de los planificados para 2025. En caso de que se hayan ejecutado menos del 70% de los expurgos planificados para 2025, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria: La ejecución de esta medida depende del cumplimiento de la medida 15.1.3 del presente Plan, ya que se requiere una planificación previa de los expurgos para proceder a su ejecución.

MEDIDA 15.1.5**Elaboración de propuestas de alternativas sobre posibles usos del espacio que quedaría disponible.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.
Procedencia:	PEAGET 15.1.4
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: La reducción de la superficie dedicada a archivos se hace necesaria para mejorar la eficiencia en el uso de los edificios de la AGE en el Territorio al suponer un menor coste de mantenimiento de instalaciones y poder dedicar ese espacio a otras actividades de mayor valor añadido, así como mejorar en la gestión de riesgos laborales. En el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se establece como directriz general la eliminación del uso del papel: “una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados”. La progresiva ejecución de expurgos de archivos, prevista en la medida 15.1.4 del presente Plan de Acción, permitirá contar con nuevos espacios, libres para usos alternativos – por lo que resulta conveniente la elaboración de propuestas que permitan alcanzar una mayor eficiencia en la utilización de los espacios de la DGG/SGAC.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar el uso de los edificios, dando una nueva utilidad a los espacios anteriormente destinados a archivos.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Recogida de información sobre los espacios que quedarían disponibles tras la ejecución de la totalidad de los expurgos previstos.
- Audiencia abierta al personal de la DGG/SGAC para el envío de sugerencias o propuestas de utilización de los espacios.
- Análisis de las posibilidades y elaboración de propuestas sobre usos alternativos del espacio.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado y aprobado un Informe de análisis y planificación de propuestas de uso alternativo del espacio. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 15.1.6**Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.
Procedencia:	PEAGET 15.1.5
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (el plazo de ejecución de la medida se extiende hasta 2027).

Definición, justificación y situación de partida: La reducción de la superficie dedicada a archivos se hace necesaria para mejorar la eficiencia en el uso de los edificios de la AGE en el Territorio al suponer un menor coste de mantenimiento de instalaciones y poder dedicar ese espacio a otras actividades de mayor valor añadido, así como mejorar en la gestión de riesgos laborales. En el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se establece como directriz general la eliminación del uso del papel: “una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados”. La progresiva ejecución de expurgos de archivos, prevista en la medida 15.1.4 del presente Plan de Acción, permitirá contar con nuevos espacios, libres para usos alternativos – y tras la elaboración de propuestas prevista en la medida 15.1.5, se procederá a su ejecución en base a su viabilidad.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Mejorar el uso de los edificios, dando una nueva utilidad a los espacios anteriormente destinados a archivos.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Análisis de las propuestas elaboradas y presentadas (ver medida 15.1.5 del presente Plan de Acción) y determinación de su grado/orden de viabilidad.
- Traslado a las áreas y unidades de las decisiones alcanzadas sobre los usos alternativos de los espacios.
- Ejecución de las alternativas propuestas.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Porcentaje (%) de ejecución de las propuestas planificadas para 2025. El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, durante el ejercicio 2025, se han ejecutado al menos el 70% de las alternativas propuestas para 2025. En caso de que el porcentaje de ejecución de las alternativas sea inferior al 70%, el porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario): Depende del cumplimiento de las medidas anteriores (15.1.3, 15.1.4, y 15.1.5) y de las disponibilidades presupuestarias.

MEDIDA 15.1.7**Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo en la DGG/SGAC.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.
Procedencia:	PEAGET 15.1.6
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025); Plurianual (la ejecución de la medida tiene una periodicidad anual).

Definición, justificación y situación de partida: En el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se establece como directriz general la eliminación del uso del papel: “una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados”. Aunque en la DGG/SGAC la digitalización de los servicios y de la gestión es prácticamente absoluta, conviene realizar un análisis del uso de papel – y del espacio destinado a archivo (ver *medida 15.1.3*) – para determinar la mejora con respecto a la situación de partida y evaluar la implementación de medidas en relación a las deficiencias detectadas.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):

- Avanzar en la eliminación del papel en la Administración mediante la reducción del volumen de los archivos físicos.
- Mejorar el uso de los edificios, dando una nueva utilidad a los espacios anteriormente destinados a archivos.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Recogida de información entre las distintas áreas y unidades sobre el volumen de papel empleado y el espacio destinado a archivo.
- Elaboración de la memoria requerida y remisión a la Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio (SGAFPAGET).

