

**PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGE EN EL
TERRITORIO 2024-2027.
PLAN TERRITORIAL DE LA DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN A CORUÑA**

PLAN DE ACCIÓN 2024





Subdelegación del Gobierno



Delegación del Gobierno



Oficina de San Andrés 162



Laboratorio de Sanidad



Parque Móvil del Estado



Oficina de Durán Loriga 3-5

CONTROL DE VERSIONES

Título del documento		
PLAN ESTRATÉGICO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO 2024-2027. PLAN TERRITORIAL DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA.		
Edición	Fecha	Estado
Versión 3 (V3)	16 de diciembre de 2024	-
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Grupo de Trabajo de Estrategia.	Comité de Calidad	Comité de Calidad
Versiones anteriores del documento	V1 – 3 de julio de 2024. V2 – 30 de septiembre de 2024.	
Cambios introducidos respecto a la anterior versión	- Nueva alineación y adaptación con la versión definitiva del PEAGET. - Nueva adaptación a las instrucciones sobre Planes Estratégicos DDGG.	

Título del documento		
PLAN DE ACCIÓN 2024 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA.		
Edición	Fecha	Estado
Versión 3 (V3)	16 de diciembre de 2024	-
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Grupo de Trabajo de Estrategia.	Comité de Calidad	Comité de Calidad
Versiones anteriores del documento	V1 – 3 de julio de 2024. V2 – 30 de septiembre de 2024.	
Cambios introducidos respecto a la anterior versión	- Nueva alineación y adaptación con la versión definitiva del PEAGET. - Nueva adaptación a las instrucciones sobre Planes Estratégicos DDGG.	

ÍNDICE

ÍNDICE DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS	6
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. MARCO JURÍDICO Y ORGANIZATIVO	8
2.1. Delegación del Gobierno en Galicia	8
2.2. Subdelegación del Gobierno en A Coruña	8
2.3. Servicios Integrados en la DGG/SGAC	8
2.4. Organigrama de la DGG/SGAC.....	10
2.4. La Secretaría General de Coordinación Territorial y la DGAGET	10
3. MARCO ESTRATÉGICO	11
3.1. Antecedentes: el Test Cyklos y el Comité de Calidad	11
3.2. El Programa de Calidad 2021-2023 de la DGG/SGAC	12
3.3. El Plan Estratégico 2021-2023 y los Planes de Acción 2022 y 2023	13
3.4. Evaluación y balance del Plan Estratégico 2021-2023	14
3.5. El Test Cyklos 2024	15
3.6. El Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027.....	17
4. OBJETO Y FINALIDAD DEL PLAN TERRITORIAL	18
4.1. Objeto: Servir de marco para la planificación por objetivos.....	18
4.2. Tipología de objetivos	18
4.3. Procedimiento para el establecimiento de los objetivos: el Plan Territorial en el marco del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027	19
4.4. Finalidad del Plan Territorial.....	21
5. DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES.....	22
5.1. Análisis ad intra I: Organización interna	22
5.2. Análisis ad intra II: Recursos humanos	23
5.3. Análisis ad extra: Servicios, atención ciudadana y comunicación.....	24
6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	26
7. GOBERNANZA DEL PLAN: ÓRGANOS COMPETENTES	28
7.1. La Gobernanza del Plan Territorial y de los Planes de Acción: el Comité de Calidad	28
7.2. Fase de diseño y desarrollo	29
7.3. Fase de ejecución.....	29
7.4. Fase de seguimiento	29
8. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	31
8.1. Ponderación de Objetivos Estratégicos.....	32
8.2. Alineación del Plan Territorial con la planificación estratégica de la AGE	33

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.....	34
ODS, Agenda 2030 y Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030.....	36
Plan de Gobierno Abierto 2020-2024.....	37
Vinculación a otros Planes Estratégicos.....	38
9. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN TERRITORIAL	39
9.1. Órgano competente y actuaciones de seguimiento	39
9.2. Instrumentos y métodos para realizar la actividad de seguimiento	40
9.3. Revisión	40
10. CRONOGRAMA	41
ANEXO I. PLAN DE ACCIÓN 2024	42
I.1. Introducción	43
I.1.1. Actuaciones y medidas del Plan de Acción 2024.....	44
I.1.2. Responsable de las actuaciones y medidas	45
I.1.3. Procedencia de la medida o actuación	46
I.1.4. Cronograma.....	46
I.1.4. Actuaciones de seguimiento del Plan de Acción 2024	46
I.2. Actuaciones por ejes, objetivos estratégicos y programas	47
I.2.1. EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía	47
I.2.2. EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.....	53
I.2.3. EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea	57
I.2.4. EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad	59
I.3. Indicadores	61
I.3.1. EJE 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía	62
I.3.2. EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.....	70
I.3.3. EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea	75
I.3.4. EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad	79

ÍNDICE DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AAPP: Administraciones Públicas.

ACEX: Aplicación Central de Extranjería.

AGE: Administración General de Estado.

AGET: Administración General de Estado en el Territorio.

CAF: Marco Común de Evaluación.

CCAA: Comunidades Autónomas.

CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

CICAPE: Comisión Interministerial de Coordinación de la Administración Periférica del Estado.

CMI: Cuadro de Mando Integral.

CRETA: Aplicación de Consultas, Registros y Estadísticas de Trámites Administrativos.

DGG/SGAC: Delegación del Gobierno en Galicia y Subdelegación del Gobierno en A Coruña.

DDGG/SSGG: Delegaciones del Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno.

DGAGET: Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

DGGP: Dirección General de Gobernanza Pública del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

DPO: Dirección por Objetivos.

EELL: Entidades Locales.

EFQM: Modelo de calidad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

EVAM: Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora.

GTrabajo Estrategia: Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad.

GTrabajo P. Calidad: Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad del Comité de Calidad.

GTrabajo Procesos Electorales: Grupo de Trabajo de Procesos Electorales.

GT Recursos Materiales y Ambientales: Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales.

GT Personas: Grupo de Trabajo de Personas del Comité de Calidad.

GT Comunicación: Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad.

INAP: Instituto Nacional de Administración Pública, del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

ISAGET: Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio.

LRJSP: Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

MPTMD: Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

MTDFP: Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

OE: Objetivo Estratégico.

OEX: Oficina de Extranjería.

OIAR: Oficina de Información, Asistencia y Registro.

PACC: Plan de Acción.

PEAGET: Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el Territorio.

PLANDGG: Plan Territorial 2024-2027 de la DGG/SGAC.

PNACC: Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático.

PNIEC: Plan Nacional Integrado de Energía y Clima.

PRTR: Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

RPT: Relación de Puestos de Trabajo.

RRHH: Recursos Humanos.

RRSS: Redes Sociales.

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el Territorio 2024-2027 y el Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña, dentro de un modelo de calidad y excelencia en la gestión.

La Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña (DGG/SGAC) es el órgano territorial de representación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Galicia en general, y en la provincia de A Coruña en particular. Como tal, es el órgano encargado de la coordinación, del impulso y de la supervisión de los servicios de la Administración del Estado en Galicia, así como de la dirección y gestión de los servicios integrados, entre otras competencias, siguiendo el marco normativo básico contenido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

Uno de los principios que rigen la actuación de la Administración Pública desde la aprobación de dicha norma es, precisamente, la “planificación y dirección por objetivos y [el] control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas” (art. 3.1 LRJSP). Asimismo, el Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del PRTR en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, ha reforzado recientemente la actuación de la AGE en base a planes de actuación o estratégicos, consolidando la planificación estratégica como uno de los cuatro pilares sobre los que sustentar el proceso de modernización para una Administración Pública del siglo XXI.

Efectivamente, la planificación es una herramienta fundamental para el progreso sostenible y ordenado de cualquier organización, tanto en el medio o largo plazo, como en el más inmediato. Pero en la Administración Pública, además, conlleva un análisis exhaustivo que permita alcanzar la eficiencia en el proceso de transformación continua y mejora de la calidad, a la vez que se presta un servicio a la ciudadanía y se opera en un entorno complejo con recursos humanos y materiales limitados. La DGG/SGAC ya inició este proceso de planificación en los últimos años, partiendo del Programa de Calidad 2021-2023, y desarrollando su propio Plan Estratégico 2021-2023 y Planes de Acción para 2022 y 2023, con el objetivo siempre puesto en alcanzar mayores estándares de excelencia y calidad en la gestión.

Para el periodo 2024-2027, la planificación estratégica de la DGG/SGAC se enmarca en un esfuerzo más amplio de toda la AGE, y concretamente, de la Dirección General de la AGE en el Territorio, que ha aprobado un Plan Estratégico con una misión, visión y valores generales y aplicables a todas las DDGG/SSGG. Sobre esta base, y sin perjuicio del principio de unidad de acción, resulta conveniente añadir elementos de planificación y actuación específicos de cada organización –y es por ello que la DGG/SGAC, bajo la dirección e impulso de su Comité de Calidad, ha aprobado el presente Plan Territorial 2024-2027 (PLANDGG). Con 4 ejes y 14 objetivos estratégicos inspirados por el PEAGET, el PLANDGG sienta las bases para alcanzar en el horizonte 2024-2027 una DGG/SGAC que preste servicios de calidad y sea accesible a la ciudadanía, más eficiente, más visible, y más sostenible.

Este Plan Territorial, a su vez, se complementará con sucesivos Planes anuales de Acción entre los ejercicios 2024 y 2027, en los que se preverán las actuaciones y medidas a implementar para el desarrollo y cumplimiento efectivo de los ejes y objetivos estratégicos planteados.

2. MARCO JURÍDICO Y ORGANIZATIVO

1. LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA

El artículo 154 de la Constitución establece que “un Delegado nombrado por el Gobierno dirigirá la Administración del Estado en el territorio de la Comunidad Autónoma y la coordinará, cuando proceda, con la administración propia de la Comunidad”. Bajo este marco constitucional, la Delegación del Gobierno en Galicia se define como el órgano territorial de representación del Gobierno de España en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Asimismo, siguiendo la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Delegación **está adscrita orgánicamente al Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática**, mientras que su titular depende orgánicamente del Presidente/a del Gobierno y funcionalmente del Ministerio competente por razón de la materia. El/la Delegado/a del Gobierno es un órgano directivo, con rango de Subsecretario/a, que es nombrado/a por Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta del/la Presidente/a del Gobierno.

En cuanto a sus funciones, la Delegación del Gobierno ostenta una serie de competencias tanto de coordinación, impulso y supervisión de los servicios de la Administración del Estado en Galicia, como de dirección –de forma directa o a través de las Subdelegaciones– de los servicios integrados en la propia Delegación, entre otras. También ostenta la jefatura de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de Estado en Galicia bajo la dependencia funcional del Ministerio del Interior. La Delegación de Gobierno cuenta con una Secretaría General como órgano de gestión de los servicios comunes, y de la que dependen los distintos servicios integrados en la misma.

2. SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA

Por otra parte, la Ley 40/2015 establece que en cada provincia y bajo la inmediata dependencia del/la Delegado/a del Gobierno en la respectiva Comunidad Autónoma, existirá un/a Subdelegado/a del Gobierno que será nombrado/a por aquél mediante el procedimiento de libre designación entre funcionarios/as de carrera del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales, pertenecientes a Cuerpos o Escalas clasificados como Subgrupo A1.

La Subdelegación del Gobierno en A Coruña es, por tanto, un **órgano administrativo**, dependiente de la Delegación del Gobierno en Galicia y adscrito también al Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, siendo su función la de gestionar, en su ámbito, las competencias propias de la Administración General del Estado en la provincia de A Coruña.

3. SERVICIOS INTEGRADOS EN LA DGG/SSGAC

En relación a los servicios territoriales de la Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma, la Ley 40/2015 prevé, atendiendo al mejor cumplimiento de sus fines, la integración de una parte de ellos en las DDGG/SSGG, distinguiendo así dos clases de servicios: integrados y no integrados. Los servicios territoriales integrados dependen de la persona titular de la Delegación del Gobierno o, en su caso, de la persona titular de la Subdelegación del Gobierno, a través de la Secretaría General, y actúan de acuerdo con las instrucciones

técnicas y criterios operativos establecidos por el Ministerio competente por razón de la materia – estableciendo de este modo una estructura caracterizada por una **doble dependencia, funcional y orgánica**, que marca el funcionamiento ordinario de la AGE en el territorio.

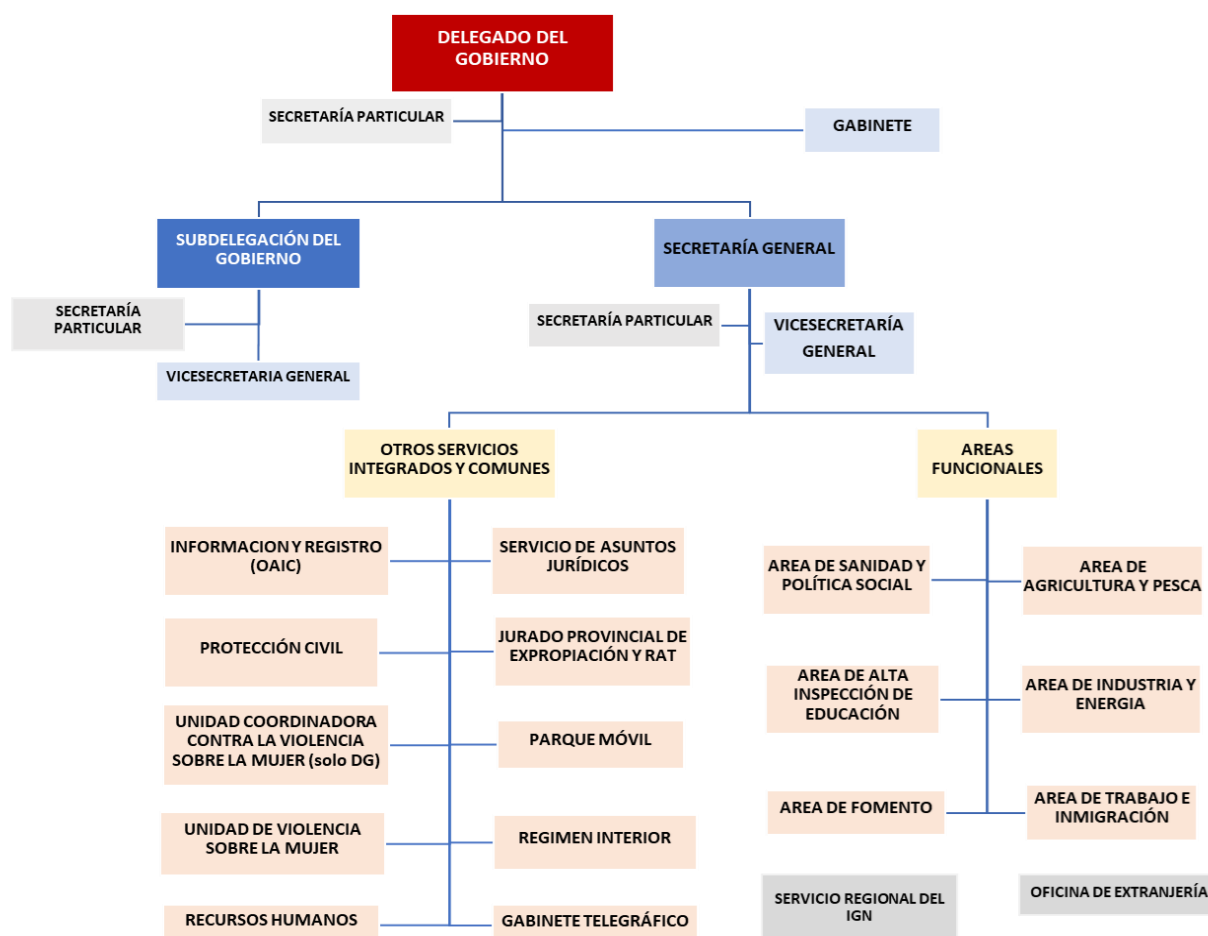


A este respecto, además, el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno, determina aquellos servicios integrados que se constituyen en Áreas funcionales. Así, en cuanto a la estructura, funciones y **servicios de la DGG/SGAC** se puede distinguir entre:

SERVICIOS INTEGRADOS GENERALES Y NO INCLUIDOS EN ÁREAS FUNCIONALES (EN LA DGG – SECRETARÍA GENERAL)	SERVICIOS INTEGRADOS EN ÁREAS FUNCIONALES (REPARTIDOS ENTRE LA DGG Y LA SGAC)
• Información y registro. • Protección Civil. • Jurado Provincial de Expropiación. • Derechos ciudadanos y Seguridad Ciudadana. • Autorizaciones. • Unidad Coordinadora contra la violencia sobre la Mujer. • Parque móvil. • Servicios comunes: ○ Relaciones con las Administraciones Territoriales. ○ Asuntos Generales (Presupuestos, Contratación, TIC, Prevención de Riesgos...) ○ Recursos Humanos.	• Fomento (incluye el Instituto Geográfico Nacional). • Industria y Energía. • Agricultura y Pesca. • Sanidad y Política Social. • Alta Inspección de Educación. • Trabajo e Inmigración (incluye la Oficina de Extranjería).

4. ORGANIGRAMA DE LA DGG/SGAC

Por tanto, en la DGG/SGAC el organigrama de la organización es el siguiente:



5. LA SECRETARÍA GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y LA DGAGET

Como se mencionaba con anterioridad, la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña depende orgánicamente del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

Por ello, se debe hacer en último lugar referencia a la **Secretaría General de Coordinación Territorial**, que depende de la Secretaría de Estado de Política Territorial, y que siguiendo 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, ejerce “la coordinación de la política territorial de los distintos departamentos ministeriales que se lleve a efecto a través de las Delegaciones del Gobierno, [...] y de la actividad de la AGE en el territorio y la asistencia a la misma, así como la gestión de los recursos de las Delegaciones del Gobierno, en el ámbito de competencias del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática” (artículo 3.1). Para llevar a cabo las citadas funciones, la SGCT cuenta con la **Dirección General de la AGE en el Territorio**.