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si se ha elaborado y remitido a la SGAFPAGET la memoria en el ejercicio 2025, y del 0% en caso contrario.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 15.1.8	Implementación de un proceso sistematizado de tratamiento documental de los archivos físicos de la Delegación del Gobierno.
---------------	---

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Se trata de establecer un protocolo sistematizado para el tratamiento documental de los archivos físicos de la Delegación del Gobierno de manera que el archivo, consulta, tratamiento digital, eliminación y destrucción de archivos físicos sigan un proceso reglado y estandarizado conocido por todas las Áreas y unidades.

- Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar):**
- Avanzar en la eliminación del papel en la Administración mediante la reducción del volumen de los archivos físicos.
 - Mejorar el uso de los edificios, dando una nueva utilidad a los espacios anteriormente destinados a archivos.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Recogida de información entre las distintas áreas y unidades.
 - Elaboración del borrador de protocolo.
 - Observaciones de las unidades.
 - Aprobación por el Comité de calidad.

- Indicadores de seguimiento y método de cálculo:** El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media de los dos siguientes indicadores:
- Elaboración del Protocolo para la sistematización del tratamiento documental de los archivos físicos de la DGG/SGAC. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se ha elaborado el protocolo; y del 0% en caso contrario.
 - Porcentaje de áreas y unidades que han implementado el proceso sistematizado, a 31/12/2025. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si todas las áreas y unidades han implementado el proceso. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento del indicador se calculará de forma proporcional.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 15.1.9

Elaboración de un repertorio o índice de clasificación de las series documentales de las Áreas e Unidades.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.
Procedencia:	Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Dentro de las medidas que el Real Decreto 4/2010, de 4 de enero, por el que se aprueba el Esquema Nacional de interoperabilidad, impone a la Administración está la de clasificar los documentos de acuerdo con un plan de clasificación adaptado a las funciones tanto generales como específicas de cada Administración Pública. Por su parte el Real Decreto 1708/2011 Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado asigna a los archivos centrales, la tarea de llevar a cabo el proceso de identificación de series y elaborar el cuadro de clasificación funcional.

Por tanto, la Delegación y Subdelegación, que asumen en su ámbito las funciones de archivo central, deben investigar las categorías administrativas en las que se descompone su fondo de archivo y extraer las series documentales de las que se compone. El repertorio debe determinar para cada serie su contexto: quién produce el documento, a qué función y competencia se refiere, de qué trámites consiste y sus valores primarios. En concreto, debe abarcar lo siguiente:

- Denominación de la serie.
- Código SIA del procedimiento (en su caso).
- Dictamen de la CSCDA (en su caso).
- Soporte en el que se custodia.
- Fechas extremas que abarca la producción documental.
- Órgano productor.
- Función a la que responde.
- Contexto institucional: historia, normativa, significado de la serie.
- Documentos de los que se compone.
- Valores primarios de la documentación y plazos.
- Período mínimo de conservación.
- Plazos de transferencia.
- Criterios de acceso a la documentación.
- Series con las que se relaciona.

Estas series se encuadrarían en el cuadro de clasificación funcional de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, al que se realizarían las adaptaciones necesarias a las particularidades de esta organización.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Ordenación y sistematización de los archivos mediante la elaboración de un repertorio o índice de clasificación de las series documentales de las Áreas e Unidades

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Recogida de información entre las distintas áreas y unidades.
- Elaboración del borrador de repertorio por el Grupo de Trabajo.
- Observaciones de las unidades.
- Aprobación por el Comité de calidad

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha elaborado el repertorio o índice de clasificación. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento de la medida será del 0%.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 15.2.1

Análisis de situación. Constitución de grupo de trabajo para la fijación de criterios básicos de higiene digital.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.2 Plan de Digitalización e Higiene Digital.
Procedencia:	PEAGET 15.2.1
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Además de la documentación que integra los expedientes administrativos, que se rige por sus pautas específicas de archivo, conservación y expurgo, las unidades administrativas gestionan un amplio volumen de documentación electrónica de carácter auxiliar o de apoyo (informes, notas, comunicaciones internas y externas, bases de datos complementarias, etc.). Todo este archivo complementario, imprescindible en el día a día de todas las organizaciones y pieza esencial en la actuación administrativa, carece en muchas ocasiones de un sistema integral de ordenación que fije protocolos de almacenamiento digital y planes de borrado de documentación innecesaria, obsoleta o duplicada que se acumula en las unidades de red.

El funcionamiento tradicional en las organizaciones suele basarse en que cada equipo recopile y almacene su información de manera aislada, sin un criterio unificado, originando así los denominados silos de datos que pueden saturar los sistemas, dificultar el trabajo compartido e incluso lastrar una ejecución eficaz de las tareas. Por eso, el establecimiento de protocolos de conservación de la documentación debería permitir una trazabilidad de la información que facilite el acceso a los antecedentes de cada materia, que simplifique el rastreo de información y la puesta en común de datos entre equipos, al tiempo que se garantizan unos estándares mínimos de seguridad.

Algunas Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno o Direcciones Insulares tienen implantados métodos de ordenación de sus redes de almacenamiento de datos, e incluso en algunos casos se ha incorporado la optimización de espacios electrónicos como parte de sus planes estratégicos. No obstante, no constan sistemas documentados de aplicación de higiene digital o criterios compartidos entre las unidades.

Por todo ello, el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) prevé la constitución, en las diferentes Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, de grupos de trabajo competentes para la fijación de criterios básicos de higiene digital y su posterior seguimiento y evaluación.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Implantar una cultura de higiene digital en la organización, basada en la creación de protocolos de uso y ordenación de la información contenida en las unidades de red y otros sistemas de almacenaje electrónico de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Designación y constitución de un Grupo de Trabajo encargado de la fijación de criterios básicos de higiene digital.
 - Celebración de reuniones del Grupo de Trabajo correspondiente.
 - Propuesta al Comité de Calidad de criterios básicos de higiene digital para su implantación en la DGG/SGAC.
 - Difusión de los criterios adoptados al conjunto de la organización y seguimiento de su implantación.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida se calculará como la media de los dos siguientes indicadores:

- Constitución del grupo de trabajo. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si, a 31/12/2025, se ha constituido el grupo de trabajo competente para la fijación de criterios básicos de higiene digital y ha celebrado su primera reunión. En caso contrario, el porcentaje de cumplimiento del indicador será del 0%.
- Número de criterios básicos de higiene digital acordados por el grupo de trabajo. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se establecen, al menos, 2 criterios de higiene digital; del 50% si sólo se establece uno; y del 0% si no se establece ninguno.

Información complementaria: En la fijación de los criterios de higiene digital, se deben tener necesariamente en cuenta los siguientes factores:

- En primer lugar, la implantación de nuevos métodos de ordenación de los archivos puede contrastar con una dinámica de trabajo establecida en los diferentes equipos o unidades, por lo que pueden generarse reticencias al cambio.
- Por otra parte, materializar estas propuestas implicaría el desarrollo de tareas paralelas a la actividad ordinaria de las unidades, lo que supondría un esfuerzo adicional, que, aunque redundaría en una mejora de los procesos en el medio y largo plazo, puede provocar incrementos adicionales en las cargas de trabajo.

MEDIDA 15.2.2**Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos de la DGG/SGAC.**

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.2 Plan de Digitalización e Higiene Digital.
Procedencia:	PEAGET 15.2.2
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025).

Definición, justificación y situación de partida: Además de la documentación que integra los expedientes administrativos, que se rige por sus pautas específicas de archivo, conservación y expurgo, las unidades administrativas gestionan un amplio volumen de documentación electrónica de carácter auxiliar o de apoyo (informes, notas, comunicaciones internas y externas, bases de datos complementarias, etc.). Todo este archivo complementario, imprescindible en el día a día de todas las organizaciones y pieza esencial en la actuación administrativa, carece en muchas ocasiones de un sistema integral de ordenación que fije protocolos de almacenamiento digital y planes de borrado de documentación innecesaria, obsoleta o duplicada que se acumula en las unidades de red.