Por tanto, en la actuación de la DGG/SGAC, así como en su planificación estratégica, se debe tener en cuenta la función de coordinación ejercida por la DGAGET.

3. MARCO ESTRATÉGICO

1. ANTECEDENTES: EL TEST CYKLOS Y EL COMITÉ DE CALIDAD.

Dadas las dificultades que ciertos **órganos o unidades administrativas con limitada autonomía de gestión** han tenido para implantar el Programa de autoevaluación de la calidad de las organizaciones del Marco General para la Mejora de la Calidad (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio), conforme a los modelos de excelencia (EFQM, CAF, o incluso EVAM, el más sencillo), la Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP), dependiente de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, diseñó el **Test Cyklos**: una herramienta tipo test, menos compleja, 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.



Se trata, por tanto, de un **test de autodiagnóstico** más sencillo y adaptado a las peculiaridades de las organizaciones con menor autonomía presupuestaria y de gestión, como las DDGG y SSGG, con el que se pretende obtener una foto de situación.

El **17 de junio de 2021**, la DGG/SGAC realizó el Test, lo que sirvió de **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.

El Test Cyklos, que se repitió el 26 de febrero de 2022 y, como se detallará más adelante, el 17 de abril de 2024, permitió detectar en la DGG/SGAC unas deficiencias importantes en la configuración, desarrollo e implementación de los procesos de gestión y, en general, puso de manifiesto las posibilidades de mejora que existían para avanzar hacia un modelo de calidad en busca de la excelencia.

En concreto, el test detectó **debilidades**, entre otros:

- en el proceso de planificación (que carecía de una estrategia formal),
- en la identificación de los procesos de gestión,
- en el establecimiento de objetivos operativos e indicadores de seguimiento,
- en los procesos de comunicación interna y externa,
- en los procesos de participación de las personas de la organización y de los clientes y/o aliados,
- en la configuración de la estructura organizativa asociada a la calidad,
- en la planificación y gestión de las personas de la organización,
- en los procesos de seguimiento y análisis,
- y en la planificación y gestión de las necesidades materiales de la organización.

Como respuesta a las deficiencias detectadas, la DGG/SGAC consideró imprescindible iniciar de inmediato las acciones de mejora precisas para corregir y mejorar los procesos de gestión con el fin de alcanzar para 2023/2024 la excelencia en la gestión, cumpliendo los estándares de calidad de acuerdo con la metodología EVAM.

El siguiente paso fue la constitución formal, el 28 de junio de 2021 y en el seno de la Secretaría General de la DGG, de un **Comité de Calidad** 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. Todas estas acciones se determinarían en un **Programa plurianual de Calidad** basado en la búsqueda de la excelencia y en el fomento de la innovación, que fue elaborado y aprobado por el Comité de Calidad el 14 de octubre de 2021.

2. EL PROGRAMA DE CALIDAD 2021-2023 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA Y DE LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA.

El Programa de Calidad 2021-2023 de la Delegación del Gobierno en Galicia y de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña consistió en un programa plurianual, **coordinado por el Comité de Calidad de la DGG/SGAC**, en el que se incluían todas las medidas precisas para configurar, desarrollar e implementar las acciones necesarias para avanzar hacia un modelo de calidad en busca de la excelencia en la gestión, siguiendo tanto el camino hacia la innovación marcado por 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 Administración General del Estado, como las pautas y orientaciones fijadas en el *Plan Estratégico Integral de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio para la mejora de los servicios en el territorio para el periodo 2021-2023*.

Las diferentes actuaciones que se recogían en el Programa se enmarcaban, siguiendo la metodología EVAM, dentro de los ejes de actuación básicos en el funcionamiento de una organización: **la política, planificación y estrategia a través del liderazgo; las actuaciones sobre los procesos en sí; las personas; las alianzas y recursos; los resultados; y, como eje transversal, la comunicación.**

El Programa de Calidad 2021-2023 constituyó, por tanto, el punto de partida y la hoja de ruta de la DGG/SGAC hacia la excelencia. La ejecución de sus medidas, conforme a su cronograma, empezando por la planificación estratégica y operativa que constituyó el Plan Estratégico 2021-2023 que marcó la misión, visión, valores y objetivos de la DGG/SGAC, ha permitido la implementación de un elevado número de acciones de mejora incluidas en los Planes de Acción 2022 y 2023 y que han sido necesarias para satisfacer las demandas de la ciudadanía y de las personas implicadas en la organización.



El Programa de Calidad 2021-2023, por tanto, se materializó como un completo itinerario para la búsqueda de la excelencia en la gestión y para lograr un incremento sostenible de la calidad de los servicios públicos. De manera resumida y esquematizada, las acciones desarrolladas en cumplimiento del programa fueron las siguientes:

1. Constitución del Comité de Calidad.
2. Cumplimentación y presentación Test Cyklos.
3. Aprobación del Programa de Calidad 2021-23.
4. Aprobación del Manual de Procesos.
5. Aprobación del Plan Estratégico de la DGG/SGAC 2021-2023.
6. Aprobación del Plan de Acción de la DGG/SGAC 2022 y del Plan de Acción 2023.
7. Elaboración del Cuadro de Mando Integral de la DGG/SGAC.
8. Aprobación del Plan para el análisis de la percepción interna y externa de la organización y de los procesos.
9. Elaboración del Programa de Alianzas.
10. Aprobación del Programa de atención a las personas (manual de bienvenida y despedida, reconocimientos, movilidad interna...)
11. Aprobación del Plan Integral para la gestión del conocimiento.
12. Aprobación del Plan de prevención de riesgos laborales.
13. Aprobación del Plan de Comunicación Interna y Externa.
14. Actualización de la Carta de Servicios 2022-25.
15. Actualización trimestral de la Carta de Servicios electrónica.
16. Plan de adecuación de necesidades materiales, ambientales, tecnológicas y presupuestarias.
17. Aprobación del Código Ético y de Conducta de la DGG/SGAC.
18. Plan para el diseño y evaluación de necesidades en materia de RRHH.
19. Aprobación de la metodología de evaluación del desempeño (productividad).
20. Aprobación del Plan de ahorro, reciclaje, residuos, eficiencia energética e impacto ambiental.
21. Plan de adecuación de edificios, espacios y equipos.
22. Plan de racionalización de archivos y documentación.
23. Autoevaluación según el modelo EVAM.
24. Preparación de la solicitud de certificación EVAM.
25. Balance anual del Plan Estratégico/Plan de Acción/Programa de Calidad.

3. EL PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023 Y LOS PLANES ANUALES DE ACCIÓN 2022 Y 2023.

Conforme se preveía en el Programa de Calidad como documento fundamental sobre el que se estructuraría tanto toda la política de calidad de la DGG/SGAC, como el diseño, desarrollo y ejecución de todos los procesos de gestión, la DGG/SGAC, bajo la coordinación del Comité de Calidad, elaboró, aprobó, desarrolló, ejecutó y realizó el control y seguimiento de un **Plan Estratégico 2021-2023**, que fue a su vez complementado y desarrollado con dos Planes anuales de Acción (**el PACC 2022 y el PACC 2023**).

El Plan Estratégico 2021-2023 tenía la siguiente configuración y contenido:

- Misión, visión y valores – correspondientes a los fijados con carácter general en el Programa de Calidad.
- Estructura: **6 Ejes y 29 Objetivos Estratégicos**.
- Vinculación con los Planes Estratégicos más significativos de la AGE: la **Agenda 2030**, Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 y los ODS; el **PRTR**, en especial el Componente 11 de Modernización de las AAPP; las Directrices FEDER 2021/27 y los Fondos *Next Generation* EU; el Plan de medidas ante el reto demográfico; la Agenda Urbana Española; el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, la Estrategia de Transición Justa, y la



Estrategia Española de Economía Circular, entre otros; la Agenda España Digital 2025, incluyendo el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025/Estrategia en Materia de Administración Digital y Servicios Públicos Digitales; la Estrategia de Movilidad Sostenible; y, por último, dentro del marco orgánico del Ministerio de Política Territorial, con el PEAGET y el Plan de Gobierno Abierto 2020-2024.

- Priorización de los objetivos y de las medidas y acciones de mejora.
- Indicaciones para su evaluación, seguimiento y revisión.



Los **Planes anuales de Acción 2022 Y 2023** contenían las medidas y acciones de mejora que, en desarrollo de los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico 2021-23, se pondrían en marcha en cada ejercicio. Compartían con el Plan Estratégico las Indicaciones para su evaluación, seguimiento y revisión e incluían una serie de indicadores por cada medida para poder realizar dicha evaluación.

- El Plan de Acción 2022 (V2) contenía 71 medidas y acciones que se clasificaban, alineaban e incardinaban en cada uno de los objetivos estratégicos incluidos en el Plan Estratégico.
- El Plan de Acción 2023 contenía otras 78 medidas y acciones adicionales que se sumaban a las puestas en marcha en el ejercicio anterior.

4. EVALUACIÓN Y BALANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023.

De acuerdo con las previsiones del propio Plan Estratégico, el Comité de Calidad realizó la **evaluación del estado de ejecución de las diferentes medidas y acciones que se recogían en los Planes de Acción 2022 y 2023 y el balance del Plan Estratégico 2021-2023**. Para ello, se aplicaron los indicadores que se recogían en el respectivo Plan de Acción y que se desarrollaban con detalle en la Ficha individual de cada una de las 149 medidas.

Con el fin de realizar un balance global provisional, además de evaluar el porcentaje específico de ejecución de cada medida individual, se ha adjudicado por el Comité de Calidad un determinado porcentaje a cada medida cumplida sobre el total del Plan anual de manera que pueda extraerse un porcentaje total de ejecución del Plan anual. Esta **ponderación** se ha calculado teniendo en cuenta la importancia, complejidad, trascendencia, urgencia, horizontalidad y visibilidad de la medida concreta.

Por tanto, concluidos los ejercicios de vigencia del Programa de Calidad 2021-2023, del Plan Estratégico 2021-2023, y de los Planes de Acción 2022 y 2023, y como balance de la evaluación y seguimiento del Plan Estratégico, se pueden extraer de forma sintética las siguientes conclusiones:

- **Plan de Acción 2022:** se han ejecutado y finalizado, de acuerdo con los indicadores contenidos en el propio PACC, **61 de las 71 medidas y acciones** de mejora. Sumando los porcentajes adjudicados por el Comité de Calidad a cada medida sobre el total, se concluye que el PACC se ha ejecutado **un 93,41%**, incluyendo los proyectos no ejecutados en 2022 pero que se finalizaron a lo largo de 2023.
- **Plan de Acción 2023:** se han ejecutado y finalizado, de acuerdo con los indicadores contenidos en el propio PACC, **53 de las 78 medidas y acciones** de mejora. Sumando los porcentajes adjudicados por el Comité de Calidad a cada medida sobre el total, se concluye que el plan de acción se ha ejecutado **un 65,49%**. No obstante, los proyectos no ejecutados se desarrollarán en su mayor parte a lo largo de 2024.
- **Ejecución Total del Plan Estratégico 2021-2023:** la media de ejecución final fue del **79,45%**.

Teniendo en cuenta el grado de ambición del Programa de Calidad 2021-2023, que se desarrolló en un contexto en el que se partía prácticamente de 0 (conforme los resultados del Test Cyklos), el escaso tiempo transcurrido, la trascendencia, dificultad y laboriosidad que supuso la implantación de muchas de las medidas que constituían planes y programas completos de actuación, **la valoración no puede ser más que positiva**. Asimismo, y como se ha señalado, se debe recordar que los proyectos, medidas y acciones de mejora no ejecutadas se desarrollarán en su mayor parte a lo largo de 2024, continuando y completando el proceso de mejora previsto en el Programa.

5. EL TEST CYKLOS 2024.

Concluido el periodo de vigencia del Programa de Calidad 2021-2023, del Plan Estratégico 2021-2023, y de los Planes de Acción 2022 y 2023, era el momento de evaluar la eficacia y eficiencia de los instrumentos de planificación puestos en marcha, con el fin último de incrementar los índices de innovación, de excelencia y de calidad de los servicios prestados por la DGG/SGAC.

La forma más rápida y sencilla de disponer de una evaluación completa era realizando de nuevo el Test Cyklos, lo que permitiría comparar los resultados con los test anteriores y, por tanto, disponer de una comparativa fiable y rigurosa de los avances en la política de calidad y excelencia en la gestión.

El **17 de abril de 2024** se realizó la evaluación, que se había preparado previamente siguiendo la metodología aprobada por la ISAGET. La Puntuación definitiva alcanzada fue de **68,8 puntos sobre 100**, lo que supuso un **incremento del 110%** en los índices de calidad desde el año 2021 al año 2024.

Los resultados por ejes se resumen en el siguiente cuadro:

Resultados del Test Cyklos 2024 – puntuación ciclo PDCA (máx. por eje: 25 ptos.; máx. total: 100 ptos.)

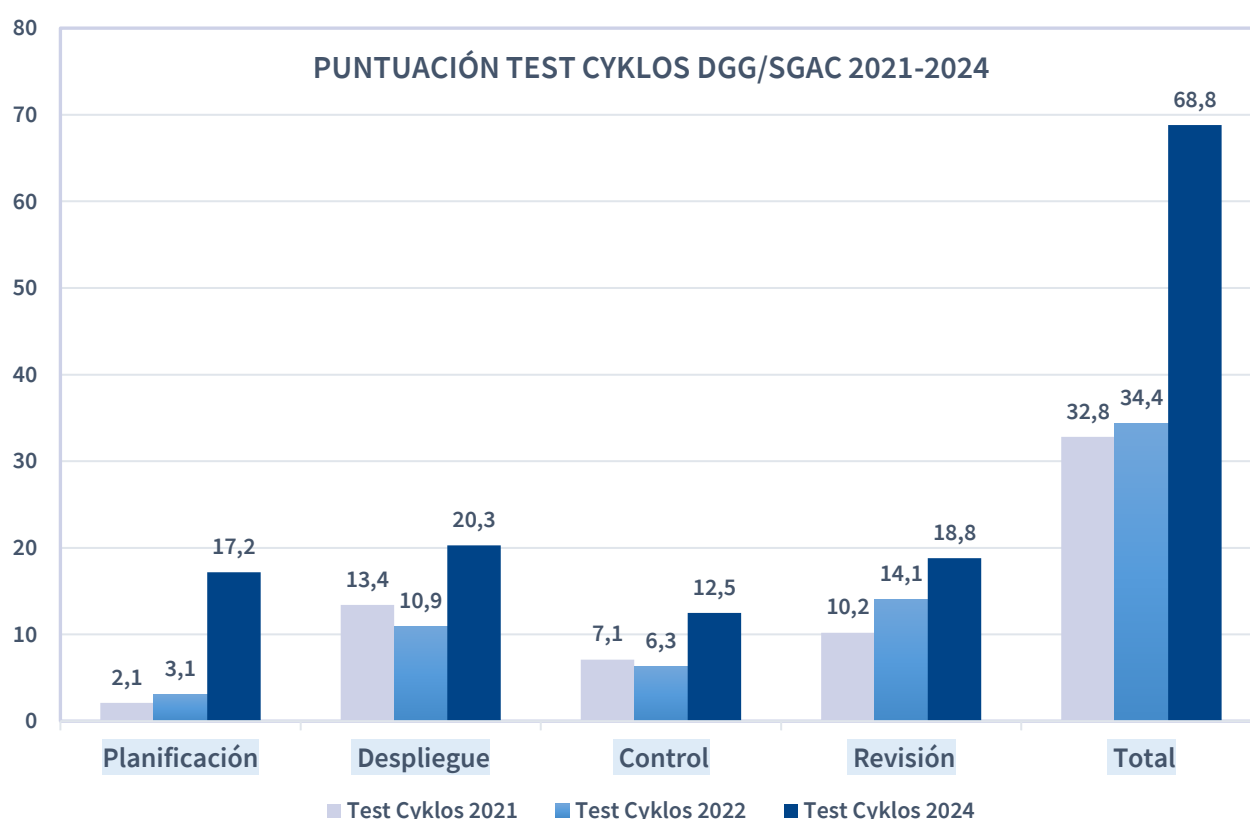
	Eje Planificación	Eje Despliegue	Eje Control	Eje Revisión	Total
Procesos	6	6	2	5	19
Personas	4	5	3	5	17
Resultados	1	2	3	2	8
<i>Afirmativos</i>	<i>11</i>	<i>13</i>	<i>8</i>	<i>12</i>	44
Puntuación final normalizada	17,2	20,3	12,5	18,8	68,8

En el siguiente cuadro, pueden compararse las mejoras sustanciales por ejes que se han producido en un plazo de cuatro años (2021-2024) desde que se adoptaron las medidas de planificación reseñadas:

Mejoras en la Política de Calidad de la DGG/SGAC por ejes (máx. por eje: 25 ptos.; máx. total: 100 ptos.).

	Eje Planificación	Eje Despliegue	Eje Control	Eje Revisión	Total
Puntuación Test Cyklos 2021	2,1	13,4	7,1	10,2	32,8
Puntuación Test Cyklos 2022	3,1	10,9	6,3	14,1	34,4
Puntuación Test Cyklos 2024	17,2	20,3	12,5	18,8	68,8
% incremento entre 2021-24	719%	51%	76%	84%	110%

Gráficamente, la evolución entre 2021 y 2024 de la puntuación obtenida en cada uno de los ejes evaluados en el Test Cyklos, se puede representar de la siguiente manera:



El **informe de evaluación** realizado a partir de los resultados del Test Cyklos 2024 ha servido como punto de partida para orientar el presente Plan Territorial y para impulsar la implementación de medidas en aquellos aspectos en los que se aprecian debilidades.

En efecto, el Test Cyklos 2024 ha permitido detectar en la DGG/SGAC las **debilidades** más significativas en la configuración, desarrollo e implementación de los procesos de gestión y, en general, ha puesto de manifiesto las

posibilidades de mejora que existen para avanzar hacia un modelo de calidad en busca de la excelencia. En concreto, y si bien el test ha detectado importantes **fortalezas** en el proceso de planificación y despliegue y ejecución, las debilidades se encuentran, sobre todo, en el proceso de control y, en menor grado, de seguimiento y revisión. Se detectan, por ejemplo, debilidades en la implantación al 100% de la dirección por objetivos, en la implementación de la productividad ligada a esos objetivos, en la falta de fijación de objetivos operativos en todos los procesos y la carencia de indicadores de seguimiento. También se detectan deficiencias en los procesos de comunicación, en los procesos de participación de los clientes, grupos de interés y/o aliados, en la planificación y gestión de las personas de la organización, en los procesos de seguimiento y análisis, y en la planificación y gestión de las necesidades de personal y presupuestarias.

Como respuesta a las deficiencias detectadas, la DGG/SGAC ha considerado imprescindible proseguir de inmediato con las acciones de mejora precisas para corregir y mejorar los procesos de gestión con el fin reseñado de alcanzar, con el horizonte 2027, la excelencia en la gestión cumplimiento los estándares de calidad necesarios de acuerdo con la metodología EVAM.

6. EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGE EN EL TERRITORIO 2024-2027

Por su parte, la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio inició en 2020 una labor de reflexión orientada a la definición de las líneas estratégicas y de las actuaciones a medio y largo plazo que se debían realizar para alcanzar unos servicios públicos de calidad en el territorio. Inspirados en los principios de planificación y mejora continua, se aprobó el **Plan Estratégico Integral para la mejora de los servicios prestados por la AGE en el Territorio “40 medidas para una AGE en el territorio al servicio de los ciudadanos”**.

“A partir del aprendizaje obtenido y con la voluntad de consolidar una línea de mejora continua, se ha diseñado una nueva planificación para los próximos 4 años, que pretende impulsar en el medio plazo una transformación marcada por una vocación clara de servicio a la ciudadanía, entendiendo que las Delegaciones del Gobierno han de consolidarse como la representación de la AGE en el territorio, y como una puerta siempre abierta al ciudadano en cualquier punto del territorio nacional. Desde esa perspectiva, se ha diseñado el **Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027**” (PEAGET 2024-2027, p.11).

Tal y como señala el propio PEAGET, fruto de la experiencia obtenida con el Plan Estratégico Integral de las 40 medidas, la DGAGET ha optado por consolidar el modelo de planificación a través de un marco estratégico común a todas las DDGG/SSGG, mediante la definición de una misión, una visión, y unos valores comunes, y con 4 ejes y 15 objetivos estratégicos de actuación prioritaria. Cabe recordar, a este respecto, que las DDGG/SSGG dependen orgánicamente del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, y como tal, y en virtud del principio de unidad de acción, deben integrar su actuación en los criterios coordinadores definidos por la Secretaría General de Coordinación Territorial y la DGAGET. Por ello, **el presente Plan Territorial deberá partir del marco estratégico definido en el PEAGET**.

4. OBJETO Y FINALIDAD DEL PLAN TERRITORIAL

1. OBJETO: SERVIR DE MARCO PARA LA PLANIFICACIÓN POR OBJETIVOS

Toda organización pretende alcanzar objetivos. Un objetivo es una situación que se intenta lograr, es una meta. Una vez alcanzada, deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser pretendido y se busca otro.

Los objetivos se pretenden conseguir en un periodo determinado en el desarrollo de las competencias que legalmente tiene atribuidas. Los objetivos se pueden plantear a diferentes niveles dentro de la organización, tanto en sentido vertical como horizontal. En su dimensión temporal también puede considerarse su planteamiento a corto, medio o largo plazo.

OBJETIVOS DE LOS OBJETIVOS:

- **Presentación de una situación futura:** se establecen objetivos que sirven como una guía para la etapa de ejecución de las acciones de la organización.
- **Fuente de legitimidad:** los objetivos justifican las actividades de una organización.
- **Unidad de medida:** para verificar la eficiencia y comparar el rendimiento de la organización.
- **Sirven como estándares:** sirven para evaluar las acciones y la eficacia de la organización.

Los objetivos no son estáticos, están en continua evolución, motivada por los cambios que se producen en la organización, en su entorno y en sus relaciones con sus diferentes grupos de interés (ciudadanía, personas usuarias de los servicios, personal empleado, la sociedad en general etc.). Por ello, es necesario revisarlos continuamente.

2. TIPOLOGÍA DE OBJETIVOS

Los objetivos pueden ser clasificados de acuerdo con diferentes tipologías en función de criterios diversos:

SEGÚN SU MARCO TEMPORAL

- A largo plazo.
- A medio plazo.
- A corto plazo.

SEGÚN SU ÁMBITO

- Estratégicos
- Operativos

Los **objetivos estratégicos** establecen las metas generales a conseguir por la organización. Proporcionan un marco de trabajo para niveles de planificación más detallados. Son más específicos que la misión, pero mantienen, en general, el estímulo a la creatividad y la innovación. Indican los cambios generales que deberán

llevarse a cabo describiendo cómo deberá ser la organización. Los objetivos estratégicos no se corresponden necesariamente con un programa particular, sino que, por el contrario, a menudo impactan en varios programas o incluso sobre la organización en su conjunto.

Los **objetivos operativos** desarrollan los objetivos estratégicos de la organización y pueden ser transformados automáticamente en actividades. Son específicos, medibles, cuantificables, alcanzables, programados con un tiempo, a corto o medio plazo, establecido para su cumplimiento, y orientados al resultado. Así pues, éstos representan los logros intermedios para la consecución de los estratégicos. Se concretan en medidas, proyectos o acciones de mejora.

3. PROCEDIMIENTO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS: EL PLAN TERRITORIAL EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA AGE EN EL TERRITORIO 2024-2027

Los ejes y objetivos estratégicos y operativos territoriales de la DGG se fijan siguiendo el siguiente proceso:

En PRIMER lugar, **se tiene como referente el Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el Territorio 2024-2027**, aprobado por Orden de 15 de octubre de 2024, del Ministro de Política Territorial y Memoria Democrática, siguiendo para ello las Instrucciones del Director General de la AGET. Conforme a estas instrucciones, la actividad de planificación de las DDGG/SSGG se debe alinear con lo establecido en el PEAGET 2024-2027, de la siguiente manera:

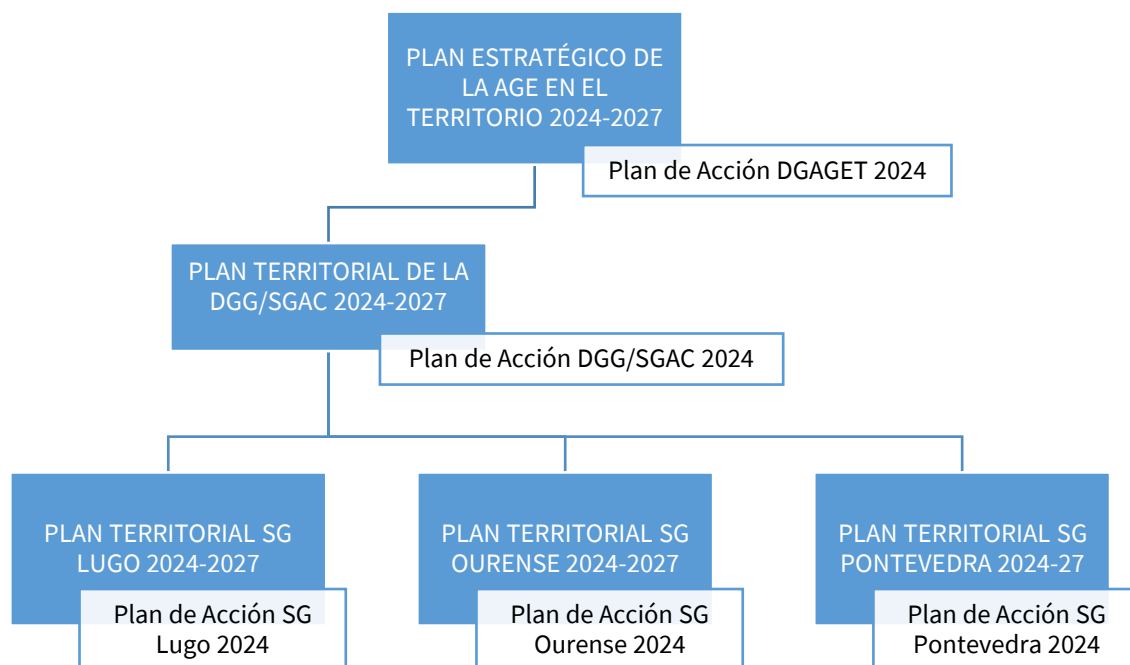
- La planificación territorial de las Delegaciones del Gobierno “se articulará en torno a la misión, visión y valores definidos por la organización, referidos a su ámbito territorial de competencias. Igualmente, los planes territoriales se deben supeditar a los ejes y objetivos estratégicos del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio. Las Subdelegaciones del Gobierno, y en su caso, las Direcciones Insulares, por su parte, pueden elaborar planes en el marco del Plan territorial de su Delegación del Gobierno.”
- “En desarrollo del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio, podrán existir o aprobarse planes de ámbito territorial de Delegación del Gobierno, que adecuarán su periodo de vigencia al del Plan Estratégico y homogeneizarán su denominación como *Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027. Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en...* Esta denominación se aplicará tanto para los planes territoriales existentes como para los posteriores.”
- “Los planes de ámbito territorial de las Delegaciones del Gobierno deben incorporar necesariamente aquellas actuaciones del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio en las que se recoge su participación, ya sea en exclusiva o en colaboración con otros actores. Además, pueden incorporar otras actuaciones no incluidas en el Plan Estratégico, que sean consideradas de interés para su organización territorial.”
- “Para las actuaciones no incluidas en el Plan Estratégico, se precisan, al menos, los elementos que faciliten su ejecución y seguimiento de acuerdo con lo establecido en este Plan (indicadores, responsables, temporalidad, ponderación).”
- “Los planes de acción anuales que puedan elaborarse en el Territorio se adecuarán a los planes de acción anuales derivados del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027.”

En SEGUNDO lugar, y teniendo por tanto como referente el PEAGET 2024-2027, se procede a **aprobar el Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2024-2027**, en el que se desarrollan, dentro de los ejes y objetivos estratégicos fijados por el PEAGET, aquellos aspectos de especial relevancia para la planificación estratégica y plurianual de la DGG/SGAC, y que a su vez puede resultar extensible a todas las SSGG del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Los objetivos operativos subsiguientes, concretados en medidas, actividades, proyectos y acciones de mejora que se adaptarán, alinearán e incardinarán a los objetivos estratégicos plurianuales aprobados por la DGAGET en el PEAGET, y por la DGG en el Plan Territorial, se incluirán por cada Subdelegación del Gobierno en un **Plan de Acción anual**, uno en el ejercicio 2024, otro en el ejercicio 2025; otro en 2026 y otro en el 2027, sin perjuicio de los objetivos operativos, medidas y acciones de mejora que puedan tener una ejecución plurianual.

Así, en TERCER lugar, la DGG aprueba en este mismo documento el Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2024-2027 y el **Plan de Acción 2024 de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña**.

Teniendo como marco este documento, en el que se recoge el Plan Estratégico Territorial aplicable a la DGG y a la SGAC, y el Plan de Acción 2024 aplicable a la DGG y a la SGAC, **el resto de Subdelegaciones** (Lugo, Ourense y Pontevedra) podrán elaborar sus respectivos Planes Territoriales, en los que, en su caso, deberán adoptar y desarrollar los objetivos estratégicos plurianuales de la DGAGET y la DGG; y elaborar sus respectivos Planes de Acción anuales, en los que recogerán las medidas incluidas en el Plan de Acción de la DGG/SGAC que puedan ser aplicables a su Subdelegación y aquellas otras específicas que sean consideradas de interés para su organización territorial.



En los Planes Estratégicos Territoriales 2024-2027 y en los respectivos Planes anuales de Acción (tanto de la DGG/SGAC como, en su caso, del resto de SSGG) se determinarán los resultados concretos que se persiguen, se establecerán fechas para alcanzar los resultados, se fijarán en un cronograma y se definirán responsabilidades.

Asimismo, se diseñarán y establecerán indicadores, mecanismos de control y seguimiento, se preverá su revisión permanente, como documentos vivos, y se determinará el organigrama de gobernanza del plan.

4. FINALIDAD DEL PLAN TERRITORIAL

El Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2024-2027 es una herramienta en el que se establecen las prioridades, objetivos y estrategia, atendiendo a las medios y recursos disponibles o de los que sea factible disponer, con el fin último de lograr incrementar la calidad de los servicios prestado a la ciudadanía y mejorar los procesos de gestión necesarios para ello.

El Plan establece dónde se quiere llegar, cómo y por qué, en el marco de la misión visión y valores que inspiran la actividad de la DGAGET y de la DGG/SGAC, y selecciona una serie de acciones y medidas para asegurar la mejor opción que permita dar respuesta a los derechos de la ciudadanía, resolver o mitigar los problemas detectados, y satisfacer las necesidades demandadas, atendiendo a esos medios y recursos disponibles.

Todo ello debe realizarse de manera coordinada y de acuerdo con las directrices, principios y objetivos que marquen los diferentes instrumentos de planificación vigentes diseñados o en los que participa la AGE, tanto a nivel general como dirigidos específicamente a la Administración pública y/o a la Administración General del Estado en el Territorio.

Por último y no menos importante, la planificación debe diseñarse, desarrollarse, ejecutarse y revisarse de manera coordinada con todas las unidades y agentes afectados (tanto internos como externos), manteniendo la coherencia con las restantes políticas públicas.

5. DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

Analizados todos los antecedentes que se han reseñado a lo largo de este documento; a la vista de la ejecución del Plan Estratégico 2021-2023, de su seguimiento y evaluación; y examinados los resultados de la encuesta de cliente interno realizada en 2023 y las primeras explotaciones de los resultados de las encuestas externas realizadas en 2024, se ha realizado en el seno del Comité de Calidad, y con carácter previo al diseño y redacción del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027, un **Diagnóstico de la Situación Actual de la DGG/SGAC** que nos permita comprender mejor las diferentes variables hacia las que la Estrategia 2024-2027 debe dirigir su actuación y orientar sus objetivos estratégicos, operativos y las medidas de mejora y/o corrección.

La herramienta de diagnóstico utilizada es el **Análisis DAFO** (Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidades), que constituye una herramienta de análisis estratégico que estudia las fortalezas y debilidades de la organización y las oportunidades y amenazas de su entorno, con el fin de definir una estrategia de futuro para potenciar esas fortalezas, superar las debilidades, controlar las amenazas y beneficiarse de las oportunidades:

	De origen interno	De origen externo
Aspectos negativos	DEBILIDADES	AMENAZAS
Aspectos positivos	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES

La matriz DAFO resultante y punto de partida y orientación del Plan Estratégico 2024-2027 se presenta en los siguientes cuadros, desagregada en tres secciones para facilitar su análisis.

ANÁLISIS AD INTRA I: ORGANIZACIÓN INTERNA

DEBILIDADES	AMENAZAS
× Doble dependencia funcional y orgánica. × Herramientas decisorias insuficientes. × Falta de autonomía presupuestaria (tanto en la propuesta como en la ejecución). × Cultura de planificación incipiente pero no consolidada. × Coordinación y comunicación insuficiente en el territorio. Infrautilización de los mecanismos de coordinación entre la DGAGET, las DDGG/SSGG, y los Ministerios funcionales.	× Escasez de medios materiales y ambientales por la falta de autonomía presupuestaria. × Creación de unidades específicas en los departamentos funcionales de servicios integrados en las Delegaciones del Gobierno. × Distorsión de la imagen institucional de las DDGG/SSGG por la excesiva exposición política de las Administraciones en la actualidad. × Dificultades de coordinación para la configuración de las políticas públicas diseñadas por los Ministerios funcionales.

DEBILIDADES	AMENAZAS
✖ Dificultades de comunicación con los Ministerios funcionales respecto a las demandas y consultas de la ciudadanía. ✖ Lentitud o falta de respuesta a las demandas de las DDGG/SSGG por parte de los servicios centrales o Ministerios funcionales. ✖ Deficiencias en las políticas de colaboración con los servicios no integrados. ✖ Falta de una política de intercambio de experiencias entre DDGG/SSGG. ✖ Gestión de sectores clave especialmente tensionados que requieren un abordaje especial. ✖ Dificultad para afrontar con prioridad los problemas internos organizativos y de gestión de las DDGG/SSGG sobre la agenda social, política o institucional.	✖ Diferencias territoriales en la tramitación administrativa por una coordinación deficiente entre DDGG/SSGG. ✖ Deficiencias en la prestación de servicios por la falta de sinergias entre las propias DDGG/SSGG. ✖ Retrasos puntuales en la resolución de expedientes por los ministerios funcionales.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
✓ Relevancia institucional de la Delegación del Gobierno reconocida por Ley. ✓ Prestigio institucional de la Administración del Estado. ✓ Identificación temprana de necesidades y solvencia ante situaciones de crisis. ✓ Existencia de una estructura orgánica centralizada permanente para la coordinación de las funciones desarrolladas. ✓ Existencia teórica de órganos de coordinación. ✓ Posibilidad de intercambiar experiencias, modelos, conocimientos e innovaciones con otras DDGG/SSG que realizan las mismas funciones. ✓ Posibilidad de apoyo y colaboración con servicios no integrados o entidades públicas estatales con presencia en zonas rurales o con problemas de despoblación. ✓ Culminación del proceso de implantación de la Administración electrónica.	✓ Fuerte imagen institucional del Estado para dar a conocer los servicios prestados y sus formas de provisión. ✓ Avances tecnológicos como palanca hacia nuevos enfoques organizativos. ✓ Avance hacia la planificación estratégica establecida por Ley. ✓ Impulso global hacia una gestión pública sostenible. ✓ Papel relevante del Delegado/a del Gobierno en la evaluación de políticas públicas. ✓ Existencia de fondos europeos para la puesta en marcha de políticas públicas dirigidas a la modernización de la Administración. ✓ Aprobación y vigencia de nuevos instrumentos normativos dirigidos a implementar la evaluación del desempeño y la dirección por objetivos. ✓ Apuesta por la Administración electrónica en una administración ya digitalizada.