El funcionamiento tradicional en las organizaciones suele basarse en que cada equipo recopile y almacene su información de manera aislada, sin un criterio unificado, originando así los denominados silos de datos que pueden saturar los sistemas, dificultar el trabajo compartido e incluso lastrar una ejecución eficaz de las tareas. Por eso, el establecimiento de protocolos de conservación de la documentación debería permitir una trazabilidad de la información que facilite el acceso a los antecedentes de cada materia, que simplifique el rastreo de información y la puesta en común de datos entre equipos, al tiempo que se garantizan unos estándares mínimos de seguridad. No obstante, y ante la situación descrita, el proceso de mejora de la higiene digital debe partir del análisis y evaluación del sistema de almacenamiento electrónico vigente, con el objeto de detectar deficiencias y puntos de mejora, para la posterior propuesta de acciones correctivas.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Implantar una cultura de higiene digital en la organización, basada en la creación de protocolos de uso y ordenación de la información contenida en las unidades de red y otros sistemas de almacenaje electrónico de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:

- Petición de información a las distintas áreas y unidades sobre sus procedimientos y sistemas de almacenamiento electrónico de archivos.
- Análisis/evaluación de los sistemas, incluyendo la formulación de sugerencias de mejora.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: El porcentaje de cumplimiento de la medida será del 100% si, a 31/12/2025, se ha realizado la autoevaluación sobre los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos en la DGG/SGAC.

Información complementaria (cumplimentar sólo si fuera necesario):

MEDIDA 15.2.3

Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo – diseño e implementación de una metodología de archivo digital.

Eje estratégico:	EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.
Objetivo estratégico:	OE 15. Una Administración sin papel.
Programa:	15.2 Plan de Digitalización e Higiene Digital.
Procedencia:	PEAGET 15.2.3, combinada con una Medida propia de la DGG/SGAC.
Responsable:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad de la DGG/SGAC.
Órgano Gestor:	Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad, áreas y unidades de la DGG/SGAC.
Plazo de ejecución:	Anual (enero-diciembre 2025). Plurianual (el plazo de ejecución de la medida, según PEAGET, se extiende hasta 2026).

Definición, justificación y situación de partida: Además de la documentación que integra los expedientes administrativos, que se rige por sus pautas específicas de archivo, conservación y expurgo, las unidades administrativas gestionan un amplio volumen de documentación electrónica de carácter auxiliar o de apoyo (informes, notas, comunicaciones internas y externas, bases de datos complementarias, etc.). Todo este archivo complementario, imprescindible en el día a día de todas las organizaciones y pieza esencial en la actuación administrativa, carece en muchas ocasiones de un sistema integral de ordenación que fije protocolos de almacenamiento digital y planes de borrado de documentación innecesaria, obsoleta o duplicada que se acumula en las unidades de red.

El funcionamiento tradicional en las organizaciones suele basarse en que cada equipo recopile y almacene su información de manera aislada, sin un criterio unificado, originando así los denominados silos de datos que pueden saturar los sistemas, dificultar el trabajo compartido e incluso lastrar una ejecución eficaz de las tareas. Por eso, el establecimiento de protocolos de archivo, que simplifique el rastreo de información y la puesta en común de datos entre diferentes equipos, al tiempo que se garantizan unos estándares mínimos de seguridad, debe ser una prioridad de la actuación de las organizaciones en su proceso de transformación digital.

Objetivos generales y operativos (resultado a alcanzar): Implantar una cultura de higiene digital en la organización, basada en la creación de protocolos de uso y ordenación de la información contenida en las unidades de red y otros sistemas de almacenaje electrónico de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

- Actividades para su consecución/hitos en la ejecución de la medida:**
- Diseño e implementación de una metodología de archivo digital aplicable a la DGG/SGAC.
 - Remisión a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio de propuestas particulares de protocolo de archivo, en base a la metodología diseñada para su implementación en la DGG/SGAC.

Indicadores de seguimiento y método de cálculo: Diseño e implementación de una metodología de archivo digital. El porcentaje de cumplimiento del indicador será del 100% si se ha realizado el diseño e implementación de la metodología, y del 0% en caso contrario.