ANÁLISIS AD INTRA II: RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

DEBILIDADES	AMENAZAS
✗ Ausencia de un Plan de Ordenación coordinado con los Departamentos Ministeriales. ✗ Lentitud en la resolución de los procedimientos de selección de personal. ✗ Precariedad endémica de los RRHH existentes. ✗ Alto impacto de la carga de trabajo experimentada en los últimos años sobre las Áreas funcionales que prestan servicios respecto de políticas clave: energía, migraciones, y control sanitario en frontera.	✗ Falta de cobertura de puestos de trabajo por su escaso atractivo económico. ✗ Falta de motivación del personal por la escasa retribución al rendimiento. ✗ Fuga del personal a servicios no integrados por la desleal competencia salarial. ✗ Envejecimiento de las plantillas y falta de relevo. ✗ Expulsión del talento joven por desconocimiento de las oportunidades de empleo en las DDGG/ SSGG y por los procedimientos de selección del personal.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
✓ Personal multidisciplinar y comprometido. ✓ Personal habilitado en competencias y habilidades y con posibilidades de actualizar periódicamente su formación. ✓ Equipos internos de trabajo cohesionados.	✓ Concienciación de la necesidad de promover la atracción de talento joven.

ANÁLISIS AD EXTRA: SERVICIOS, ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN.

DEBILIDADES	AMENAZAS
✗ Distribución desigual en el territorio de las oficinas públicas. ✗ Escasez de oficinas presenciales en CCAA con reto demográfico. ✗ Excesiva rigidez de la sede electrónica y de la web, y falta de adaptabilidad a las peculiaridades propias. ✗ Imagen de la AGE en el Territorio no unificada. ✗ Desconocimiento ciudadano de los servicios prestados por las DDGG/SSGG.	✗ Iniciativas de otros ámbitos de la AGE para articular distintos modelos de atención a la ciudadanía. ✗ Retrasos puntuales en la resolución de expedientes por los ministerios funcionales. ✗ Insatisfacción ciudadana con las DDGG/SSGG por los retrasos en la resolución de expedientes por ministerios funcionales. ✗ Falta de formación electrónica de la población en zonas rurales, despobladas o envejecidas. ✗ Distorsión de la imagen institucional de las DDGG/SSGG por la excesiva exposición política de las Administraciones en la actualidad.

DEBILIDADES	AMENAZAS
	✗ Nuevas necesidades de la población por el envejecimiento y la dispersión en DDGG/SSGG con reto demográfico. ✗ Agotamiento del programa La Administración cerca de Ti si no se suman de forma efectiva los servicios no integrados.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
✓ Creación de una estructura para acercar la Administración del Estado a zonas rurales y municipios escasamente poblados. ✓ Posibilidad de apoyo y colaboración con servicios no integrados o entidades públicas estatales con presencia en zonas rurales o con problemas de despoblación.	✓ Apuesta decidida por la atención a la ciudadanía en toda la AGE. ✓ Prioridad en la cohesión social y territorial. ✓ Vigencia de instrumentos estratégicos frente al reto demográfico en CCAA con riesgo de envejecimiento y despoblación. ✓ Posibilidad de aprovechar los instrumentos existentes para acercar la Administración a la ciudadanía. ✓ Posibilidad de aprovechar la fuerte imagen institucional del Estado para dar a conocer los servicios prestados y sus formas de provisión.

6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La definición de la visión, misión y los valores es una de las primeras tareas a las que se enfrenta una organización como herramienta para dar un rumbo a la misma, para lograr enfocar los esfuerzos de la organización, motivar a su personal y **guiar las acciones futuras**. Resulta fundamental desde el primer momento conocer la diferencia entre la misión y la visión de la organización, por un lado, y las atribuciones competenciales que ésta tiene encomendadas en función de la legislación que regula su funcionamiento, por otro; reservando para más adelante las decisiones sobre las actividades y metas más específicas de la organización.

- Por **misión** entendemos la declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización. Identifica el qué y para qué se llevan a cabo las actividades de la organización; descripción de los clientes, productos y servicios de la organización. Responde a las siguientes preguntas: ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, ¿para qué lo hacemos? y ¿por qué lo hacemos? La declaración de la misión es la manifestación del propósito de la organización, siendo el objetivo de la misma guiar las decisiones de la organización, motivar a las personas que la conforman e informar a los grupos de interés sobre su filosofía.
- Por **visión** identificamos un sueño factible, alcanzable de lo que una organización desea hacer y hacia dónde quiere ir. Es la declaración en la que se describe como desea ser la organización en un futuro. Responde a las siguientes preguntas: ¿qué es lo que quiere la organización?, ¿cuáles son sus aspiraciones?, ¿cómo desea ser reconocida por los clientes, empleados y sociedad en general?
- Por **valores** entendemos las referencias conceptuales que orientan y describen el comportamiento de las personas y determinan todas sus relaciones. Un valor es algo que perfecciona y enriquece al que lo posee. La organización debe definir esos valores y buscarlos porque representan algo que la va a hacer mejor. Cada organización tiene su propio orden de valores dependiendo de su misión y visión. Por ello, los valores deben ser definidos una vez se hayan identificado la misión y visión, y sobre su base, estructurarlos por orden de importancia.



Corresponde a los órganos de dirección de la DGG/SGAC, con el apoyo del Comité de Calidad:

- Formular y desarrollar la visión y misión de la organización, implicando a los grupos de interés relevantes y a los empleados;
- Establecer un marco de valores alineado con la misión y visión de la organización respetando el marco general de valores del sector público;

- Asegurar la comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados de la organización y a otros grupos de interés;
- Revisar de forma periódica la misión, visión y valores, reflejando también los cambios del entorno externo (políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos o demográficos).

El presente Plan Territorial constituye el documento en el que se plasman la visión, misión y los valores de la organización, que podrán ser revisados periódicamente y que se articulan en torno a la misión, visión y valores definidos para la DGAGET en el PEAGET 2024-2027, y que se sintetizan en el siguiente cuadro:

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
• Prestar un servicio cercano y de calidad a la ciudadanía y a la sociedad en su conjunto, en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia en general, y de la provincia de A Coruña en particular, a través de las competencias que ostenta y ejerce la DGG/SGAC; haciendo visible la presencia y representación del Estado y promoviendo la coordinación interadministrativa desde la gestión eficiente de los recursos.	• La DGG/SGAC presta sus servicios atendiendo a las demandas de la ciudadanía y de la sociedad persiguiendo la mayor simplicidad, agilidad, eficacia, eficiencia, flexibilidad y evitando cargas administrativas. Los procesos deben desarrollarse incorporando las tecnologías más avanzadas para evitar desplazamientos, costes, y duplicidades. Una administración cercana, accesible a los grupos de interés, transparente y comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que garantiza la cohesión territorial, la igualdad en el acceso a los servicios y la unidad de acción en las políticas del Gobierno. La satisfacción de la ciudadanía y del resto de implicados, como sinónimo de calidad y excelencia, inspira la gestión de los procesos.	• Cercanía y accesibilidad. Sensibilidad a las demandas ciudadanas. • Eficiencia y calidad en la prestación de los servicios y la satisfacción de la ciudadanía, atendiendo a sus demandas y facilitando su participación. • Sostenibilidad, economía, objetividad y utilización racional de los recursos públicos. • Coordinación y colaboración con otros organismos. • Transparencia y gobierno abierto. Reutilización de datos. Ejemplaridad pública en el desarrollo de las competencias y de las atribuciones ejercidas por el personal directivo y por las personas empleadas publicas de la DGG/SGAC. • Plena identificación con los ODS de la Agenda 2030, especialmente, con la sostenibilidad, la justicia social y los derechos humanos. • Especial atención a las políticas de reto demográfico, recuperación y resiliencia, economía circular, inclusividad, igualdad y modernización de la Administración.

7. GOBERNANZA DEL PLAN: ÓRGANOS COMPETENTES

1. LA GOBERNANZA DEL PLAN TERRITORIAL Y DE LOS PLANES DE ACCIÓN: EL COMITÉ DE CALIDAD

El Plan Estratégico Territorial y los Planes anuales de Acción constituyen los principales instrumentos de planificación interna de los que se dota la DGG/SGAC para desarrollar las políticas públicas que le corresponden de acuerdo con su marco competencial, y para implementar los objetivos estratégicos y las medidas y actuaciones que en su desarrollo acuerden los órganos competentes de la Administración Central del Estado. Ambos planes son, asimismo, los principales documentos sobre los que pivota la política de calidad de la DGG/SGAC, iniciada con el Programa de Calidad 2021-2023, y que sirven como base para el desarrollo de las medidas y actuaciones adoptadas para incrementar la calidad y la innovación en la gestión.

Por tanto, **corresponde al Comité de Calidad coordinar el diseño, desarrollo, ejecución y seguimiento del Plan Territorial de la DGG/SGAC y de los Planes anuales de Acción.**

En su labor de coordinación, el Comité de Calidad se valdrá del apoyo de los diferentes Grupos de trabajo que ya se constituyeron a efectos de desarrollar el Programa de Calidad, el Plan Estratégico 2021-2023, y las diferentes acciones incluidas en el Programa y en los Planes de Acción 2022 y 2023. Por tanto, **los responsables de las propuestas para el diseño, desarrollo, ejecución y seguimiento de las medidas y acciones incluidas en los Planes anuales de Acción serán los Grupos de trabajo asignados**, salvo que hayan sido expresamente atribuidas a otros órganos en el correspondiente Plan de Acción. En principio, y sin perjuicio de lo que determine para cada objetivo operativo el Comité de Calidad, la distribución de medidas seguirá las siguientes pautas:

Grupo de Trabajo de Estrategia	- Plan Estratégico Territorial 2024-2027. - Planes anuales de Acción: 2024, 2025 y 2027. - Proyectos y medidas relacionadas con el incremento y evaluación de la calidad y la innovación en la organización.
Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad	Proyectos y medidas relacionadas con la percepción interna y externa de la organización y de los procesos.
Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales	Proyectos y medidas relacionadas con los medios y necesidades materiales, ambientales, tecnológicas, presupuestarias, ahorro, reciclaje, eficiencia energética, impacto ambiental, edificios, espacios, archivos y equipos.
Grupo de Trabajo de Personas	Proyectos y medidas relacionadas con las personas de la organización: prevención de riesgos laborales, necesidades y procesos de gestión de RRHH, gestión del conocimiento, acción social, reconocimiento, clima laboral...
Grupo de Trabajo de Comunicación	Proyectos y medidas relacionadas con la comunicación interna y externa.

COMITÉ DE CALIDAD (a 3 de julio de 2024):

Presidente: Alberto de la Fuente Seoane, *Secretario General de la Delegación del Gobierno en Galicia.*

Vicepresidenta: Eva Vázquez Castelo, *Vicesecretaria General de la Delegación del Gobierno en Galicia.*

Vocales:

- Cristina Oliveira Otero, *Directora del Área de Sanidad.*
- Ana Quinteiros González, *Directora del Área de Fomento.*
- Nohemí González Mateos, *Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.*
- Ignacio Penedo Nieto, *Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.*
- Marta González Pérez, *Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía/OAMR. Subdelegación del Gobierno en A Coruña*
- Antonia Somoza González, *Gabinete de Comunicación.*
- Teresa Novoa Novoa, *Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.*
- Ana Pérez Fernández, *Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.*

Secretario: Francisco Javier Muñoz Regueira, *Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.*

2. FASE DE DISEÑO Y DESARROLLO

Corresponde al **Comité de Calidad, a propuesta de su Grupo de Trabajo de Estrategia**, el diseño y desarrollo del Plan Estratégico Territorial de la DGG/SGAC y de los Planes anuales de Acción de acuerdo con las propuestas e informes que se eleven desde la Secretaría del Comité y, a través de la Secretaría, desde el resto de los diferentes Grupos de Trabajo y Áreas y unidades de la DGG/SGAC.

El Plan Estratégico Territorial y los Planes anuales de Acción son documentos vivos en constante actualización. Por tanto, tanto en su diseño como en su desarrollo, son susceptibles en cualquier momento de ser modificados, ampliados o mejorados.

3. FASE DE EJECUCIÓN

Corresponde a los diferentes **grupos de trabajo, órganos o unidades** que se determinen en el correspondiente Plan anual de Acción la ejecución de las medidas y actuaciones previstas para el desarrollo de los objetivos estratégicos incluidos en el Plan Estratégico Territorial, bajo la coordinación y dando cuenta de sus actuaciones y progresos al **Comité de Calidad**.

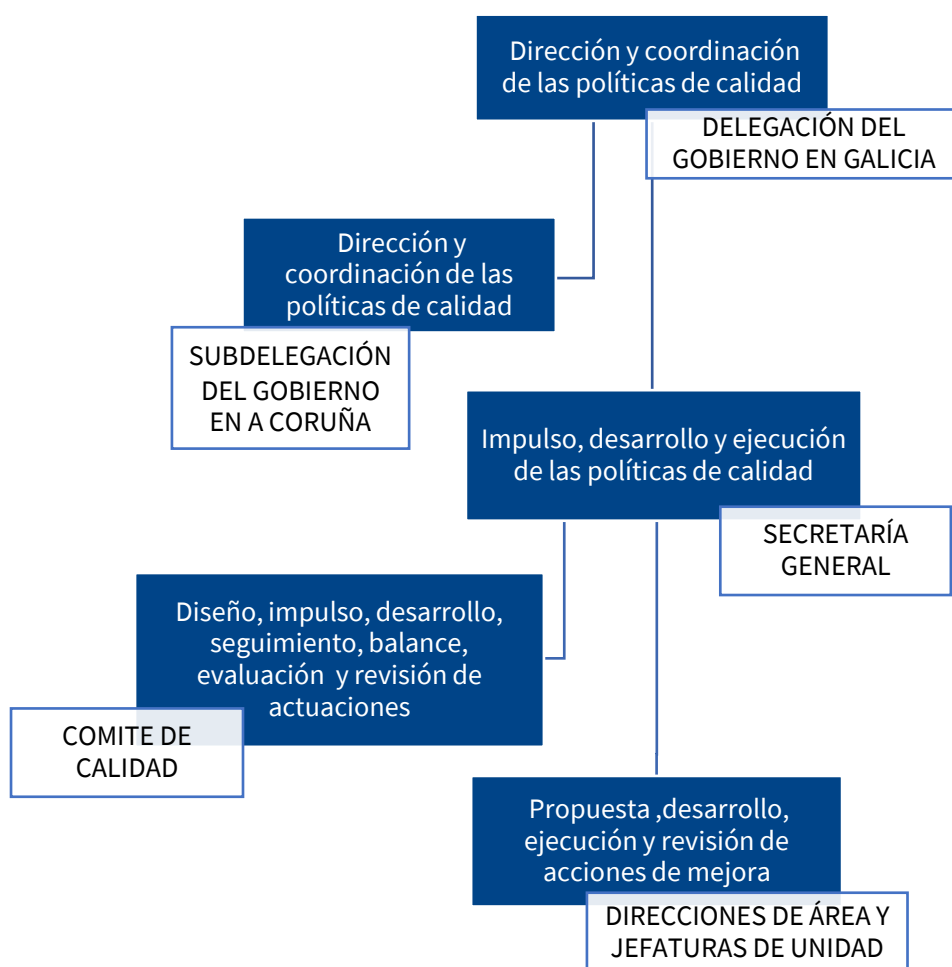
La ejecución de las medidas se realizará en la forma determinada en las fichas de desarrollo de cada una de las medidas que se acompañen a cada plan anual.

4. FASE DE SEGUIMIENTO

El seguimiento de la ejecución por los diferentes grupos de trabajo, órganos o unidades de las medidas incluidas en el correspondiente Plan de acción se realizará en la forma determinada en el apartado 9 del Plan.

En todo caso, el Comité de Calidad en la forma prevista en el Reglamento de Régimen Interior podrá designar un **Auditor de Calidad** para desarrollar las diferentes actuaciones de seguimiento y elaborar las propuestas que procedan, que, a todos los efectos, actuará bajo la dirección y dependencia del Comité.

Cabe destacar a este respecto que el Auditor de Calidad fue designado en la sesión del Comité de Calidad del 22 de febrero de 2022, y se ha atribuido al Secretario del propio Comité, según lo previsto en su Reglamento de Régimen Interior.



8. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña es un plan estratégico plurianual dictado **en desarrollo del Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el Territorio 2024-2027** y, como tal, se ajusta en la medida de lo deseable a los 4 ejes y 15 objetivos estratégicos del PEAGET. De este modo, el Plan Territorial consta de **4 ejes y 14 objetivos estratégicos**, coincidentes con los del Plan de la DGAGET, salvo por el caso del OE 10, que es de aplicación exclusiva a los territorios no peninsulares:

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

OE 1. ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

OE 2. NUEVO MODELO DE ATENCIÓN MULTICANAL ACCESIBLE Y EFICIENTE.

OE 3. DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN PARA LA MEJORA HACIA LA CIUDADANÍA.

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

OE 5. TRATAMIENTO ESPECÍFICO DE LAS SINGULARIDADES EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA LENGUA COOFICIAL.

EJE 2. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA PRESTACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

OE 6. DEFINICIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMÚN PARA LA ORDENACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, EN COLABORACIÓN CON LOS MINISTERIOS FUNCIONALES.

OE 7. DISEÑO DE NUEVAS ESTRUCTURAS PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS.

OE 8. IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS, ADECUADA A LAS NUEVAS ESTRUCTURAS.

OE 9. CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN BASADA EN LA PLANIFICACIÓN Y LA RETRIBUCIÓN VINCULADA A OBJETIVOS.

EJE 3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA.

OE 11. UNIDAD DE ACCIÓN DE LA AGE EN EL TERRITORIO.

OE 12. IMAGEN INSTITUCIONAL ÚNICA Y RECONOCIBLE.

OE 13. TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO.

EJE 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.**OE 14. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO.****OE 15. UNA ADMINISTRACIÓN SIN PAPEL.**

Asimismo, el Plan Territorial se alinea con los **instrumentos de planificación estratégica diseñados o en los que participa la Administración General del Estado** y que afectan a su ámbito objetivo de competencias, a su estructura orgánica o funcional, a su organización, y a sus recursos materiales y personales.

El Plan Territorial se desarrollará mediante sucesivos **Planes de Acción anuales**, el primero para el ejercicio 2024 y otros más por cada uno de los ejercicios 2025, 2026 y 2027, que recogen las acciones operativas concretas (medidas, proyectos y acciones de mejora) a desarrollar por las diferentes Áreas y Unidades dependientes de la DGG/SGAC, todas ellas alineadas con los objetivos del Plan Estratégico.

1. PONDERACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Sin perjuicio de la puesta en marcha de todas las acciones operativas de mejora, medidas y actuaciones que se programen en el Plan de Acción 2024 y en los Planes de Acción de los ejercicios subsiguientes, y teniendo en cuenta los ejes y medidas planificadas desde el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática que son de obligado desarrollo para la Administración General del Estado en el Territorio, el Comité de Calidad ha fijado **una ponderación para el desarrollo de las políticas de calidad** que, a nivel de objetivos estratégicos, permite conocer el peso e importancia de cada objetivo sobre el total de los objetivos del Plan Estratégico y que se resume a continuación:

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PONDERACIÓN
1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.	4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.	12%
	3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.	8%
	2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.	7%
	1. Accesibilidad en la atención presencial.	6%
	5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.	6%
2. RRHH ORIENTADOS A LA PRESTACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.	9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.	10%
	8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8%

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PONDERACIÓN
	6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los recursos humanos, en colaboración con los ministerios funcionales.	6%
	7. Diseño de nuevas estructuras para la gestión eficiente de los servicios integrados.	5%
3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA.	11. Unidad de acción de la AGE en el territorio.	6%
	12. Imagen institucional única y reconocible.	6%
	13. Transparencia y Gobierno Abierto.	6%
4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.	14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el territorio.	7%
	15. Una Administración sin papel.	7%

2. ALINEACIÓN DEL PLAN TERRITORIAL CON LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AGE

Este Plan Territorial y los Planes anuales de Acción que lo desarrollan, más allá de su alineación con la misión, visión, y valores y con los ejes y objetivos estratégicos del PEAGET 2024-2027, **se inscriben dentro de un ejercicio de planificación estratégica más amplio, que abarca a toda la Administración General del Estado.**

En este marco, la **dependencia funcional** de los servicios integrados en las DDGG/SSGG de los respectivos departamentos ministeriales implica que estos servicios deben, necesariamente, armonizar sus objetivos estratégicos y operativos con los ejes, principios y metas delineados por el Gobierno en los diferentes planes sectoriales, entre los cuales se destacan algunos de especial relevancia:

- [los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Agenda 2030 y la Estrategia de Desarrollo Sostenible;](#)
- [el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia \(PRTR\) y su agenda 2023;](#)
- [las Directrices FEDER 2021/27;](#)
- [los Fondos Next Generation EU;](#)
- [el Programa de Estabilidad 2021-2024;](#)
- [el Plan de Medidas ante el Reto Demográfico;](#)
- [la Agenda Urbana Española 2030;](#)
- [el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático 2021-2023;](#)
- [el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 \(PNIEC\);](#)
- [el Programa Nacional de Control de la Contaminación Atmosférica 2023-2030;](#)
- [la Estrategia de Transición Justa;](#)
- [la Estrategia Española de Economía Circular;](#)
- [la Estrategia de Juventud 2030;](#)
- [la Estrategia Española de Ciencia, Tecnología e Innovación 2021-2027;](#)
- [la Agenda España Digital 2020-2026, incluyendo el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025;](#)
- [la Estrategia de Movilidad Segura, Sostenible y Conectada 2030;](#)
- [el Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres \(2022-2025\);](#)

- [la Estrategia de Inteligencia Artificial 2024;](#)
- [la Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025;](#)
- [el Plan de Gobierno Abierto 2020-2024;](#)
- [o el Plan Estratégico de la Dirección General de Gobernanza Pública 2022-2024.](#)

Por tanto, la planificación plurianual de la DGG/SGAC desarrolla los principales ejes estratégicos que marcarán la actividad de la Administración General del Estado en los próximos años. Por ello, como herramienta interpretativa y como guía para el desarrollo y ejecución del PLANDGG, a continuación, se desgrana su alineación con los principales instrumentos de planificación estratégica.

PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR)

El PRTR es un plan estratégico diseñado por el Gobierno de España para la gestión y el desarrollo de los fondos europeos *Next Generation UE*, y que suponen para España la recepción de cerca de **163.000 millones de euros** en transferencias y créditos en el período 2021-2026.

El Plan tuvo una primera fase de ejecución, con inversiones y reformas en el periodo 2021-2023, que movilizó cerca de 70.000 millones de euros de transferencias del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia con el fin de impulsar la recuperación y lograr el máximo impacto contracíclico, en un total de **212 medidas, de las que 110 son inversiones y 102 reformas**. La segunda fase se dirige a movilizar los 7.700 millones de euros de la asignación complementaria de transferencias y hasta 84.000 millones de euros en préstamos, a los que se suman los más de 2.600 millones de euros procedentes de la ampliación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) que supone el **nuevo programa REPowerEU**, e incorpora un calendario que se extiende hasta 2026.

El PRTR viene acompañado de una **agenda de reformas estructurales con 4 ejes de transformación**: la transición ecológica, la transformación digital, la cohesión social y territorial, y la igualdad de género. Estas 4 líneas de trabajo se desarrollan a través de **10 políticas palanca y 30 componentes**, que articularán los proyectos específicos del plan. La que afecta directamente e involucra en mayor medida a la AGE en el Territorio es **la política palanca IV “Una Administración para el Siglo XXI” y el Componente 11 “Modernización de las AAPP”**. A través de sus 4 retos, 3 objetivos estratégicos, 15 objetivos operativos, y 5 áreas de reforma y 5 de inversión, y con una inversión total estimada de 6.526,05 millones de euros, el componente afronta la reforma y modernización de la Administración Pública como requisito indispensable para la transformación eficaz del tejido productivo español. Este cambio, de impacto transversal, descansa en 4 ejes:

- **Digitalización de la Administración y sus procesos**, mediante la introducción de nuevas tecnologías y la simplificación de procedimientos, orientando el conjunto de las unidades administrativas a la atención a la ciudadanía y la resolución de sus problemas.
- **Reducción de la temporalidad de los empleados públicos y mejora de su formación.**
- **Transición energética de la Administración**, a través de la rehabilitación de sus edificios y la utilización de energías renovables.
- **Modernización de la gestión pública**, asegurando un nuevo modelo de gobernanza más estratégico y con un seguimiento que permita una mejor rendición de cuentas.

A continuación, se resume en un cuadro la alineación de los ejes y objetivos estratégicos del PLANDGG con los principales aspectos del Componente 11 del PRTR:

COMPONENTE 11 DEL PRTR		PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027	
REFORMA (R)/INVERSIÓN (I)		OBJETIVO ESTRATÉGICO	
C11.R1. Reforma para la modernización y digitalización de la Administración.	→	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial; OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía; OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio; OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los RRHH, en colaboración con los Ministerios funcionales; OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los RRHH por competencias, adecuada a las nuevas estructuras; OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos; OE 15. Una Administración sin papel.	
C11.R5. Refuerzo de las capacidades administrativas.	→		
C11.I1. Modernización de la AGE.	→	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía; OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio; OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto; OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio; OE 15. Una Administración sin papel.	
C11.I2. Proyectos tractores de digitalización de la AGE.	→	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial; OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal, accesible y eficiente; OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía; OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio; OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos; OE 15. Una Administración sin papel.	
C11.I3. Transformación digital y modernización del MPTFP y de las Administraciones de las CCAA y EELL.	→	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial; OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía. OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio; OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los RRHH, en colaboración con los Ministerios funcionales; OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los RRHH por competencias, adecuada a las nuevas estructuras; OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos; OE 15. Una Administración sin papel.	
C11.I4. Plan de Transición Energética en la AGE.	→	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio; OE 15. Una Administración sin papel.	
C11.I5. Transformación de la Administración para la ejecución del PRTR.	→	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los RRHH por competencias, adecuada a las nuevas estructuras; OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos. OE 13. Transparencia y Gobierno Abierto.	

ODS, AGENDA 2030 Y ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030

Ya se ha reseñado la procedencia de alinear los objetivos del PLANDGG con los diferentes instrumentos estratégicos en los que el Gobierno de España participa o que directamente desarrolla. En especial, y en materia de desarrollo sostenible, con la **Agenda 2030 y con el Plan de acción para la implementación de la Agenda 2030**, aprobado por el Consejo de Ministros el 29 de junio de 2018, y con la **Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030**, informada por el Consejo de Ministros el 8 de junio de 2021.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia, y que plantea **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con 169 metas** que abarcan las esferas económica, social y ambiental:



El **Plan de acción para la implementación de la Agenda 2030** incluye 9 políticas palanca, en áreas como la igualdad, la lucha contra la pobreza y la exclusión social, el cambio climático y la transición ecológica de la economía, importancia de las ciudades y los territorios, el papel de la ciencia y la tecnología, la economía social, el gobierno abierto o la recuperación de la política de cooperación internacional. Estas políticas palanca se acompañan de **10 medidas transformadoras**, acciones con capacidad de transformar y sentar las bases para el despliegue exitoso de las políticas palanca y de la futura Estrategia de Desarrollo Sostenible.

La Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030, por su parte, identifica 9 Retos País, identificados con los ODS correspondientes y dotados de sus respectivas políticas aceleradoras y sus prioridades de actuación. Identifica la política aceleradora que engloba el marco de acciones para la solución de cada reto y la consecución de varios Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas; y finalmente, se detallan de forma específica las prioridades de actuación dentro de esta política, recogiendo las distintas medidas, estrategias, planes de acción y/o reformas y marcos normativos que la dotan de contenido.

Bajo este marco, y en relación a la vinculación del PLANDGG con la Agenda 2030, se debe señalar que los 4 ejes que estructuran este Plan Territorial están estrechamente ligados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Así:

- El Eje 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía se vincula a los ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y 17. Alianzas para lograr los objetivos.
- El Eje 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos, se asocia a los ODS 3. Salud y bienestar, 5. Igualdad de género, 8. Trabajo decente y crecimiento económico, 10. Reducción de las desigualdades, y 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.
- El Eje 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea se vincula, de la misma manera que el Eje 1, a los ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y 17. Alianzas para lograr los objetivos.
- El Eje 4. Compromiso con la sostenibilidad, se asocia a los ODS 7. Energía asequible y no contaminante, 12. Producción y consumo responsable, y 13. Acción por el Clima.

PLAN DE GOBIERNO ABIERTO 2020-2024.

El Gobierno Abierto es una forma de gobernanza de las Administraciones más transparente, colaborativa, ética y con una rendición de cuentas más clara. Implica mayor participación de la ciudadanía en los asuntos públicos que le interesan. España forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto desde 2011 y ha llevado a cabo varios Planes de Acción que actúan como palanca para alcanzar el ODS 16: constituir sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

El **IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024** se aprobó el 29 de octubre de 2020. Recoge **10 compromisos** que asumen las Administraciones Públicas para reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, establecer sistemas de integridad pública, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal público en materia de Gobierno Abierto. Actualmente, se encuentra en tramitación el **V Plan de Gobierno Abierto 2024-2028**, en el que se recogerán igualmente 10 compromisos:

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. Participación ciudadana. | 6. Gobernanza digital. |
| 2. Transparencia y Acceso a la Información. | 7. Apertura fiscal. |
| 3. Integridad y rendición de cuentas. | 8. Derecho a la información veraz. |
| 4. Espacio cívico. | 9. Promoción del Gobierno Abierto. |
| 5. Administración Abierta. | 10. Estado Abierto. |

La DGG/SGAC está comprometida a través de su Plan Territorial a fortalecer cada uno de los cinco pilares básicos en los que se sustenta el Gobierno Abierto, principalmente a través de los Ejes 1 (Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía) y 3 (Visibilidad institucional reconocible y homogénea), con especial referencia al Objetivo Estratégico 13, de la Transparencia y el Gobierno Abierto.



VINCULACIÓN A OTROS PLANES ESTRATÉGICOS

Asimismo, cabe señalar la relación de los ejes y objetivos estratégicos del PLANDGG con algunos de los objetivos de otros Planes sectoriales de la AGE. En este sentido, destaca:

- [Plan de Medidas ante el Reto Demográfico](#). Se trata de un Plan con principios y valores muy próximos a los que inspiran el PLANDGG.
 - A este respecto, su eje 1 (Impulso de la Transición Ecológica) se puede vincular al eje 4 del PLANDGG (Compromiso con la sostenibilidad).
 - Por su parte, tanto el eje 2 (Transición digital y plena conectividad territorial) como el 3 (Desarrollo e innovación en el territorio) y el 7 (Refuerzo de los servicios públicos e impulso de la descentralización), podrían asociarse en general al eje 1 del PLANDGG (Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía), y más concretamente a los OE 3 (Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía) y 4 (Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio).
 - Y finalmente, cabe indicar la vinculación del eje 5 del Plan (Igualdad de derechos y oportunidades de las mujeres y los jóvenes) con el eje 2 del PLANDGG (Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos).
- [Agenda Urbana Española 2030](#). Su OE 3 (Prevenir y reducir los impactos del cambio climático) y OE 4 (Hacer una gestión sostenible de los recursos y favorecer la economía circular) se vinculan directamente con el Eje 4 del PLANDGG. Asimismo, destaca el OE 9 de la Agenda (Liderar y fomentar la innovación digital), que se puede asociar al OE 3 del PLANDGG.
- [Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático 2021-2023](#). Sus objetivos 10 (Energía) y 12 (Industria y Servicios) hacen referencia al compromiso con la sostenibilidad que defiende el Eje 4 del PLANDGG, mientras que el objetivo 16 del PNACC (Investigación e Innovación) sigue los mismos principios que inspiran el OE 3 del PLANDGG, para la “digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía”.
- [Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 \(PNIEC\)](#). Como en el PNACC, el objetivo 2 del PNIEC (Dimensión de la eficiencia energética) se asocia al Eje 4 del PLANDGG, mientras que el objetivo 5 (Dimensión de Investigación, Innovación y Competitividad) se asocia al OE 3 del PLANDGG.
- [Estrategia Española de Economía Circular](#). Como en el PNACC, los ejes 2 (Consumo) y 3 (Gestión de residuos) de la Estrategia se asocian al Eje 4 del PLANDGG, mientras que el eje 7 (Investigación, Innovación y Competitividad) se asocia al OE 3 del PLANDGG.
- [Agenda España Digital 2020-2026](#). Se vincula de manera general con el OE 3 del PLANDGG, pero también con su eje 4 en materia de sostenibilidad a través del eje 4 de la Agenda (Movilidad de Bajas Emisiones) y con el eje 2 en materia de formación y capacitación de los RRHH a través del eje 3 de la Agenda (Competencias Digitales).
- Finalmente, también se debe señalar la vinculación del Eje 8 de la [Estrategia de Movilidad Segura, Sostenible y Conectada 2030](#) (Aspectos sociales y laborales) con los programas y actuaciones en el ámbito de los recursos humanos previstas en el eje 2 del PLANDGG.

9. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

Como instrumento de planificación estratégica, el Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2024-2027 y los Planes de Acción que lo desarrollan anualmente a través de programas específicos y singulares, y actuaciones y medidas directamente ejecutables, cuentan con una serie de **instrumentos de seguimiento y evaluación** que permiten analizar el grado de avance y consecución de los objetivos establecidos, e incluso intervenir en caso de desajustes para garantizar su correcto cumplimiento.



ÓRGANO COMPETENTE Y ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO

Corresponde al **Comité de Calidad** coordinar el seguimiento del Plan Territorial y del Plan de Acción anual de acuerdo con las propuestas e información que se eleven **desde la Secretaría del Comité** y, a través de esta Secretaría, desde los diferentes Grupos de Trabajo y Áreas y unidades de la DGG/SGAC, según se establezcan como responsables en las distintas actuaciones previstas en el respectivo Plan de Acción anual.

Asimismo, el Comité de Calidad, en la forma prevista en el Reglamento de Régimen Interior, ha designado un **Auditor de Calidad** para desarrollar las diferentes actuaciones de seguimiento y elaborar las propuestas que procedan, que a todos los efectos actuará bajo la dirección y dependencia del Comité.

Para ello se realizarán las siguientes actuaciones sin perjuicio de un seguimiento permanente por parte de la Secretaría del Comité de Calidad:

- Un **Informe Anual de Seguimiento**. Se trata de un balance realizado por el auditor de calidad en el que se valorará el cumplimiento del Plan Territorial y del Plan de Acción de acuerdo con los indicadores del Plan y que incluirá las propuestas de modificación y mejora que procedan tanto de oficio por el Comité como a propuesta de los Grupos de Trabajo y de las Áreas y unidades de la DGG/SGAC y el grado de aplicación de las mejoras acordadas en informes anteriores.

En particular, se incluirá un análisis del seguimiento de la ejecución y un balance de la aplicación del Plan Territorial, de Acción y de los Planes y medidas específicas incluidas. Se realizará una estimación del grado de cumplimiento, partiendo del grado de cumplimiento de cada una de las medidas.

- Un **análisis permanente del grado de cumplimiento del Plan Territorial y de Acción** de acuerdo con las propuestas e información que se eleven desde la Secretaría del Comité y, a través de esta secretaría, de los diferentes Grupos de Trabajo. El Comité podrá realizar en cualquier momento las propuestas de modificación y mejora que procedan.

INSTRUMENTOS Y MÉTODOS PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

Para llevar a cabo el seguimiento, el Comité de Calidad, a través de la Secretaría General, podrá utilizar todos aquellos instrumentos necesarios para una adecuada evaluación, entre los que se encuentran: cuestionarios o encuestas (generales o específicas), entrevistas individuales y grupales, controles y observaciones sistemáticas, el seguimiento del cumplimiento de objetivos y compromisos, los indicadores cualitativos y cuantitativos previstos en el Plan (o que pueda acordar extraordinariamente el Comité de Calidad), el análisis de datos objetivos (incorporados a Creta u otras aplicaciones de gestión), informes de las Áreas y Unidades afectadas y aquellos otros que pueda acordar el Comité de Calidad.



REVISIÓN

En cada una de las actuaciones de seguimiento se podrán proponer **modificaciones, mejoras o revisiones del Plan Territorial y del Plan Anual de Acción** que deberán ser acordadas por el Comité de Calidad en la forma que éste determine a propuesta de los diferentes Grupos de Trabajo y de las Áreas y unidades de la DGG/SGAC. Las propuestas de mejora se incorporarán al Plan Territorial o, en su caso, al Plan de Acción correspondiente, que a estos efectos constituyen **documentos vivos en constante actualización**.

10. CRONOGRAMA

PLAN TERRITORIAL 2024-2027

2024											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
2025											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
2026											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
2027											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.

Fase de diseño y aprobación.

Fase de ejecución.

PLANES ANUALES DE ACCIÓN

2024											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
2025											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
2026											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
2027											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.

Fase de diseño y aprobación (Plan 2024).

Fase de ejecución (Plan 2024).

Fase de diseño y aprobación (Plan 2025).

Fase de ejecución (Plan 2025).

Fase de diseño y aprobación (Plan 2026).

Fase de ejecución (Plan 2026).

Fase de diseño y aprobación (Plan 2027).

Fase de ejecución (Plan 2027).

ANEXO I

PLAN DE ACCIÓN 2024



GOBIERNO
DE ESPAÑA

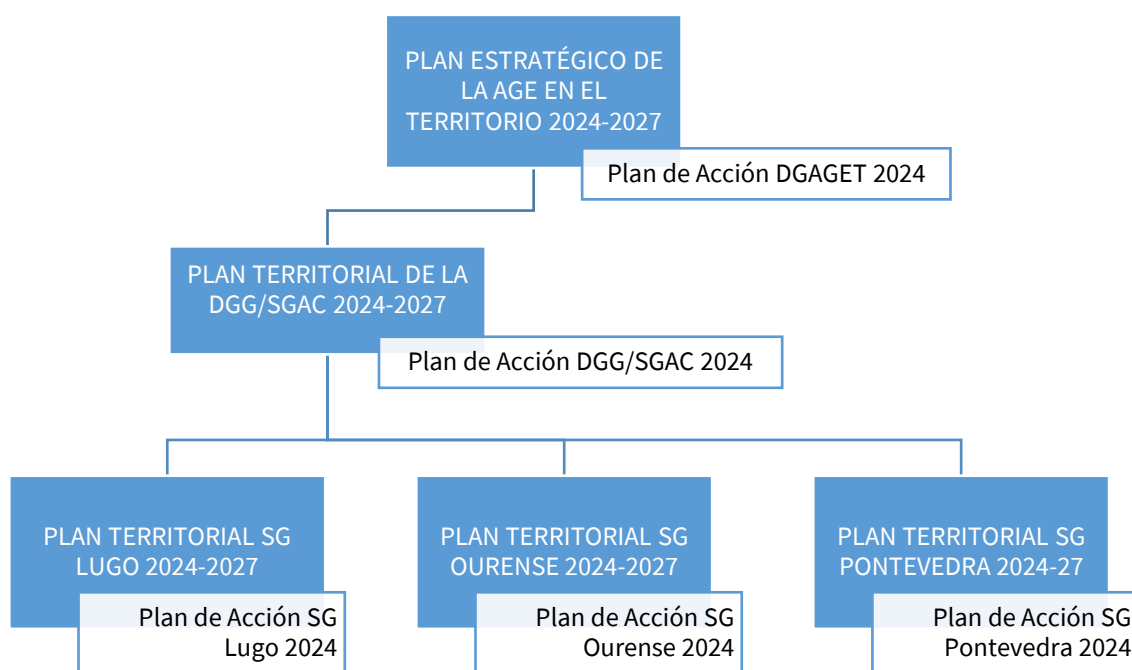
DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

1. INTRODUCCIÓN

El **Plan de Acción de 2024** de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña es el primero de los cuatro planes anuales en los que se recogen el conjunto de medidas y acciones operativas que, en desarrollo de los ejes y objetivos estratégicos fijados en el Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) y en el **Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2024-2027**, se diseñarán y ejecutarán a lo largo del ejercicio 2024. Todo ello, sin perjuicio de aquellas acciones periódicas que se reiterarán en ejercicios futuros o aquellas que, de acuerdo con el cronograma previsto, tengan carácter plurianual.

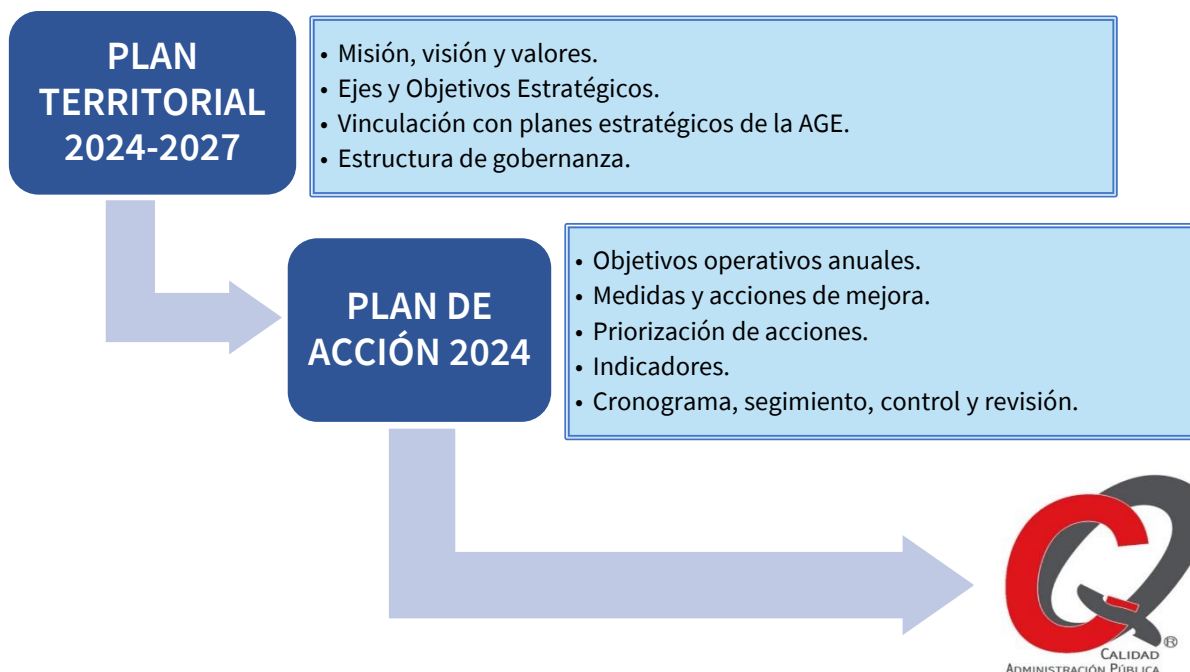
Este Plan de Acción 2024 se aplica directamente a la DGG/SGAC. El **resto de Subdelegaciones del Gobierno** (Lugo, Ourense y Pontevedra) podrán elaborar su respectivo Plan de Acción para 2024 desarrollando, en caso de que lo hubieran aprobado, su Plan Territorial 2024-2027. En el Plan de Acción 2024 de cada Subdelegación, asimismo, se recogerían las medidas incluidas en el Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC que sean aplicables a su Subdelegación y aquellas otras específicas que sean consideradas de interés para su organización territorial.



El Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC continúa el proceso iniciado en la DGG/SGAC con la implementación del **Programa de Calidad 2021-2023** de la DSGG/SGAC, que dio lugar a la aprobación del Plan Estratégico 2021-2023 y, actualmente, al vigente Plan Territorial 2024-2027.

Una vez determinada la **misión, visión y valores** de la organización, y fijados los objetivos estratégicos con carácter plurianual en el Plan Estratégico y en el Plan Territorial, los objetivos operativos y las medidas y acciones de mejora subsiguientes, que se adaptarán, alinearán e incardinarán con los objetivos estratégicos, se incluyen

en el **Plan de Acción anual**, uno por cada año de vigencia del PLANDGG, sin perjuicio de los objetivos operativos, medidas y acciones de mejora que puedan tener una ejecución plurianual. Los objetivos operativos se concretan en medidas, actividades y acciones de mejora.



En el PLANDGG y en los Planes anuales de acción (2024, 2025, 2026 y 2027) se diseñan y establecen indicadores, mecanismos de control y seguimiento. Asimismo, se prevé su **revisión permanente** como documentos en constante actualización, y se determina el organigrama de gobernanza del plan.

1. ACTUACIONES Y MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2024

El Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC contiene un total de **95 ACTUACIONES**. De este total, 50 se incardinan en el marco del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 y del Plan de Acción 2024 de la DGAGET, siendo por tanto actuaciones previstas para su desarrollo por las DDGG/SSGG. Las 45 restantes son medidas específicas ideadas y desarrolladas para la DGG/SGAC – de las cuales, 25 se adscriben a programas de actuaciones previstos en el PEAGET, y 20 se adscriben a programas propios de la DGG/SGAC en el marco del Plan Territorial 2024-2027.

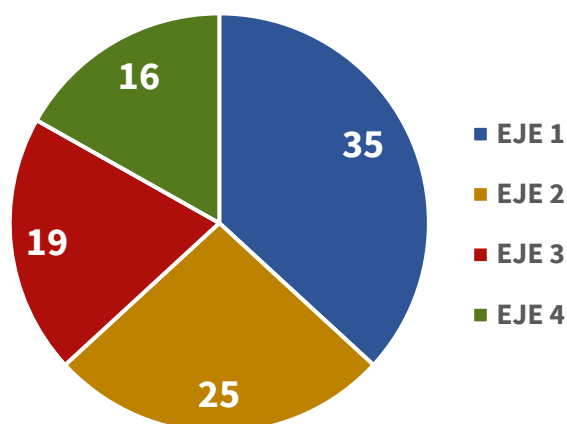
El **Eje 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía** es el que agrupa una mayor cantidad de actuaciones en el Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC, con un total de 35 (el 37% del total), repartidas entre sus 5 objetivos estratégicos y correspondientes a 15 programas (de los cuales, 3 son propios de la DGG/SGAC).

El **Eje 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos** agrupa, por su parte, 25 de las actuaciones previstas en el Plan de Acción 2024 (un 26% del total), concentradas en su mayoría en los objetivos estratégicos 8 (para la implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras – con 13 actuaciones) y 9 (para la consolidación de la gestión

basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos – con 11 actuaciones). Se debe señalar, asimismo, que en los objetivos estratégicos 7 y 10 no se han previsto, por parte de la DGAGET, ámbitos de actuación de responsabilidad de la DGG/SGAC, por lo que no se desarrollan en este Plan de Acción actuaciones a este respecto. Por otro lado, las actuaciones a desarrollar se incluyen en 8 programas de medidas y actuaciones, 2 de los cuales son específicos de la DGG/SGAC.

El **Eje 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea** abarca 19 actuaciones (20% del total), que se centran en los objetivos estratégicos 11 (unidad de acción de la AGE en el territorio) y 13 (para la transparencia y el gobierno abierto), que corresponden a 4 programas, uno de ellos, específico de la DGG/SGAC.

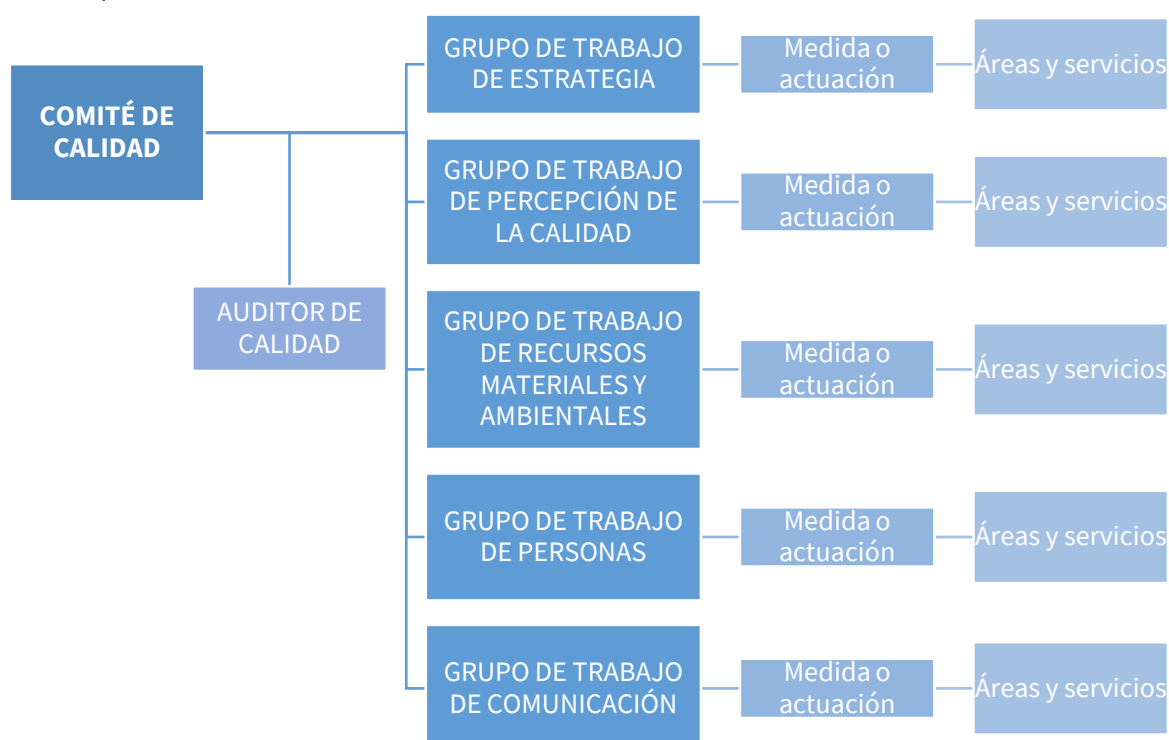
Número de actuaciones por eje



Finalmente, el **Eje 4. Compromiso con la sostenibilidad** engloba 16 actuaciones (un 17% del total), repartidas en 6 programas, uno de ellos, específico de la DGG/SGAC.

2. RESPONSABLE DE LAS ACTUACIONES Y MEDIDAS

Como **responsable** del diseño-elaboración, y ejecución-seguimiento de la medida aparece, bien el Comité de Calidad o sus respectivos Grupos de Trabajo, o bien directamente las Unidades responsables. Todo ello sin perjuicio de que puedan participar en ambas fases otros Grupos de Trabajo u otros órganos o unidades, de acuerdo con lo que determine el Comité de Calidad.



3. PROCEDENCIA DE LA MEDIDA O ACTUACIÓN

Asimismo, y como ya se ha mencionado, este Plan de Acción cuenta con actuaciones y medidas derivadas de la planificación operativa de la DGAGET a través de su correspondiente Plan de Acción, o a través del establecimiento de objetivos operativos semestrales. No obstante, y como elemento de planificación propio de la DGG/SGAC, el presente Plan de Acción cuenta también con medidas propias, derivadas de la planificación estratégica propia contenida en el PLANDGG. Las claves son las siguientes:

- **PEAGET:** la medida o actuación del Plan de Acción está prevista en el PEAGET.
- **PLANDGG:** la medida o actuación incluida es propia y específica del ámbito de actuación de la DGG/SGAC.
- **O.O. DGAGET 2024:** la medida es o actuación incluida en el Plan de Acción se deriva de los objetivos operativos establecidos por la DGAGET, generalmente para el segundo semestre de 2024.

4. CRONOGRAMA

Por último, en el apartado indicadores se incluye una columna en la que se especifica si la medida es anual o plurianual. Si es anual se especifica si se reiterará en los años sucesivos: Las claves son la siguientes:

- **2024:** la medida se inicia y finaliza en 2024
- **Anual, 2024, 2025, 2026, 2027:** la medida es anual y se desarrollará en 2024 y reiterará en los ejercicios señalados, en este caso, 2025, 2026, 2027.
- **Plurianual, 2024, 2025:** la medida es plurianual y se inicia en 2024 y se finaliza en 2025.

5. ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2024

Las actuaciones de seguimiento del Plan de Acción 2024, el órgano competente para ello, y los instrumentos y métodos para realizar la actividad de seguimiento son **los mismos que los señalados para el Plan Territorial**, puesto que el Plan Territorial y el Plan de Acción, que deriva del primero, conforman de forma conjunta e inseparable la estrategia de la DGG/SGAC a desarrollar en 2024 (y en el supuesto de medidas plurianuales, en ejercicios futuros), y que tendrá continuación con las medidas incluidas en los planes de acción anuales subsiguientes.

2. ACTUACIONES POR EJES, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y PROGRAMAS

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

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
1.1 La Administración cerca de ti.	1. Participación activa en el programa: realización de un cronograma de visitas.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 1.1.1
	2. Promoción del programa: participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas, jornadas dirigidas a Ayuntamientos para fomentar la adhesión, y difusión de información del servicio en el portal de la web y en RRSS de la DGG/SGAC.	GTrabajo Comunicación, Secretaría General	GTrabajo Comunicación, Secretaría General	PEAGET 1.1.3/5/7 O.O. 1.1.5.1 DGAGET 2024
1.2 Mejora de la atención al público en Oficinas de Información, Asistencia y Registro y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a colectivos vulnerables.	1. Revisión y actualización de programas y manuales relacionados con la atención a las personas de la organización y de atención a la ciudadanía.	GTrabajo P. Calidad, GT Personas	GTrabajo P. Calidad, GT Personas	PLANDGG
	2. Eliminación de la cita previa para mayores de 65 años.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PLANDGG
	3. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: recogida de información.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 1.2.1
	4. Adopción de medidas para conseguir la habilitación a otros funcionarios para la realización de trámites en nombre del ciudadano.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 1.2.2
1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.	1. Elaboración de un estudio sobre la accesibilidad universal de la DGG/SGAC.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 1.3.2 O.O. 1.3.2.1 DGAGET 2024

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
2.1 Prestación de atención telefónica y “chatbox” de servicios integrados (primer nivel).	1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica a un primer nivel: recogida de información.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 2.1.1
2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).	1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica al segundo nivel: recogida de información.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 2.2.1
2.3 Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.	1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con sistema integral de mensajería (SIM).	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 2.3.1

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.	1. Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para mejorar la información a disposición del ciudadano y de la Administración.	Área de Trabajo e Inmigración	Área de trabajo e Inmigración	PLANDGG O.O. 3.1.1.1 DGAGET 2024
	2. Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones.	Área de Trabajo e Inmigración	Área de trabajo e Inmigración	PEAGET 3.1.2
	3. Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX.	Área de Trabajo e Inmigración	Área de trabajo e Inmigración	PEAGET 3.1.3

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.	4. Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones.	Área de Trabajo e Inmigración	Área de trabajo e Inmigración	PEAGET 3.1.4
	5. Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones.	Área de Trabajo e Inmigración	Área de trabajo e Inmigración	PEAGET 3.1.5
3.2 Elaboración de una aplicación informática para la gestión de los expedientes de energías renovables.	1. Diseño de necesidades: recabar propuestas entre las Áreas funcionales de Industria y Energía de la DGG/SGAC.	Área de Industria y Energía	Área de Industria y Energía	PEAGET 3.2.1
3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.	1. Utilización de notific@ para la realización de notificaciones con o sin enlace a las aplicaciones departamentales.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
	2. Digitalización de los trámites habituales en los procesos electorales.	GTrabajo Procesos Electorales	GTrabajo Procesos Electorales	PLANDGG
	3. Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.	Servicio de Asuntos Jurídicos	Servicio de Asuntos Jurídicos	PLANDGG
3.E2 Prevención de riesgos derivados de la digitalización.	1. Elaboración y puesta a disposición de todo el personal de un manual simplificado de ciberseguridad para concienciar, prevenir, detectar y responder inmediatamente a incidentes o amenazas en cualquier canal o dispositivo utilizado.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.	1. Revisión y actualización anual de los Planes horizontales incluidos en el Programa de Calidad 2021-2023.	Comité de Calidad	Comité de Calidad	PLANDGG
	2. Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2022 sobre las áreas de mejora identificadas.	Comité de Calidad	Comité de Calidad	PEAGET 4.2.1
	3. Realización de una nueva autoevaluación a través del Test Cyklos.	Comité de Calidad	Comité de Calidad	PEAGET 4.2.3
4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.	4. Creación de un marco digital para compartir experiencias en materia de calidad entre la Delegación y las Subdelegaciones del Gobierno en Galicia.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
	5. Creación de espacios departamentales por Áreas, servicios y/o unidades en la INTRANET.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.	1. Actualización y mejora del inventario de alianzas y grupos de interés.	GTrabajo P. Calidad	GTrabajo P. Calidad	PLANDGG
	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.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades GTrabajo P. Calidad	PEAGET 4.3.1
	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.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades GTrabajo P. Calidad	PEAGET 4.3.2
	4. Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET).	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 4.3.3 O.O. 4.3.3.1 DGAGET 2024
	5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 4.3.4

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
4.E1 Adaptación de los servicios a los requerimientos legales y reglamentarios.	1. Suscripción de nuevos convenios con la Autoridad Portuaria para adaptar las cesiones de espacios a la normativa comunitaria.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG

OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.	1. Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados – revisión de los procesos electrónicos internos y externos para garantizar el uso de las lenguas cooficiales.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 5.1.1
	2. Revisión de contenidos de la página web para garantizar el uso de las lenguas cooficiales.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PLANDGG
	3. Incorporación del uso de la lengua cooficial en la INTRANET de la DGG/SGAC.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PLANDGG
5.2 Capacitación del personal empleado público de la AGET para la atención a la ciudadanía en las lenguas cooficiales.	1. Participación en el estudio de las necesidades formativas en lenguas cooficiales por parte del personal de la DGG/SGAC.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 5.2.1
	2. Habilitar en la INTRANET recursos lingüísticos para fomentar el conocimiento y uso del idioma gallego.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PLANDGG

EJE 2. Recursos humanos orientados a la gestión eficiente de los servicios públicos.**OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los RRHH, en colaboración con los ministerios funcionales.**

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los RRHH de la AGET.	1. Actualización continua/periódica de listados de candidatos que faciliten la incorporación de funcionarios interinos cuando sean necesarios para el normal funcionamiento de las distintas áreas de actividad.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 6.1.3 O.O. 6.1.3.1 DGAGET 2024

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
8.1 Atracción y retención del talento.	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.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 8.1.1
	2. Contratación de Agentes de Igualdad en el marco del Programa Primera Experiencia para la implementación y el seguimiento de la política de igualdad.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 8.1.2 PLANDGG
	3. Adopción de políticas para atraer talento a la Administración: Plan Primera Experiencia en la Administración y otras medidas divulgativas.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 8.1.2
	4. Adaptación de los convenios para prácticas académicas con las Universidades públicas gallegas a los nuevos requerimientos normativos.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
8.E1 Mejorar la prevención de riesgos laborales.	1. Entrega al personal de nuevo ingreso de información completa sobre prevención de riesgos laborales.	Secretaría General UPRL	Secretaría General UPRL	PLANDGG

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
8.E1 Mejorar la prevención de riesgos laborales.	2. Promoción de la vigilancia de la salud entre el personal de la DGG/SGAC.	Secretaría General UPRL	Secretaría General UPRL	PLANDGG
	3. Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales.	Secretaría General UPRL	Secretaría General UPRL	PLANDGG
8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	1. Entrega del manual de despedida a todo el personal que abandone la organización.	GT Personas	Servicio de RRHH GT Personas	PLANDGG
	2. Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC en materia de lenguaje administrativo, aplicaciones informáticas y clima laboral.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
	3. Capacitar al personal de la DGG/SGAC del nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG O.O. 6.1.2.1 DGAGET 2024
	4. Realizar acciones de formación dentro del Plan de Educación Financiera pilotado con el Banco de España.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
	5. Mejoras en la publicidad interna de las acciones de formación propias y externas.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
	6. Implementación de herramientas de trabajo compartido: Teams, etc.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG

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

PROGRAMA	ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.	1. Elaboración del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia	PEAGET 9.1.4 PLANDGG

PROGRAMA	ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.	2. Alineación de la elaboración del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027 con los ejes y objetivos del PEAGET 2024-2027.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia	PEAGET 9.1.4 PLANDGG
	3. Elaboración del Plan de Acción 2024.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia	PEAGET 9.1.2 PLANDGG
	4. Evaluación del Plan Estratégico 2021-2023 y de los Planes de Acción 2022 y 2023.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia	PEAGET 9.1.3 PLANDGG
	5. Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad) – establecer un cronograma de reuniones periódicas fijas.	Comité de Calidad	Comité de Calidad	PEAGET 9.1.1
	6. Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.	GTrabajo Estrategia	Áreas y unidades GTrabajo Estrategia	PLANDGG
9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.	1. Participación en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales para las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia	PEAGET 9.2.2
	2. Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, coordinados con los definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia	PEAGET 9.2.3
9.4 Cuadro de mando integral: diseño, implantación e inclusión de indicadores.	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.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 9.4.3
	2. Disponer de los indicadores de actividad en Creta en el tiempo establecido.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 9.4.3 O.O. 9.4.3.1 DGAGET 2024

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.**OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.**

PROGRAMA	ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.	1. Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación.	Secretaría General Gabinete	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 11.1.1
	2. Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PLANDGG
	3. Realización de resúmenes ejecutivos de las Comisiones Territoriales de Asistencia al Delegado del Gobierno celebradas.	Secretaría General Gabinete	Áreas y unidades Secretaría General	PLANDGG
	4. Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG.	Secretaría General Gabinete	Secretaría General Gabinete	PLANDGG O.O. 11.1.4.1 DGAGET 2024
	5. Realización de una comisión de asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE al objeto de preparar los temas de la misma.	Secretaría General Gabinete	Secretaría General Gabinete	PLANDGG O.O. 11.1.4.2 DGAGET 2024
11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.	1. Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Interna.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PLANDGG
	2. Creación de un Comité de Redacción de la INTRANET.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PLANDGG
	3. Creación en la INTRANET de una lista funcional de contactos.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PLANDGG
	4. Acciones de comunicación al personal del contenido y de los objetivos incluidos en el PEAGET y en el del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG

OE 13. Transparencia y gobierno abierto.

PROGRAMA	ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.	1. Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Externa.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PLANDGG
	2. Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta.	Secretaría General	Áreas y unidades Secretaría General	PEAGET 13.1.1
	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.	GTrabajo Comunicación Secretaría General	GTrabajo Comunicación Secretaría General	PEAGET 13.1.3
	4. Desarrollo de otras acciones específicas para promover el conocimiento de la Delegación del Gobierno y de los servicios que presta a la ciudadanía.	GTrabajo Comunicación Secretaría General	GTrabajo Comunicación Secretaría General	PLANDGG
	5. Realizar un seguimiento y actualización anual del Código ético y de conducta.	GTrabajo P. Calidad	GTrabajo P. Calidad	PLANDGG
	6. Incrementar las acciones de promoción de la carta de servicios.	Secretaría General	GTrabajo Comunicación Secretaría General	PLANDGG
	7. Elaboración de un manual de estilo y lenguaje administrativo, guía de lenguaje no sexista y guía de comunicación clara con la ciudadanía.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
13.2 Refuerzo de las RRSS como medio de información a la ciudadanía.	1. Participación en el Estudio de presencia de las DDGG en RRSS.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PEAGET 13.2.1
	2. Mejorar el posicionamiento de la Delegación del Gobierno en el entorno digital incorporando un mayor número de RRSS.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación	PLANDGG
	3. Elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG y la AGET.	GTrabajo Comunicación	Áreas y unidades GTrabajo Comunicación	PLANDGG

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.

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

PROGRAMA	ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
14.1 Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.	1. Elaboración de un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas en la DGG/SGAC.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 14.1.1 O.O. 14.1.1.1 DGAGET 2024
	2. Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 14.1.2
14.2 Uso sostenible de espacios.	1. Elaboración de un análisis sobre el uso de los espacios de la DGG/SGAC: Plan de Adecuación de Edificios, Espacios y Equipos.	GTrabajo Rec. Materiales.	GTrabajo Rec. Materiales.	PEAGET 14.2.1 O.O. 14.2.1.1 DGAGET 2024
14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.	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).	GTrabajo Rec. Materiales.	Áreas y unidades GTrabajo Rec. Materiales.	PEAGET 14.3.1/2
	2. Elaboración de un análisis sobre el uso de los equipos y dispositivos tecnológicos en la DGG/SGAC.	GTrabajo Rec. Materiales.	Áreas y unidades GTrabajo Rec. Materiales.	PEAGET 14.3.3
	3. Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desinfección/donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidas.	Secretaría General GTrabajo Rec. Materiales.	Secretaría General Áreas y unidades GTrabajo Rec. Materiales.	PEAGET 14.3.4
	4. Fomento de la asistencia del personal de la DGG/SGAC a los cursos gratuitos sobre ahorro energético impartidos por el IDEA.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
	5. Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG

PROGRAMA	ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
	6. Seguimiento y actualización del inventario de recursos tecnológicos.	GTrabajo Rec. Materiales.	Áreas y unidades GTrabajo Rec. Mat.	PLANDGG
14.4 Sostenibilidad financiera.	1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.	Secretaría General	Secretaría General	PEAGET 14.4.1 O.O. 14.4.1.1 DGAGET 2024

OE 15. Una Administración sin papel.

PROGRAMA	ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
15.1 Plan de reducción de archivos en papel.	1. Elaboración de un plan de racionalización de archivos y documentación.	GTrabajo Rec. Materiales.	Áreas y unidades GTrabajo Rec. Materiales.	PLANDGG
	2. Elaboración de un informe sobre la situación de partida de los archivos en la DGG y en la SGAC – elaboración de un inventario de archivos físicos.	GTrabajo Rec. Materiales.	GTrabajo Rec. Materiales.	PEAGET 15.1.1
	3. Análisis y propuesta de destrucción (expurgo) de archivos físicos clasificados en series documentales.	GTrabajo Rec. Materiales.	Áreas y unidades GTrabajo Rec. Materiales.	PEAGET 15.1.2
15.E1 Fomento de la reducción del uso de soportes físicos para la comunicación interadministrativa y en la tramitación de expedientes.	1. Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico, pese a ser posible su digitalización y envío telemático.	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG
	2. Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de las DDGG y SSGG (DGAGET 2023).	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG

PROGRAMA	ACTUACIÓN	RESPONSABLE		PROCEDENCIA
		DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
15.E1 Fomento de la reducción del uso de soportes físicos para la comunicación interadministrativa y en la tramitación de expedientes.	3. Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales en las OIAC-OAMR (DGAGET 2023).	Secretaría General	Secretaría General	PLANDGG

INDICADORES

Indicador es la variable utilizada por una organización y que sirve, a través de su medición en periodos sucesivos, para conocer la situación de la misma en relación con algunos de los objetivos que previamente se ha fijado, para así poder evaluar su grado de cumplimiento. Por tanto, los indicadores constituyen una herramienta de medición de la evolución y el grado de cumplimiento de los resultados finales de un proyecto en relación con los objetivos establecidos.

Los indicadores estratégicos, de resultado, de impacto o de realización relacionados con las medidas que se acuerden en desarrollo de los objetivos estratégicos, se incluyen en el respectivo Plan anual de Acción que incorpora las medidas concretas a implementar en cada ejercicio.

**PLAN TERRITORIAL:
objetivos estratégicos**

**PLAN ANUAL DE ACCIÓN:
medidas, planes específicos
e actuaciones**

**OBJETIVOS OPERATIVOS
E INDICADORES**



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

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.

PROGRAMA 1.1 LA ADMINISTRACIÓN CERCA DE TI.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
1.1.1 Participación activa en el programa: realización de un cronograma de visitas.	Porcentaje de cronogramas mensuales de visitas realizados.	Todos, 12 = 100%; menos: proporcional	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
1.1.2 Promoción del programa: participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas, jornadas dirigidas a Ayuntamientos para fomentar la adhesión, y difusión de información del servicio en el portal de la web y en RRSS de la DGG/SGAC.	Porcentaje de acciones de promoción realizadas de acuerdo con las indicaciones de la DGAGET.	Todas = 100%; menos: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

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

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
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.	Porcentaje de programas y manuales actualizados.	Todos = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
1.2.2 Eliminación de la cita previa para mayores de 65 años.	Porcentaje de Áreas y Servicios que han eliminado la cita previa obligatoria.	Todas = 100%; resto: proporcional.	2024
1.2.3 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: recogida de información.	Elaboración del informe.	Si/No	2024

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
1.2.4 Adopción de medidas para conseguir la habilitación a otros funcionarios para la realización de trámites en nombre del ciudadano.	Habilitación de otros funcionarios.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026

PROGRAMA 1.3 ESPACIOS DE ATENCIÓN ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
1.3.1 Elaboración de un estudio sobre la accesibilidad universal de la DGG/SGAC.	Elaboración del estudio.	Si/No	2024

OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.**PROGRAMA 2.1 PRESTACIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y “CHATBOX” DE SERVICIOS INTEGRADOS (PRIMER NIVEL).**

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
2.1.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica a un primer nivel: recogida de información.	Elaboración del informe.	Si/No	2024

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

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
2.2.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica al segundo nivel: recogida de información.	Elaboración del informe.	Si/No	2024

PROGRAMA 2.3 IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE INFORMACIÓN CONTINUA A LA CIUDADANÍA SOBRE LA GESTIÓN DE SUS EXPEDIENTES VÍA SMS.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
2.3.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con sistema integral de mensajería (SIM).	Elaboración del informe.	Si/No	2024

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.**

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
3.1.1 Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para mejorar la información a disposición del ciudadano y de la Administración.	Porcentaje de solicitudes grabadas en un plazo igual o inferior a 15 días naturales (según el cómputo del PEAGET).	Todas = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
3.1.2 Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones.	Porcentaje de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha simplificado la presentación electrónica de solicitudes.	Todas = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026
3.1.3 Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX.	Porcentaje de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha integrado la recepción de informes y datos en la aplicación ACEX.	Todas = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026
3.1.4 Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones.	Porcentaje de autorizaciones de Mercurio Renovaciones en las que se ha introducido en ACEX un proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada.	Todas = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026
3.1.5 Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones.	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.	Todas = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026

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

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
3.2.1 Diseño de necesidades: recabar propuestas entre las Áreas funcionales de Industria y Energía de la DGG/SGAC.	Participación en el diseño de necesidades.	Si/No	2024

PROGRAMA 3.E1 DIGITALIZACIÓN Y MEJORA DE SERVICIOS ESPECÍFICOS.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
3.E1.1 Utilización de notific@ para la realización de notificaciones con o sin enlace a las aplicaciones departamentales.	Porcentaje de áreas y servicios que utilizan notific@ para la realización de notificaciones.	Todas = 100%; resto: proporcional	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
3.E1.2 Digitalización de los trámites habituales en los procesos electorales.	Número de nuevos trámites digitalizados.	2 o más = 100%; 1 = 50%; 0 = 0%	2024
3.E1.3 Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.	Porcentaje de expedientes sin alegaciones resueltos entre el 01/06/2024 y el 31/12/2024, cuyo plazo de resolución ha sido inferior a 181 días computados desde la fecha de la firma de acuerdo de inicio del expediente.	95% o más de los expedientes = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
	Porcentaje de expedientes con alegaciones resueltos entre el 01/06/2024 y el 31/12/2024, cuyo plazo de resolución ha sido inferior a 331 días computados desde la fecha de la firma del acuerdo de inicio del expediente.	90% o más de los expedientes = 100%; resto: proporcional.	

PROGRAMA 3.E2 PREVENCIÓN DE RIESGOS DERIVADOS DE LA DIGITALIZACIÓN.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
3.E2.1 Elaboración y puesta a disposición de todo el personal de un manual simplificado de ciberseguridad para concienciar, prevenir, detectar y responder inmediatamente a incidentes o amenazas en cualquier canal o dispositivo utilizado.	Elaboración del manual.	Si/No	2024
	Porcentaje del personal al que se le ha facilitado el manual.	Todo el personal = 100%; resto: proporcional.	

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.**

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
4.2.1 Revisión y actualización anual de los Planes horizontales incluidos en el Programa de Calidad 2021-2023.	Porcentaje de Planes horizontales actualizados.	Todos = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
4.2.2 Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2022 sobre las áreas de mejora identificadas.	Porcentaje de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2022 sobre los que se ha realizado informe de impacto en las áreas de mejora.	Todos = 100%; resto: proporcional.	2024
4.2.3 Realización de una nueva autoevaluación a través del Test Cyklos.	Realización del test Cyklos.	Si/No	Anual, 2024, 2027
4.2.4 Creación de un marco digital para compartir experiencias en materia de calidad entre la Delegación y las Subdelegaciones del Gobierno en Galicia.	Creación del espacio compartido y utilización efectiva del mismo.	Si/No	2024
4.2.5 Creación de espacios departamentales por Áreas, servicios y/o unidades en la INTRANET.	Creación de los espacios departamentales en INTRANET.	Si/No	2024

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

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
4.3.1 Actualización y mejora del inventario de alianzas y grupos de interés.	Actualización y mejora del inventario realizada.	Si/No	Anual, 2024, 2026
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.	Número de acciones de percepción de la calidad respecto al cliente externo realizadas en el ejercicio.	0 = 0%; 1 = 75%; 2 o más = 100%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
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.	Número de acciones de percepción de la calidad respecto al cliente externo realizadas en el ejercicio.	0 = 0%; 1 = 75%; 2 o más = 100%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
4.3.4 Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET).	Porcentaje de quejas y sugerencias a las que se les ha dado un tratamiento específico, respecto del total.	Todas = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
4.3.5 Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.	Número de informes de seguimiento de quejas y sugerencias elaborados.	3 o más = 100%; 2 = 50%; 1 = 25%.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
	Difusión del Informe anual de seguimiento.	Si/No	

PROGRAMA 4.E1 ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS A LOS REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
4.E1.1 Suscripción de nuevos convenios con la Autoridad Portuaria para adaptar las cesiones de espacios a la normativa comunitaria.	Número de nuevos convenios suscritos con la Autoridad Portuaria.	2 = 100%; 1 = 50%; 0 = 0%	2024

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.**

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
5.1.1 Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados – revisión de los procesos electrónicos internos y externos para garantizar el uso de las lenguas cooficiales.	Revisión de los procesos electrónicos no adaptados al uso de lengua cooficial realizada.	Si/No	2024
	Número de áreas y servicios que han adaptado sus procesos.	4 o más = 100%; menos: proporcional	
5.1.2 Revisión de contenidos de la página web para garantizar el uso de las lenguas cooficiales.	Revisión de los contenidos web realizada.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
5.1.3 Incorporación del uso de la lengua cooficial en la INTRANET de la DGG/SGAC.	Número de secciones (columnas temáticas) con contenidos en gallego incorporados.	3 o más = 100%; 2 = 75%; 1 = 50%; 0 = 0%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

PROGRAMA 5.2 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EMPLEADO PÚBLICO DE LA AGET PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS LENGUAS COOFICIALES.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
5.2.1 Participación en el estudio de las necesidades formativas en lenguas cooficiales por parte del personal de la DGG/SGAC.	Realización del estudio de las necesidades formativas en lenguas cooficiales por parte del personal de la DGG/SGAC.	Si/No	2024
5.2.2 Habilitar en la INTRANET recursos lingüísticos para fomentar el conocimiento y uso del idioma gallego.	Número de recursos incorporados y habilitados en la INTRANET para la formación y fomento del gallego.	10 o más = 100%; resto: proporcional.	2024

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

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

PROGRAMA 6.1 PLANIFICACIÓN, ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL Y PROVISIÓN DE LOS RRHH DE LA AGET.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
6.1.1 Actualización continua/periódica de listados de candidatos que faciliten la incorporación de funcionarios interinos cuando sean necesarios para el normal funcionamiento de las distintas áreas de actividad.	Número de Relaciones de Candidatos provinciales constituidas vigentes a 31/12/2024 respecto a los cuerpos siguientes: • Cuerpo de Farmacéuticos Titulares: Farmacéuticos Sanidad Exterior. • Cuerpo de Ingenieros Agrónomos. • Cuerpo de Médicos Titulares: Médicos Sanidad Exterior. • Cuerpo Nacional Veterinario: Veterinario Sanidad Animal y Veterinario de Sanidad Exterior. • Escala de gestión OA. • ATS – Enfermero/a. • Técnico de Inspección de Sanidad Exterior.	Todos = 100%; menos: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

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.**

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
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.	Número de acciones de percepción de cliente interno realizadas.	2 o más = 100%; 1 = 75%; 0 = 0%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
8.1.2 Contratación de Agentes de Igualdad en el marco del Programa Primera Experiencia para la implementación y el seguimiento de la política de igualdad.	Número de contrataciones realizadas.	3 o más = 100%; 2 = 75%; 1 = 50%; 0 = 0%	2024
8.1.3 Adopción de políticas para atraer talento a la Administración: Plan Primera Experiencia en la Administración y otras medidas divulgativas.	Número de contrataciones realizadas en el Plan Primera Experiencia.	3 o más = 100%; 2 = 75%; 1 = 50%; 0 = 0%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
	Número de acciones de divulgación realizadas.	4 o más = 100%; resto: proporcional.	
8.1.4 Adaptación de los convenios para prácticas académicas con las Universidades públicas gallegas a los nuevos requerimientos normativos.	Número de convenios adaptados.	Todos = 100%; resto: proporcional.	2024

PROGRAMA 8.E1 MEJORAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
8.E1.1 Entrega al personal de nuevo ingreso de información completa sobre prevención de riesgos laborales.	Porcentaje del personal de nuevo ingreso al que se le ha facilitado la información.	80% o más = 100%; entre 50-80% = 50%; menos de 50% = 0%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
8.E1.2 Promoción de la vigilancia de la salud entre el personal de la DGG/SGAC.	Acciones de promoción de vigilancia de la salud realizadas.	3 o más = 100%; 2 = 75%; 1 = 50%; 0 = 0%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
8.E1.2 Promoción de la vigilancia de la salud entre el personal de la DGG/SGAC.	Tasa (o porcentaje) de incremento del número de reconocimientos médicos realizados.	+20% = 100%; +10% = 75%; +5% = 50%; sin cambio = 0%.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
8.E1.3 Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales.	Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales realizada.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

PROGRAMA 8.E2 IMPLEMENTAR ACCIONES QUE ASEGUREN LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
8.E2.1 Entrega del manual de despedida a todo el personal que abandone la organización.	Porcentaje de personas a las que se les ha entregado el manual respecto al total de abandonos de la organización.	Todos = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
8.E2.2 Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC en materia de lenguaje administrativo, aplicaciones informáticas y clima laboral.	Número de acciones de formación organizadas.	3 o más = 100%; 2 = 50%; menos de 2 = 0%	2024
8.E2.3 Capacitar al personal de la DGG/SGAC del nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.	Porcentaje de participación en el curso de formación de nivel básico de prevención de riesgos laborales.	Todas las plazas cubiertas = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
8.E2.4 Realizar acciones de formación dentro del Plan de Educación Financiera pilotado con el Banco de España.	Número de acciones de formación organizadas.	2 o más = 100%; 1 = 50%; 0 = 0%.	2024
8.E2.5 Mejoras en la publicidad interna de las acciones de formación propias y externas.	Número de medios de comunicación utilizados (diferentes del email) para transmitir la información.	2 o más = 100%; 1 = 50%; 0 = 0%.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
	Tasa (%) de incremento del personal que ha realizado al menos una acción de formación con respecto a 2023.	+20% = 100%; +10% = 50%; <10% = 0%	
8.E2.6 Implementación de herramientas de trabajo compartido: Teams, etc.	Porcentaje de personal con herramientas de trabajo compartido implantadas.	Todos = 100%; resto: proporcional.	2024

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.**

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
9.1.1 Elaboración del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027.	Plan Territorial DGG/SGAC 2024-2027 elaborado.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
9.1.2 Alineación de la elaboración del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027 con los ejes y objetivos del PEAGET 2024-2027.	Plan Territorial DGG/SGAC 2024-2027 alineado con los ejes y objetivos del PEAGET 2024-2027.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
9.1.3 Elaboración del Plan de Acción 2024.	Plan de Acción 2024 elaborado.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
9.1.4 Evaluación del Plan Estratégico 2021-2023 y de los Planes de Acción 2022 y 2023.	Informe de Seguimiento del Plan de Acción 2023 elaborado.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
	Medidas concluidas del Plan de Acción 2023.	Todas = 100%; menos: proporcional	
	Informe de Seguimiento del Plan Estratégico 2021/2023 elaborado.	Si/No	
9.1.5 Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad) – establecer un cronograma de reuniones periódicas fijas.	Elaboración del cronograma.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
	Reuniones celebradas conforme al cronograma.	Todas = 100%; resto: proporcional.	
9.1.6 Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.	Número de fichas realizadas.	100% adicional = 100%; ninguna = 0%; resto = proporcional	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

PROGRAMA 9.2 CONSOLIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN POR OBJETIVOS.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
9.2.1 Participación en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales para las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno.	Participación de la DGG/SGAC en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
9.2.2 Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, coordinados con los definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.	Número de objetivos operativos implementados, según la definición de la DGAGET.	Todos = 100%; resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

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

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
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.	Participación de la DGG/SGAC en el diseño de los nuevos indicadores.	Si/No	Plurianual, 2024, 2025 y 2026
9.4.2 Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.	Porcentaje de indicadores mensuales que han sido grabados en CRETA antes del día 16 de cada mes.	Todos = 100%, resto: proporcional.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

EJE 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea.

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.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
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.	Participación en la elaboración de un modelo de informe sobre la situación de la AGET que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
11.1.2 Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio.	Elaboración de un cronograma de reuniones previstas con servicios no integrados.	Si/No	2024
	Porcentaje de cumplimiento del cronograma con respecto a las reuniones celebradas.	Todas = 100%; menos: proporcional	
11.1.3 Realización de resúmenes ejecutivos de las Comisiones Territoriales de Asistencia al Delegado del Gobierno celebradas.	Porcentaje de resúmenes ejecutivos realizados con respecto al total de las Comisiones Territoriales de Asistencia al Delegado del Gobierno celebradas.	Todos = 100%; menos: proporcional	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
11.1.4 Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG.	Porcentaje de cumplimiento del cronograma con respecto a las reuniones celebradas.	% de cumplimiento	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
11.1.5 Realización de una comisión de asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE al objeto de preparar los temas de la misma.	Celebración de la Comisión previa a la CICAPE.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

PROGRAMA 11.E1 ACCIONES DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA FAVORECER UN CLIMA LABORAL POSITIVO.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
11.E1.1 Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Interna.	Aprobación del Plan de Comunicación Interna.	Si/No	2024

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
11.E1.2 Creación de un Comité de Redacción de la INTRANET.	Creación del Comité de Redacción de la INTRANET.	Si/No	2024
11.E1.3 Creación en la INTRANET de una lista funcional de contactos.	Habilitación de la lista funcional de contactos en la INTRANET.	Si/No	2024
11.E1.4 Acciones de comunicación al personal del contenido y de los objetivos incluidos en el PEAGET y en el del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027.	Número de acciones presenciales de comunicación realizadas para transmitir el contenido y los objetivos del PEAGET y del Plan Territorial.	3 o más = 100%; 2 = 50%; 1 = 25%; 0 = 0%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

OE 13. Transparencia y gobierno abierto.**PROGRAMA 13.1 CONSOLIDACIÓN DE UNA ADMINISTRACIÓN TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA.**

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
13.1.1 Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Externa.	Aprobación del Plan de Comunicación Externa.	Si/No	2024
13.1.2 Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta.	Número de acciones de Gobierno Abierto (<i>Open Government</i>) realizadas.	3 o más = 100%; 2 = 50%; menos de 2 = 0%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
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.	Número de acciones de difusión realizadas.	2 o más = 100%; 1 = 50%; 0 = 0%	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
13.1.4 Desarrollo de otras acciones específicas para promover el conocimiento de la Delegación del Gobierno y de los servicios que presta a la ciudadanía.	Número de acciones de promoción realizadas.	5 o más = 100%; menos: proporcional	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
13.1.5 Realizar un seguimiento y actualización anual del Código ético y de conducta.	Realización del Informe de Seguimiento y la actualización del Código ético y de conducta.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
13.1.6 Incrementar las acciones de promoción de la carta de servicios.	Tasa (porcentaje) de cumplimiento de las acciones de promoción de la carta de servicios previstas en el Plan de Difusión.	75% cumplidas = 100%; 50% cumplidas = 50%; menos: proporcional	2024
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.	Elaboración del manual.	Si/No	2024

PROGRAMA 13.2 REFUERZO DE LAS RRSS COMO MEDIO DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
13.2.1 Participación en el Estudio de presencia de las DDGG en RRSS.	Participación en el estudio.	Si/No	2024
13.2.2 Mejorar el posicionamiento de la Delegación del Gobierno en el entorno digital incorporando un mayor número de RRSS.	Número de nuevas redes sociales habilitadas (Instagram, LinkedIn, Telegram, TikTok...).	2 o más = 100%; 1 = 50%; 0 = 0%.	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
13.2.3 Elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG y la AGET.	Número de vídeos divulgativos publicados.	4 o más = 100%; menos: proporcional	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
	Publicación de los vídeos en la web de la DGG/SGAC y en la INTRANET.	En ambas = 100%; sólo en 1 = 50%; en ninguna = 0%.	

EJE 4. Compromiso con la sostenibilidad.

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.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
14.1.1 Elaboración de un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas en la DGG/SGAC.	Elaboración del estudio.	Si/No	2024
14.1.2 Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE.	Porcentaje de datos actualizados.	Todos = 100%; menos: proporcional	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

PROGRAMA 14.2 USO SOSTENIBLE DE ESPACIOS.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
14.2.1 Elaboración de un análisis sobre el uso de los espacios de la DGG/SGAC: Plan de Adecuación de Edificios, Espacios y Equipos.	Elaboración del Plan.	Si/No	2024

PROGRAMA 14.3 GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS Y RESIDUOS.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
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).	Elaboración del Plan.	Si/No	2024

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
14.3.2 Elaboración de un análisis sobre el uso de los equipos y dispositivos tecnológicos en la DGG/SGAC.	Elaboración del análisis.	Si/No	2024
14.3.3 Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desinfección/donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidas.	Elaboración del análisis.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
14.3.4 Fomento de la asistencia del personal de la DGG/SGAC a los cursos gratuitos sobre ahorro energético impartidos por el IDEA.	Inclusión en la INTRANET en información permanente sobre los cursos de la IDEA o noticias al respecto.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027
14.3.5 Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.	Realización de la encuesta.	Si/No	Anual, 2024, 2026
14.3.6 Seguimiento y actualización del inventario de recursos tecnológicos.	Actualización del inventario.	Si/No	Anual, 2024, 2026

PROGRAMA 14.4 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
14.4.1 Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.	Elaboración de la memoria.	Si/No	Anual, 2024, 2025, 2026, 2027

OE 15. Una Administración sin papel.**PROGRAMA 15.1 PLAN DE REDUCCIÓN DE ARCHIVOS EN PAPEL.**

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
15.1.1 Elaboración de un plan de racionalización de archivos y documentación.	Elaboración del Plan.	Si/No	2024
15.1.2 Elaboración de un informe sobre la situación de partida de los archivos en la DGG y en la SGAC – elaboración de un inventario de archivos físicos.	Elaboración del inventario.	Si/No	2024
15.1.3 Análisis y propuesta de destrucción (expurgo) de archivos físicos clasificados en series documentales.	Número de áreas y servicios (unidades) participantes en el proceso de destrucción.	4 o más = 100%; 2 o 3 = 50%; 1 = 25%	2024

PROGRAMA 15.E1 FOMENTO DE LA REDUCCIÓN DEL USO DE SOPORTES FÍSICOS PARA LA COMUNICACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES.

ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	ANUALIDAD DE DISEÑO Y EJECUCIÓN
15.2.1 Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico, pese a ser posible su digitalización y envío telemático.	Porcentaje de requerimientos/peticiones efectuadas a AAPP para que remitan por formato electrónico del total de documentos remitidos en formato físico y susceptibles de ser digitalizados y remitidos telemáticamente.	90% de avisos = 100%; menos: proporcional.	2024
15.2.2 Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de las DDGG y SSGG (DGAGET 2023).	Porcentaje de asientos de entrada remitidos electrónicamente a la unidad de tramitación de la propia DGG/SGAC.	95% = 100%; menos: proporcional.	2024
15.2.3 Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales en las OIAC-OAMR (DGAGET 2023).	Porcentaje de incremento de las identificaciones emitidas en 2024 sobre las emitidas en 2023.	+10% = 100%; menos: proporcional	2024



DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA