

PLAN DE ACCIÓN 2026



CONTROL DE VERSIONES

Título del documento		
PLAN DE ACCIÓN 2026 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA.		
Edición	Fecha	Estado
Versión 1 (V1)	16/03/2026	Aprobado
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Grupo de Trabajo de Estrategia	Comité de Calidad	Comité de Calidad

ÍNDICE DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AAPP: Administraciones Públicas.

ACEX: Aplicación Central de Extranjería.

AGE: Administración General de Estado.

AGET: AGE en el Territorio.

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 AGE en el Territorio (MPTMD).

DGGP: Dirección General de Gobernanza Pública (MTDFP).

DPO: Dirección por Objetivos.

EELL: Entidades Locales.

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

GT Percepción Calidad: Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad del Comité de Calidad
Materiales: 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 (MTDFP).

ISAGET: Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio.

MPTMD: Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

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

OE: Objetivo Estratégico.

OEX: Oficina de Extranjería.

OIAC-OAMR: Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía – Oficina de Asistencia en Materia de Registro.

PACC: Plan de Acción.

PEAGET: Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027.

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

Régimen Interior: Servicio de Régimen Interior y Gestión Económica de la DGG/SGAC.

RPT: Relación de Puestos de Trabajo.

RRHH: Recursos Humanos.

RRSS: Redes Sociales.

SGAFPAGET: Subdirección General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio.

SGCAGET: Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio.

SGRHAGET: Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio.

SGRIAGET: Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio.

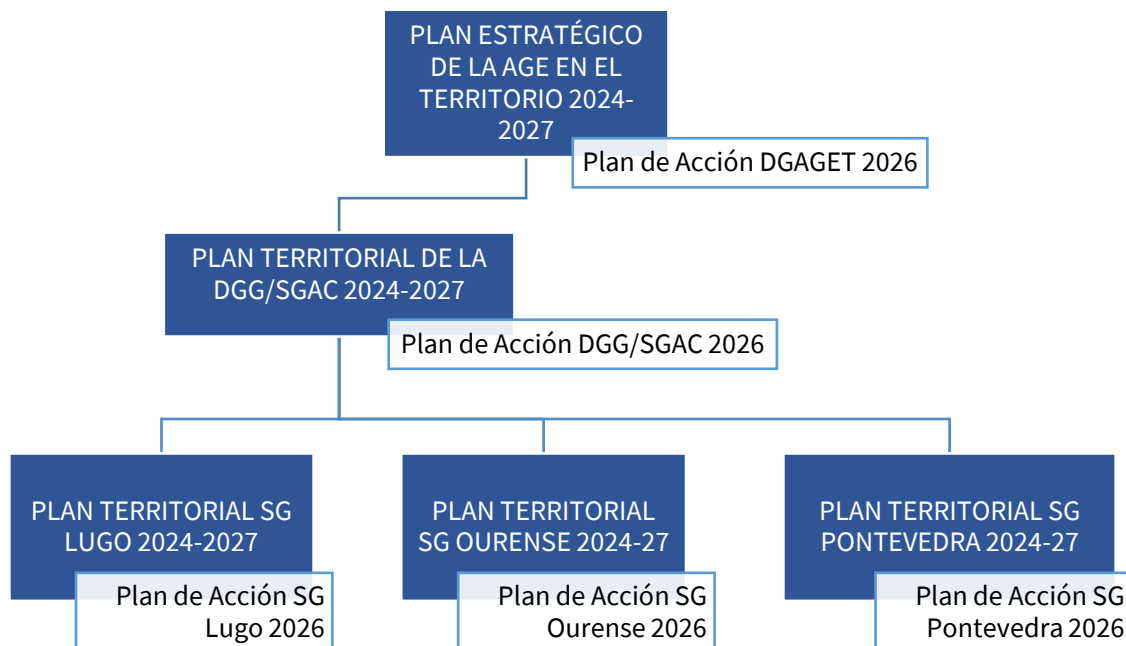
SPRL: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la DGG/SGAC.

UIC: Unidad de Informática y Comunicaciones de la DGG/SGAC.

1. INTRODUCCIÓN

El **Plan de Acción de 2026** de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña (DGG/SGAC) es el tercero de los cuatro planes anuales en los que se recogen el conjunto de medidas y actuaciones 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 (**PLANDGG**), se diseñarán y ejecutarán a lo largo de 2026. 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 2026 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 2026 desarrollando, en caso de que lo hubieran aprobado, su Plan Territorial 2024-2027. En el Plan de Acción 2026 de cada Subdelegación, asimismo, se recogerían las medidas incluidas en el Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC que sean aplicables a su Subdelegación y aquellas otras específicas que sean consideradas de interés para su organización territorial.



El presente Plan de Acción 2026 continúa el proceso iniciado con la implementación del **Programa de Calidad 2021-2023** de la DGG/SGAC, que daría lugar a la aprobación del Plan Estratégico 2021-2023 y, posteriormente, al vigente Plan Territorial 2024-2027 – que se enmarca, además, en la planificación estratégica desarrollada por la Dirección General de la AGE en el Territorio (DGAGET).

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 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.

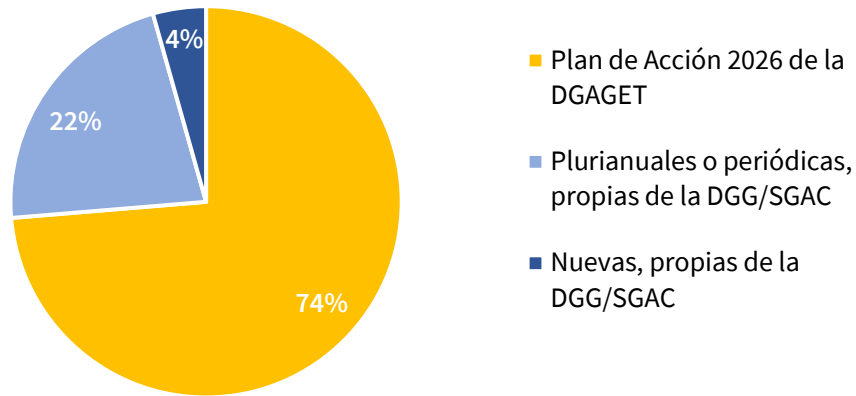
1.1. ACTUACIONES Y MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2026

El Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC contiene un total de **114 actuaciones**.

En cuanto a su procedencia, se debe tener en cuenta, en primer lugar, que las Instrucciones del Director General de la AGE en el Territorio para la aplicación del PEAGET en las Delegaciones del Gobierno requieren que la DGG/SGAC incorpore a sus instrumentos de planificación estratégica y operativa aquellas actuaciones previstas en el PEAGET y en sus respectivos Planes de Acción que requieran en su diseño o ejecución de la participación o implicación de la DGG/SGAC. Así, del total de actuaciones incluidas en el presente Plan de Acción 2026, **84 (el 73,68%) se incardinan en el marco del PEAGET** y del Plan de Acción 2026 de la DGAGET – de las cuales, 26 están directamente vinculadas a los Objetivos Operativos establecidos para las diferentes áreas y unidades.

Las 30 medidas restantes son propias, ideadas y desarrolladas para la DGG/SGAC, adecuadas a las necesidades y características específicas de la organización – 25 de ellas ya fueron incluidas en el Plan de Acción 2025 de la DGG/SGAC (y vuelven a incluirse por tener una ejecución periódica y/o plurianual), y 5 son nuevas. Asimismo, 19 del total de 30 medidas se adscriben a programas de actuaciones previstos en el PEAGET, mientras que 11 se adscriben a programas propios de la DGG/SGAC en el marco de su Plan Territorial 2024-2027.

Gráfico 1. Porcentaje de medidas del Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC, según su procedencia.



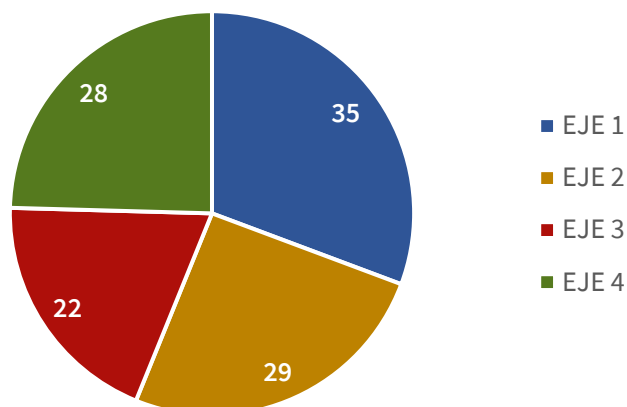
En cuanto al reparto por ejes estratégicos de las medidas incorporadas al presente Plan de Acción, el **Eje 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía** es el que agrupa una mayor cantidad de actuaciones en el Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC, con un total de 35 (el 30,7% del total), repartidas entre sus 5 objetivos estratégicos pero concentradas especialmente en los OE 1 “Accesibilidad en la atención presencial” y 4 “Servicios de Calidad a la ciudadanía en todo el territorio”, y correspondientes a 11 programas (dos de ellos, propios de la DGG/SGAC).

El **Eje 2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos** agrupa 29 de las actuaciones previstas en el Plan de Acción 2025 (un 25,4% del total), distribuidas entre sus cuatro Objetivos Estratégicos y 9 programas, uno de ellos, propio de la DGG/SGAC. Se debe señalar, en este sentido, que el OE 10 del PEAGET se refiere exclusivamente a los territorios no peninsulares, por lo que el presente Plan no prevé ninguna actuación a tal efecto.

El **Eje 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea** abarca 22 actuaciones (el 19,3%), centradas especialmente en el OE 11 (unidad de acción de la AGE en el Territorio) y el OE 13 (de transparencia y gobierno abierto), que corresponden a 5 programas, uno de ellos de la DGG/SGAC.

Y finalmente, el **Eje 4. Compromiso con la sostenibilidad** engloba 28 actuaciones (un 24,6% del total), repartidas en 6 programas, todos ellos previstos en el PEAGET.

Gráfico 2. Número de actuaciones del Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC, por eje estratégico.



1.2. PROCEDENCIA DE LA MEDIDA O ACTUACIÓN

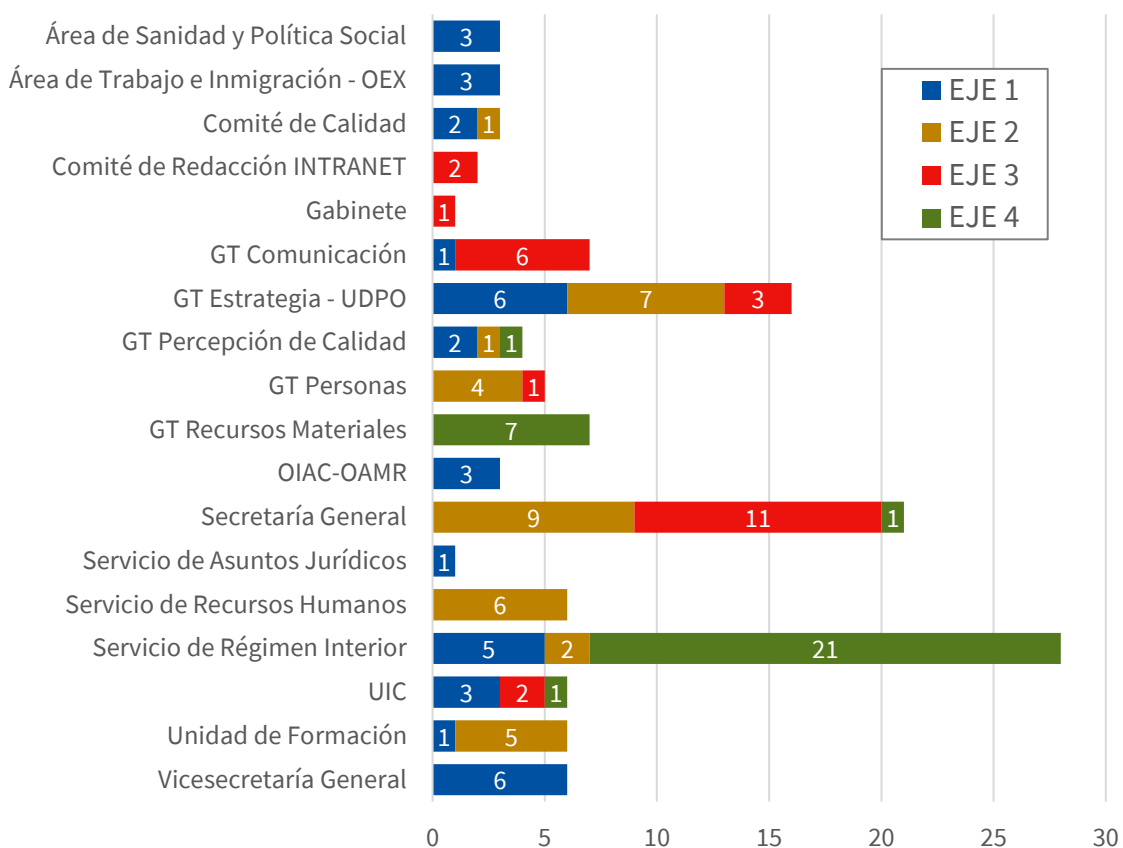
Como ya se ha mencionado, el Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC se compone de actuaciones derivadas de la planificación operativa de la DGAGET, a través de su propio Plan de Acción 2026 o del establecimiento de objetivos operativos (OO); así como de medidas propias, fruto de la planificación estratégica y operativa específica contenida en el PLANDGG. Las claves para su identificación (*ver apartado 2 del presente documento*) son las siguientes:

- **PEAGET:** la actuación incluida está prevista en el Plan de Acción 2026 de la DGAGET.
- **PLANDGG:** la medida incluida es propia y específica del ámbito de actuación de la DGG/SGAC.
- **OO DGAGET 2026:** la medida o actuación deriva de los objetivos operativos establecidos por la DGAGET para el ejercicio 2026.

1.3. RESPONSABLE Y ÓRGANO GESTOR DE LAS ACTUACIONES Y MEDIDAS

Los **responsables** de las actuaciones/medidas son aquellos grupos de trabajo, áreas, unidades o servicios encargados de su diseño, desarrollo y seguimiento – quienes deben supervisar e impulsar su implementación o ejecución por parte de los **órganos gestores**. Todo ello sin perjuicio de que puedan participar en algunas de estas fases otros actores, de acuerdo con lo que determine el Comité de Calidad. El siguiente gráfico muestra la distribución de medidas según su responsable, y es representación de cómo, en menor o mayor grado, **todas las áreas y unidades de la DGG/SGAC están involucradas en el proceso de mejora continua de los servicios.**

Gráfico 3. Número de actuaciones del Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC, agrupadas por ejes y según su grupo de trabajo, área, unidad o servicio responsable.



1.4. SEGUIMIENTO Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LAS ACTUACIONES

Junto al listado de actuaciones por ejes, objetivos estratégicos y programas, se incluye, además, una referencia al periodo de seguimiento y/o plazo de ejecución de las actuaciones.

Así, en primer lugar, se establece la **frecuencia de seguimiento** asignada a cada medida del Plan de Acción, es decir, la periodicidad con la que se verificará, evaluará o certificará su grado de cumplimiento. Esta información servirá de base para elaborar posteriormente el correspondiente informe de seguimiento y evaluación. Aunque la mayoría de las actuaciones cuentan con una revisión anual, algunas requieren un control semestral, trimestral, mensual o incluso semanal. Cuando una actuación tenga una frecuencia anual (es decir, se comprueba su cumplimiento al finalizar el año) pero su ejecución deba completarse antes del 31 de diciembre, se consignará dicha fecha límite como plazo de seguimiento.

- Del total de 114 medidas, **88 (el 77%) tienen un plazo de seguimiento y ejecución anual**, mientras que 7 tienen un plazo de ejecución menor.
- El resto de medidas mantienen un periodo de seguimiento, en su mayoría, **semestral** (12 actuaciones) o **mensual** (4), mientras que solo una actuación tiene seguimiento trimestral, y otra semanal.

En segundo lugar, se incorpora una indicación sobre si se trata, en su caso, de una medida **puntual** (a iniciarse y finalizar en el presente ejercicio), **plurianual** (con referencia a los ejercicios de inicio y final de ejecución de la medida, p.ej. 2025–2027), **periódica** (indicando los ejercicios en los que se reiterará la ejecución de la medida) o **permanente** (aquellas actuaciones que, siendo periódicas, trascienden la vigencia del periodo de planificación estratégica por considerarse ya integradas en el funcionamiento ordinario de la organización). Así:

- **20 medidas del presente Plan de Acción son puntuales**, sin perjuicio de que, para garantizar el correcto y eficiente funcionamiento de los servicios públicos, se pueda extender su plazo de ejecución (convirtiéndose en plurianuales); o de que se determine su repetición en siguientes ejercicios (convirtiéndose en periódicas o permanentes).
- **46 medidas tienen un carácter periódico**, de las cuales, 28 comenzaron a implementarse en 2024, 16 en 2025, y las 2 restantes son de nueva incorporación en este 2026.
- **41 medidas tienen un carácter plurianual**: 2 iniciaron su ejecución en 2024 y la finalizarán en este ejercicio; 34 se iniciaron en 2025, de las cuales 18 finalizarán en 2026, y 14 en 2027; y 7 inician su ejecución en este 2026, para completar su ejecución en 2027.
- **7 medidas son permanentes**, sin perjuicio de que, durante el ejercicio, puedan identificarse otras buenas prácticas previstas en la planificación estratégica que se considere deseable incorporar al funcionamiento ordinario de la organización, o de que puedan existir otras actuaciones permanentes al margen de la estrategia que contribuyan al ciclo de mejora continua de los servicios públicos.

1.5. INDICADORES Y PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO

Finalmente, en el último apartado de este Plan se presentan los indicadores y parámetros a utilizar para evaluar el grado de cumplimiento del Plan y sus actuaciones, constituyéndose, así como instrumentos esenciales para determinar si la organización ha cumplido los objetivos inicialmente planteados para el ejercicio. Para realizar el cálculo final, se deberán tener en cuenta, además, las ponderaciones por objetivos estratégicos previstas en el PLANDGG.

1.6. CUADRO DE MANDO PARA EL SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA

En el marco de su planificación estratégica, la DGG/SGAC ha implantado un Cuadro de Mando Integral (CMI) para el seguimiento de las actuaciones previstas en los distintos planes anuales de acción. Esta herramienta constituye el principal mecanismo para que tanto el Comité de Calidad como los responsables de la ejecución de las medidas dispongan de información actualizada sobre los avances certificados, las responsabilidades asignadas y las instrucciones detalladas para su cumplimiento.

Así, el CMI se configura como un instrumento operativo fundamental para asegurar el despliegue y funcionamiento de la estrategia en tiempo real, permitiendo y realizando adaptaciones cuando sea necesario, de acuerdo con el principio de “documento vivo” que rige los planes estratégicos y operativos. En consecuencia, **el CMI incorporará y publicará todas las actualizaciones y modificaciones del Plan y de sus medidas que resulten precisas** para garantizar su efectividad y plena vigencia. A tal efecto, la información contenida en el CMI prevalecerá sobre la de este documento, por considerarse más reciente y actualizada, sin perjuicio de que el Comité de Calidad, como órgano competente, pueda solicitar la aprobación formal de una modificación del Plan de Acción que recoja todos los cambios.

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 (*ver Indicadores*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
1.1. La Administración cerca de ti.	1. Realización de un cronograma de visitas.	PEAGET 1.1.1	Vicesecretaría General	Vicesecretaría General	Mensual. Periódica: 2024, 2025, 2026
	2. Participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas sobre “La Administración cerca de ti”.	PEAGET 1.1.3	SGCAGET	Vicesecretaría General	Annual. Periódica: 2024, 2025, 2026
	3A. Celebración de jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión al programa.	PEAGET 1.1.5	Vicesecretaría General	Vicesecretaría General	Annual. Periódica: 2024, 2025, 2026
	3C. Aumentar el número de jóvenes que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del programa LACT.	OO 1.1.5.1 DGAGET 2026	Vicesecretaría General	Vicesecretaría General	Semestral. Puntual
	4. Difusión de información del servicio en el portal web y en las redes sociales de la DGG/SGAC.	PEAGET 1.1.7	Vicesecretaría General	GT Comunicación	Annual. Periódica: 2024, 2025, 2026
1.2. Mejora de la atención al público en las OIAR y en las Oficinas de Extranjería.	1. Revisión y actualización de programas y manuales relacionados con la atención a la ciudadanía.	PLANDGG	GT Percepción Calidad	GT Percepción Calidad	Annual. Permanente
	5B. Formar a empleados de la OIAC/OAMR en materia de atención a la ciudadanía joven.	OO 1.4.4.1 DGAGET 2026	SGRHAGET	OIAC-OAMR	Annual. Puntual.
1.3. Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.	3. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI.	PEAGET 1.3.4	SGAFPAGET; Régimen Interior	SGAFPAGET; Régimen Interior	Annual. Plurianual: 2025 – 2026
	4. Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET (programa 12.1).	PEAGET 1.3.5	SGAFPAGET; Régimen Interior	Régimen Interior	Annual. Plurianual: 2025 – 2027

OE 2. NUEVO MODELO DE ATENCIÓN MULTICANAL ACCESIBLE Y EFICIENTE ([ver Indicadores](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	PLAZO DE EJECUCIÓN
2.1. Prestación de atención telefónica y chatbox de servicios integrados (primer nivel).	2. Avanzar en la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión por parte de la ciudadanía.	PLANDGG	UIC	UIC; áreas y unidades con atención al público	Anual. Plurianual: 2025 – 2026

OE 3. DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN PARA LA MEJORA HACIA LA CIUDADANÍA ([ver Indicadores](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
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 reducir tiempos de tramitación de los procedimientos de extranjería.	OO 3.1.3.1 DGAGET 2026	Área de Trabajo e Inmigración; OEX	Área de Trabajo e Inmigración; OEX	Semestral. Periódica: 2024, 2025, 2026
	6. Automatización de las contestaciones del buzón de consultas de la Oficina de Extranjería.	PLANDGG	Área de Trabajo e Inmigración; OEX	UIC	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	7. Agilizar la resolución de las solicitudes de renovaciones de autorizaciones de extranjería que deban de ser resueltas en el plazo de tres meses.	OO 3.1.3.2 DGAGET 2026	Área de Trabajo e Inmigración; OEX	Área de Trabajo e Inmigración; OEX	Mensual. Puntual
3.E1. Digitalización y mejora de servicios específicos.	6. Auditoría interna para detectar procedimientos o procesos no digitalizados.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia; áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2026

OE 4. SERVICIOS DE CALIDAD A LA CIUDADANÍA EN TODO EL TERRITORIO (*ver Indicadores*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
4.1. Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.	2. Participación en los grupos de trabajo creados por la SGCAGET.	PEAGET 4.1.2	SGCAGET	Áreas funcionales	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	3B. Implantación de procedimientos para la agrupación de viajeros internacionales, para reducir los tiempos de citación en los CVI.	OO 4.1.4.1 DGAGET 2026	Área de Sanidad y Política Social	Área de Sanidad y Política Social	Semestral. Puntual
	4. Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.	OO 4.1.4.2 DGAGET 2026	Servicio de Asuntos Jurídicos	Servicio de Asuntos Jurídicos	Semestral. Periódica: 2024, 2025, 2026
	5. Reducir el tiempo transcurrido entre la recepción de los decomisos de drogas sujetos a expedientes sancionadores y su análisis.	OO 4.1.4.3 DGAGET 2026	Área de Sanidad y Política Social	Área de Sanidad y Política Social	Mensual. Puntual
	6. Reducir la pendencia del número de solicitudes de inspección al final de la semana.	OO 4.1.4.4 DGAGET 2026	Área de Sanidad y Política Social	Área de Sanidad y Política Social	Semanal. Puntual
4.2. Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.	6B. Selección de proyectos de éxito derivados de la Autoevaluación 2024 para el Banco de conocimiento de buenas prácticas.	PEAGET 4.2.8	GT Estrategia	GT Estrategia	Anual. Periódica: 2025, 2026
	8. Participación en la formación sobre mejora continua en las organizaciones de la SGRHAGET.	PEAGET 4.2.10	SGRHAGET	Secretaría General	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	10. Solicitud de certificación de calidad CAF.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia	Fecha límite: 31/03/2026. Plurianual: 2025 – 2026
	11. Realizar un seguimiento del Programa de Quejas y Sugerencias y evaluación de la calidad de la organización.	Hito 1, OO 4.2.7.1 DGAGET 2026	Comité de Calidad	Comité de Calidad	Semestral. Periódica: 2025, 2026

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
	12. Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2024 – planificar al menos un proyecto de mejora con ejecución iniciada antes de 31/12/2026.	Hito 2, OO 4.2.7.1 DGAGET 2026	GT Estrategia	GT Estrategia	Anual. Periódica: 2025, 2026
4.3. Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.	2. Realización de una encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de la OIAC-OAMR.	PEAGET 4.3.1	ISAGET	OIAC-OAMR	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	3. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.1 La Administración cerca de ti.	PEAGET 4.3.2	ISAGET	Vicesecretaría General	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	4. Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET).	PEAGET 4.3.4	Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.	PEAGET 4.3.5; Hito 3, OO 4.2.7.1 DGAGET 2026	Régimen Interior	Régimen Interior	Mensual. Permanente.
	6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias.	PEAGET 4.3.6	Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	7. Realizar acciones de percepción de la calidad a aliados y grupos de interés.	PLANDGG	GT Percepción Calidad	GT Percepción Calidad	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	8. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.2 (Mejora de la atención al público en las OIAR y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a colectivos vulnerables).	PEAGET 4.3.3	ISAGET	OIAC-OAMR; Oficina de Extranjería	Anual. Periódica: 2026, 2027
		1. Diseño e implementación del Ecosistema de Calidad.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia; UIC

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
4.E2. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total (<i>Ecosistema de Calidad</i>).	2. Revisión de los programas y estrategias de calidad de la organización para su integración en el Ecosistema de Calidad.	PLANDGG	Comité de Calidad	Comité de Calidad	Semestral. Plurianual: 2026 – 2027
	3. Presentación del sistema y desarrollo de acciones formativas para la sensibilización y capacitación del personal de la DGG/SGAC en relación al uso del Ecosistema de Calidad.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia	Anual. Periódica: 2026, 2027

OE 5. TRATAMIENTO ESPECÍFICO DE LAS SINGULARIDADES EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA LENGUA COOFICIAL ([ver Indicadores](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	PLAZO DE EJECUCIÓN
5.2. Capacitación del personal empleado público de la AGE en el Territorio para la atención a la ciudadanía en lenguas cooficiales.	4. Fomento de la participación de los funcionarios de la DGG/SGAC en actividades formativas tendentes a la obtención de títulos acreditativos de conocimiento del gallego.	PLANDGG; PEAGET 5.2.2/3	SGRHAGET; Unidad de Formación	Unidad de Formación	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027

EJE 2. RRHH ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OE 6. DEFINICIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMÚN PARA LA ORDENACIÓN DE LOS RR.HH., EN COLABORACIÓN CON LOS MINISTERIOS FUNCIONALES *(ver Indicadores)*

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
6.1. Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los recursos humanos de la AGE en el Territorio.	2. Análisis de los procedimientos de gestión y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora.	PEAGET 6.1.4	SGRHAGET	Servicio RR.HH.	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	3. Análisis de las necesidades de formación.	PEAGET 6.1.6	SGRHAGET; Unidad de Formación	Unidad de Formación	Anual. Permanente
	4. Ejecución de medidas de mejora y simplificación de los procedimientos derivadas del análisis realizado.	PEAGET 6.1.5	SGRHAGET	Servicio RR.HH.	Anual. Plurianual: 2026 – 2027
	5. Elaboración y ejecución de planes formativos que respondan a las necesidades detectadas.	PEAGET 6.1.7	SGRHAGET; Unidad de Formación	Unidad de Formación	Anual. Plurianual: 2026 – 2027
	6. Optimización del procedimiento de refuerzo de la plantilla por el sistema de provisión de libre designación.	OO 6.1.5.1 DGAGET 2026	Servicio RR.HH.; Secretaría General	Servicio RR.HH.; Secretaría General	Anual. Puntual.
	7. Establecer programaciones con la planificación de las tareas y la organización de la plantilla en todas las unidades.	OO 6.1.5.2 DGAGET 2026	Servicio RR.HH.; Secretaría General	Servicio RR.HH.; Secretaría General	Anual. Puntual.
	8. Impulsar la ejecución efectiva del plan de formación propuesto por las DDGG/SSGG.	OO 6.1.5.3 DGAGET 2026	Unidad de Formación	Unidad de Formación	Semestral. Puntual.

OE 7. DISEÑO DE NUEVAS ESTRUCTURAS PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS (*ver Indicadores*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
7.1. Modelos deslocalizados de gestión.	2. Implantación de los modelos deslocalizados de gestión, de acuerdo con la planificación establecida.	PEAGET 7.1.4	SGRHAGET; Secretaría General	Secretaría General	Anual. Plurianual: 2026 – 2027
7.2. Desterritorialización de la gestión de los recursos humanos y económicos.	1. Análisis de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización para la implantación progresiva por territorios y planificación para su implantación.	PEAGET 7.2.3	SGRHAGET; Régimen Interior; Servicio RR.HH.	Régimen Interior; Servicio RR.HH.	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	2. Implantación por territorios, de acuerdo con la planificación diseñada.	PEAGET 7.2.4	SGRHAGET; Régimen Interior; Servicio RR.HH.	Régimen Interior; Servicio RR.HH.	Anual. Plurianual: 2026 – 2027

OE 8. IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RR.HH. POR COMPETENCIAS, ADECUADA A LAS NUEVAS ESTRUCTURAS ([ver Indicadores](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
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.	PLANDGG	GT Percepción Calidad	GT Percepción Calidad	Anual. Permanente.
	7B. Participación en la creación e implementación de un Protocolo homogéneo y estandarizado de acogida y despedida.	PEAGET 8.1.5	GT Personas	GT Personas	Anual. Puntual.
	8. Revisión y actualización de programas y manuales relacionados con la atención a las personas de la organización.	PLANDGG	GT Personas	GT Personas	Anual. Permanente.
	9. Establecimiento de premios y/o reconocimientos al talento y las buenas prácticas.	PEAGET 8.1.6	GT Personas	GT Personas	Anual. Puntual.
8.E2. Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	2. Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC.	PLANDGG; OO 6.1.5.3 DGAGET 2026	Unidad de Formación	Unidad de Formación	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	7. Elaboración de un Programa de Gestión del Conocimiento.	PLANDGG	GT Personas	Unidad de Formación	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	9. Organización y grabación de “píldoras formativas” presenciales orientadas al personal de la DGG/SGAC.	PLANDGG	Secretaría General	Secretaría General	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027

OE 9. CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN BASADA EN LA PLANIFICACIÓN Y LA RETRIBUCIÓN VINCULADA A OBJETIVOS [\(ver Indicadores\)](#)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
9.1. Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.	3. Elaboración y aprobación del Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC – alineación con el PEAGET 2024-2027 y el Plan de Acción 2026 de la DGAGET.	PEAGET 9.1.2/4/5	GT Estrategia	GT Estrategia	Fecha límite: 31/03/2026. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	4. Evaluación del Plan de Acción 2025 – elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del PACC 2025 de la DGG/SGAC.	PEAGET 9.1.3/4	GT Estrategia	GT Estrategia	Fecha límite: 31/03/2026. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	5. Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad de la DGG/SGAC).	PEAGET 9.1.1	Comité de Calidad	Comité de Calidad	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	6. Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia; áreas y unidades	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	8. Revisión y actualización del Inventario de Procesos.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia; áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	9. Elaboración de un manual sobre el cambio en la titularidad de la Delegación del Gobierno.	PLANDGG	Secretaría General	Secretaría General	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
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 y Direcciones Insulares.	PEAGET 9.2.2	SGRIAGET	Secretaría General	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	2. Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.	PEAGET 9.2.3	UDPO; Secretaría General	UDPO; Secretaría General; áreas y unidades	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
	3. Elaboración de un informe anual de cumplimiento de objetivos operativos: remisión de información a la SGRIAGET.	PEAGET 9.2.4	UDPO	UDPO	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	5. Fortalecer y formalizar el papel coordinador de las Delegaciones del Gobierno, consolidando su rol de coordinación y seguimiento en su territorio de los instrumentos operativos del PEAGET 2024-2027.	OO 9.2.3.1 DGAGET 2026	UDPO	UDPO	Semestral. Puntual.
9.3. Implantación de un modelo de productividad por objetivos.	1. Aplicación del modelo de productividad por objetivos.	PEAGET 9.3.3	Secretaría General	Secretaría General	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
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.	PEAGET 9.4.3	SGCAGET	Secretaría General	Anual. Plurianual: 2024 – 2026

EJE 3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
OE 11. UNIDAD DE ACCIÓN DE LA AGE EN EL TERRITORIO (*ver Indicadores*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
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 – elaboración de un informe trimestral que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora.	PEAGET 11.1.1	Gabinete del Delegado del Gobierno	Gabinete del Delegado del Gobierno	Trimestral. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	4. Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG.	OO 11.1.4.1 DGAGET 2026	Secretaría General	Secretaría General	Semestral. Periódica: 2024, 2025, 2026
	5. Realizar una Comisión de Asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE al objeto de preparar los temas de la misma.	OO 11.1.4.2 DGAGET 2026	Secretaría General	Secretaría General	Semestral, supeditado a la CICAPE. Periódica: 2024, 2025, 2026
	6. Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno.	PEAGET 11.1.4	Secretaría General	Secretaría General	Semestral, supeditado a la CICAPE. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
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.	PLANDGG	Comité Redacción de la INTRANET	Comité Redacción de la INTRANET	Anual. Plurianual: 2024 – 2026
	4. Acciones de comunicación al personal del contenido y de los objetivos incluidos en los Planes de Acción 2026 de la DGAGET y de la DGG/SGAC.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	6. Facilitar las búsquedas en la INTRANET habilitando un buscador.	PLANDGG	Comité Redacción de la INTRANET	UIC	Anual. Plurianual: 2025 – 2026

	9. Desarrollo de acciones para la participación/implicación de todo el personal de la organización en el proceso de mejora continua de la calidad.	PLANDGG	GT Personas	GT Personas	Anual. Periódica: 2025 – 2026
--	--	---------	-------------	-------------	----------------------------------

OE 12. IMAGEN INSTITUCIONAL ÚNICA Y RECONOCIBLE (*ver Indicadores*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
12.1. Unificación de la imagen de los espacios de atención de la AGE en el Territorio.	1. Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.	PEAGET 12.1.4	GT Comunicación; Secretaría General	GT Comunicación; Secretaría General	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	2. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.	PEAGET 12.1.5	GT Comunicación; Secretaría General	GT Comunicación; Secretaría General	Anual. Plurianual: 2025 – 2027

OE 13. TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO (*ver Indicadores*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
13.1. Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.	2. Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta (OGW).	PEAGET 13.1.4	Secretaría General	Secretaría General	Fecha límite: Semana de la Administración Abierta. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	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.	PEAGET 13.1.8	Secretaría General	Secretaría General	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	8. Publicación en el Portal web de la DGG/SGAC de la información identificada y actualización periódica.	PEAGET 13.1.3	GT Comunicación	GT Comunicación	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	10. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en la DGG/SGAC.	PEAGET 13.1.7	Secretaría General	Secretaría General	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	13. Incorporación de Códigos QR para facilitar la accesibilidad a la información.	PLANDGG	Secretaría General	Áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	14. Elaboración del Plan de Reputación de la DGG/SGAC.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia	Fecha límite: 30/06/2026. Puntual.
	15. Implementación del Plan de Reputación de la DGG/SGAC.	PLANDGG	GT Estrategia	GT Estrategia	Anual. Plurianual: 2026 – 2027
	16. Identificar y prevenir el riesgo de conductas contrarias a la integridad pública.	OO 13.1.8.1 DGAGET 2026	Secretaría General	Secretaría General	Anual. Puntual.
13.2. Refuerzo de las redes sociales como medio de	5. Participación en las reuniones de coordinación y seguimiento de la SGRIAGET en relación a la aplicación de la Guía de uso y presencia en RRSS.	PEAGET 13.2.3	SGRIAGET; Secretaría General	Secretaría General	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN
información a la ciudadanía.	6. Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores.	PEAGET 13.2.4	GT Comunicación	GT Comunicación	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	7B. Aumentar la presencia de las DDGG/SSGG en las redes sociales.	OO 13.2.3.1 DGAGET S1 2025	GT Comunicación	GT Comunicación	Semestral. Puntual.
	8. Identificación y difusión de buenas prácticas en otras Administraciones nacionales y extranjeras para su posible incorporación en nuestra organización.	PEAGET 13.2.5	GT Comunicación	GT Comunicación	Anual. Plurianual: 2026 – 2027

EJE 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
OE 14. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO *(ver Indicadores)*

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	PLAZO DE EJECUCIÓN
14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.	2. Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE).	PEAGET 14.1.5; OO 14.1.5.1 DGAGET 2026	Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	3. Elaboración de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.	PEAGET 14.1.3	SGAFPAGET; Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	4. Ejecución de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.	PEAGET 14.1.4	SGAFPAGET; Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	5. Seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%).	PEAGET 14.1.6; OO 14.1.6.1 DGAGET 2026	Régimen Interior	Régimen Interior; áreas y unidades	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	6. Cálculo de la huella de carbono de la organización.	PLANDGG	GT Recursos Materiales	GT Recursos Materiales	Anual. Permanente.
	7. Cambio de la iluminación de todas las sedes a luces LED.	PLANDGG	Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	14.2. Uso sostenible de espacios.	3. Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas.	PEAGET 14.2.3	SGAFPAGET	Régimen Interior
4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización.		PEAGET 14.2.4	SGAFPAGET; Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
5. Habilitar en el parking de la DGG una plaza reservada para personas con discapacidad.		PLANDGG	Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Plurianual: 2025 – 2026

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	PLAZO DE EJECUCIÓN
14.3. Gestión sostenible de recursos y residuos.	3. Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desinfectación/donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos.	PEAGET 14.3.7	GT Recursos Materiales	GT Recursos Materiales	Anual. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	5. Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.	PLANDGG	GT Recursos Materiales	GT Percepción Calidad	Anual. Permanente.
	6. Actualización del inventario de recursos tecnológicos (material TIC) en la aplicación informática GLPi.	PLANDGG; OO 14.3.6.2 DGAGET 2026	UIC	UIC	Fecha límite: 31/10/2026. Periódica: 2024, 2025, 2026, 2027
	7. Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados para mejorar el uso de los recursos (agua y papel) y la gestión sostenible de residuos en la DGG/SGAC.	PEAGET 14.3.3	Régimen Interior	Régimen Interior, áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	9A. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad.	PEAGET 14.3.6	Régimen Interior; Secretaría General	Régimen Interior; Secretaría General	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	9B. Disponer de planificación de posibles cesiones de equipos informáticos a organismos o entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro.	OO 14.3.6.1 DGAGET 2026	GT Recursos Materiales	GT Recursos Materiales	Anual. Puntual.
	10. Elaboración de una memoria anual sobre la evolución del consumo de recursos, la gestión de residuos y la gestión de los recursos tecnológicos en el ejercicio anterior.	PEAGET 14.3.8	GT Recursos Materiales	GT Recursos Materiales	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	11. Instalación en los edificios sede de la DGG/SGAC de papeleras específicas para recogida selectiva de residuos.	PLANDGG	Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Plurianual: 2025 – 2026

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	PLAZO DE EJECUCIÓN
14.4. Sostenibilidad financiera.	1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.	PEAGET 14.4.1	Régimen Interior	Régimen Interior	Fecha límite: 14/11/2026. Periódica: 2025, 2026.
	2. Optimizar la utilización del crédito presupuestario anual en el ámbito de los contratos menores.	OO 14.4.1.1 DGAGET 2026	Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Periódica: 2025, 2026

OE 15. UNA ADMINISTRACIÓN SIN PAPEL ([ver Indicadores](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA	RESPONSABLE	ÓRGANO GESTOR	PLAZO DE EJECUCIÓN
15.1. Plan de reducción de archivos en papel.	4. Ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, de acuerdo con la planificación.	PEAGET 15.1.3	Régimen Interior	Régimen Interior, áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	6. Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad.	PEAGET 15.1.5	Régimen Interior	Régimen Interior, áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	7. Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo en la DGG/SGAC.	PEAGET 15.1.6	GT Recursos Materiales	GT Recursos Materiales; áreas y unidades	Anual. Periódica: 2025, 2026, 2027
	8. Implementación de un proceso sistematizado de tratamiento documental de los archivos físicos de la Delegación del Gobierno.	PLANDGG	Régimen Interior	Régimen Interior; áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	9. Elaboración de un repertorio o índice de clasificación de las series documentales de las Áreas e Unidades.	PLANDGG	Régimen Interior	Régimen Interior; áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2027
	10. Reducir el consumo de papel en al menos un 5%.	OO 15.1.6.1 DGAGET 2026	Régimen Interior	Régimen Interior; áreas y unidades	Anual. Puntual.
15.2. Plan de Digitalización e Higiene Digital.	2. Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos.	PEAGET 15.2.2	GT Recursos Materiales; Régimen Interior	GT Recursos Materiales; Régimen Interior	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	3. Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo – diseño e implementación de una metodología de archivo digital.	PEAGET 15.2.3; PLANDGG	Régimen Interior	Régimen Interior, áreas y unidades	Anual. Plurianual: 2025 – 2026
	4. Elaboración de un protocolo compartido de recomendaciones de higiene digital.	PEAGET 15.2.4	SGCAGET; Régimen Interior	Régimen Interior	Anual. Puntual.

3. INDICADORES Y PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO

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

OE 1. ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL *(ver Medidas y Actuaciones)*

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
1.1. La Administración cerca de ti.	1. Realización de un cronograma de visitas.	Porcentaje (%) de cronogramas mensuales elaborados Y comunicados a la SGCAGET antes del último día del mes anterior al del cronograma en cuestión.	Todos = 100%; resto: proporcional.
	2. Participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas sobre “La Administración cerca de ti”.	Participación en la Jornada de Intercambio.	Si = 100%; No = 0%
	3A. Celebración de jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión al programa.	Número de jornadas celebradas con ayuntamientos para fomentar la adhesión al programa.	1 o más = 100%; 0 = 0%.
	3C. Aumentar el número de jóvenes que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del programa LACT.	Número de sesiones celebradas hacia colectivos de jóvenes (de acuerdo con la 4ª resolución de fecha 27/09/2024).	3 al semestre = 100%; 2 al semestre = 75%; 3 al año = 50%; menos = 0%.
	4. Difusión de información del servicio en el portal web y en las redes sociales de la DGG/SGAC.	Porcentaje (%) de cronogramas de visitas publicados en el portal web del MPTMD y en RRSS de la DGG/SGAC.	Todos = 100%; resto: proporcional.
1.2. Mejora de la atención al público en las OIAR y en las Oficinas de Extranjería.	1. Revisión y actualización de programas y manuales relacionados con la atención a la ciudadanía.	Manual de Atención a la Ciudadanía revisado y actualizado durante el ejercicio.	Si = 100%; No = 0%
	5B. Formar a empleados de la OIAC/OAMR en materia de atención a la ciudadanía joven.	Participación de personal de la OIAC-OAMR en los cursos de formación en atención al público ofertados.	Cobertura de todas las plazas ofertadas = 100%; en caso contrario = 0%

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
1.3. Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.	3. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI.	Plan elaborado a 31/12/2026, con participación de la DGG/SGAC.	Si = 100%; No = 0%
	4. Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET (programa 12.1).	Porcentaje (%) de ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, sobre el total previsto para 2026.	70% o más = 100%; resto: proporcional.

OE 2. NUEVO MODELO DE ATENCIÓN MULTICANAL ACCESIBLE Y EFICIENTE ([ver Medidas y Actuaciones](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
2.1. Prestación de atención telefónica y chatbox de servicios integrados (primer nivel).	2. Avanzar en la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión por parte de la ciudadanía.	Nuevas automatizaciones (o mejora de las existentes) realizadas durante el ejercicio.	Si = 100%; No = 0%

OE 3. DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN PARA LA MEJORA HACIA LA CIUDADANÍA (*ver Medidas y Actuaciones*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
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 reducir tiempos de tramitación de los procedimientos de extranjería.	Porcentaje (%) de solicitudes grabadas en un plazo igual o inferior a 10 días naturales.	99% de solicitudes o más = 100%; menos: <i>ver ficha del OO 3.1.3.1.</i>
	6. Automatización de las contestaciones del buzón de consultas de la Oficina de Extranjería.	Porcentaje (%) de plantillas-tipo creadas para la respuesta a consultas de interesados no conformes con la respuesta automatizada, con respecto al total de posibles respuestas-tipo identificadas.	70% de plantillas o más = 100%; resto: proporcional.
	7. Agilizar la resolución de las solicitudes de renovaciones de autorizaciones de extranjería que deban de ser resueltas en el plazo de tres meses.	$((Resoluciones_G1 * 1,3 + Resoluciones_G2 * 1,2 + Resoluciones_G3 * 1 + Resoluciones_G4 * -1) / Resoluciones_totales) * 100;$ donde: <ul style="list-style-type: none"> • G1: Número de solicitudes resueltas en un plazo inferior a 30 días naturales. • G2: Número de solicitudes resueltas en un plazo entre 31 y 60 días naturales. • G3: Número de solicitudes resueltas en un plazo entre 61 y 90 días naturales. • G4: Número de solicitudes resueltas en un plazo superior a 90 días naturales. 	Puntuación igual o superior a 100 = cumplimiento del 100%; puntuación menor que 100: porcentaje de cumplimiento proporcional.
3.E1. Digitalización y mejora de servicios específicos.	6. Auditoría interna para detectar procedimientos o procesos no digitalizados.	Auditoría realizada, a 31/12/2026.	Si = 100%; No = 0%

OE 4. SERVICIOS DE CALIDAD A LA CIUDADANÍA EN TODO EL TERRITORIO (*ver Medidas y Actuaciones*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
4.1. Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.	2. Participación en los grupos de trabajo creados por la SGCAGET.	Participación de la DGG/SGAC en los grupos de trabajo creados por la SGCAGET.	Si = 100%; No = 0%
	3B. Implantación de procedimientos para la agrupación de viajeros internacionales, para reducir los tiempos de citación en los CVI.	Procedimiento elaborado e implantado.	Elaborado e implantado: 100%; sólo elaborado: 50%; ninguna: 0%.
	4. Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.	Porcentaje de expedientes <u>sin alegaciones</u> resueltos entre el 01/01/2026 y el 31/12/2026, cuyo plazo de resolución ha sido <u>inferior a 181 días</u> computados desde la fecha de la firma de acuerdo de inicio del expediente.	95% o más de los expedientes = 100%; menos = 0%.
		Porcentaje de expedientes <u>con alegaciones</u> resueltos entre el 01/01/2026 y el 31/12/2026, cuyo plazo de resolución ha sido <u>inferior a 331 días</u> computados desde la fecha de la firma del acuerdo de inicio del expediente.	90% o más de los expedientes = 100%; entre 75-89% = 75%; menos de 75% = 0%.
	5. Reducir el tiempo transcurrido entre la recepción de los decomisos de drogas sujetos a expedientes sancionadores y su análisis.	Promedio mensual de días entre la recepción de alijo y la emisión de informe analítico.	≤10 días = 100%; 10-15 días = 75%; 15-20 días = 50%; >20 días = 0%
	6. Reducir la pendencia del número de solicitudes de inspección al final de la semana.	Porcentaje (%) de expedientes finalizados cada semana (promedio trimestral de los datos recabados semanalmente).	Media ≥90% = 100%; media 85-90% = 75%; media 80-85% = 50%; media <80% = 0%
4.2. Evaluación de la calidad de la organización y	6B. Selección de proyectos de éxito derivados de la Autoevaluación 2024 para el Banco de conocimiento de buenas prácticas.	Número de proyectos de mejora remitidos para su incorporación al Banco de conocimiento de buenas prácticas por parte de la DGG/SGAC en el ejercicio 2025.	2 proyectos o más = 100%; 1 = 75%; 0 = 0%.

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
difusión de buenas prácticas.	8. Participación en la formación sobre mejora continua en las organizaciones de la SGRHAGET.	Participación de personal de la DGG/SGAC en la formación.	Si = 100%; No = 0%
	10. Preparación de la solicitud de certificación de calidad.	Solicitud de certificación de calidad CAF presentada.	Si = 100%; No = 0%
	11. Realizar un seguimiento del Programa de Quejas y Sugerencias y evaluación de la calidad de la organización.	Seguimiento realizado y remitido semestralmente a la ISAGET.	Si = 100%; No = 0%
	12. Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2024 – planificar al menos un proyecto de mejora con ejecución iniciada antes de 31/12/2026.	Nuevo proyecto de mejora planificado, iniciado y remitido a la ISAGET.	Si = 100%; No = 0%
4.3. Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.	2. Realización de una encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de las OIAC/OAMR.	Realización de la encuesta de satisfacción.	Si = 100%; No = 0%
	3. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.1 La Administración cerca de ti.	Realización de la encuesta de satisfacción.	Si = 100%; No = 0%
	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.
	5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.	Porcentaje (%) de informes mensuales sobre las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en ese mes enviados en los primeros 10 días naturales del mes siguiente a la ISAGET.	Todos = 100%; menos: proporcional
	6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias.	Informe o Memoria anual de acciones de mejora ejecutadas, elaborado.	Si = 100%; No = 0%
	7. Realizar acciones de percepción de la calidad a aliados y grupos de interés.	Realización de una acción de percepción de calidad a los aliados y grupos e interés.	Si = 100%; No = 0%

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
	8. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.2 (Mejora de la atención al público en las OIAR y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a colectivos vulnerables).	Realización de la encuesta de satisfacción.	Si = 100%; No = 0%
4.E2. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total (Ecosistema de Calidad).	1. Diseño e implementación del Ecosistema de Calidad.	Sistema de gestión “Ecosistema de Calidad” diseñado e implementado a nivel interno.	Si = 100%; No = 0%
	2. Revisión de los programas y estrategias de calidad de la organización para su integración en el Ecosistema de Calidad.	Identificación de los contenidos a revisar y definición de pautas básicas para la revisión, realizadas a 30/06/2026.	Si = 100%; No = 0%
		Porcentaje (%) de programas y estrategias revisadas e integradas en el Ecosistema de Calidad.	Si = 100%; No = 0%
	3. Presentación del sistema y desarrollo de acciones formativas para la sensibilización y capacitación del personal de la DGG/SGAC en relación al uso del Ecosistema de Calidad.	Número de acciones formativas o de presentación del sistema realizadas en la DGG/SGAC.	3 o más = 100%; 2 = 75%; 1 = 50%; 0 = 0%

OE 5. TRATAMIENTO ESPECÍFICO DE LAS SINGULARIDADES EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA LENGUA COOFICIAL (*ver Medidas y Actuaciones*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
5.2. Capacitación del personal empleado público de la AGE en el Territorio para la atención a la ciudadanía en lenguas cooficiales.	4. Fomento de la participación de los funcionarios de la DGG/SGAC en las actividades formativas de la DGAGET y del INAP tendentes a la obtención de títulos acreditativos de conocimiento del gallego.	Fomento de actividades formativas DGAGET-INAP u organización de actividades formativas propias para fomentar el conocimiento del gallego.	Si = 100%; No = 0%
		Participación del personal de la DGG/SGAC en las actividades formativas en gallego.	Si = 100%; No = 0%

EJE 2. RRHH ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

OE 6. DEFINICIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMÚN PARA LA ORDENACIÓN DE LOS RR.HH., EN COLABORACIÓN CON LOS MINISTERIOS FUNCIONALES (*ver Medidas*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
6.1. Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los recursos humanos de la AGE en el Territorio.	2. Análisis de los procedimientos de gestión y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora.	Informe o memoria en la que se recojan las conclusiones obtenidas en el análisis interno previo y remisión a la SGRHAGET, elaborado.	Si = 100%; No = 0%
	3. Análisis de las necesidades de formación.	Análisis de necesidades formativas, elaborado.	Si = 100%; No = 0%
	4. Ejecución de medidas de mejora y simplificación de los procedimientos derivadas del análisis realizado.	Medidas de mejora y simplificación de procedimientos ejecutadas, respecto de las planificadas por la SGRHAGET.	Todas las indicadas = 100%; resto: proporcional.
	5. Elaboración y ejecución de planes formativos que respondan a las necesidades detectadas.	Número de acciones de formación propias planificadas y desarrolladas en respuesta a necesidades formativas detectadas.	2 o más = 100%; 1 = 75%; 0 = 0%
	6. Optimización del procedimiento de refuerzo de la plantilla por el sistema de provisión de libre designación.	Tiempo transcurrido entre la fecha de remisión de las solicitudes presentadas junto con la solicitud de propuesta y la de remisión del informe/propuesta con el candidato/a que reúne las condiciones adecuadas para el desempeño del puesto de libre designación.	Menor o igual a 10 días hábiles = 100%; más de 10 días hábiles: proporcional.
	7. Establecer programaciones con la planificación de las tareas y la organización de la plantilla en todas las unidades.	Informes semestrales y anuales con el detalle de las programaciones realizadas, elaborados y remitidos a la SGRHAGET.	Si = 100%; No = 0%
	8. Impulsar la ejecución efectiva del plan de formación propuesto por las DDGG/SSGG.	Porcentaje (%) de cursos llevados a cabo por la DGG/SGAC sobre el total de cursos autorizados en el ANEXO I del Plan de Formación 2026.	Todos los cursos = 100%; resto = 0%.

OE 7. DISEÑO DE NUEVAS ESTRUCTURAS PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS ([ver Medidas](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
7.1. Modelos deslocalizados de gestión.	2. Implantación de los modelos deslocalizados de gestión, de acuerdo con la planificación establecida.	Porcentaje (%) de ejecución de la implantación de los modelos de deslocalización, de acuerdo con la planificación establecida.	50% o más = 100%; menos del 50%: proporcional.
7.2. Desterritorialización de la gestión de los recursos humanos y económicos.	1. Análisis de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización para la implantación progresiva por territorios y planificación para su implantación.	Análisis y planificación realizadas.	Si = 100%; No = 0%
	2. Implantación por territorios, de acuerdo con la planificación diseñada.	Porcentaje (%) de ejecución de la implantación respecto de lo planificado.	10% o más = 100%; menos del 10%: proporcional.

OE 8. IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RR.HH. POR COMPETENCIAS, ADECUADA A LAS NUEVAS ESTRUCTURAS ([ver Medidas](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
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.	Número de acciones de percepción de la calidad al cliente interno realizadas.	1 o más = 100%; 0 = 0%
	7B. Participación en la creación e implementación de un Protocolo homogéneo y estandarizado de acogida y despedida.	Protocolo único de acogida y despedida, elaborado con participación de la DGG/SGAC, a 31/12/2026.	Si = 100%; No = 0%
	8. Revisión y actualización de programas y manuales relacionados con la atención a las personas de la organización.	Programas y manuales de atención a las personas de la organización, revisados y actualizados en el ejercicio.	Todos = 100%; menos: proporcional.
	9. Establecimiento de premios y/o reconocimientos al talento y las buenas prácticas.	Protocolo de Reconocimiento Profesional implantado y comunicado a la SGRHAGET.	Si = 100%; No = 0%
8.E2. Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	2. Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC.	Número de acciones de formación organizadas en 2025.	3 o más = 100%; 2 = 50%; menos de 2 = 0%
	7. Elaboración de un Plan Integral para la Gestión del Conocimiento.	Plan elaborado.	Si = 100%; No = 0%
	9. Organización de “píldoras formativas” orientadas al personal de la DGG/SGAC.	Número de píldoras formativas organizadas en 2025.	4 o más = 100%; 3 = 75%; 2 = 50%; menos de 2 = 0%

OE 9. CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN BASADA EN LA PLANIFICACIÓN Y LA RETRIBUCIÓN VINCULADA A OBJETIVOS *(ver Medidas)*

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
9.1. Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.	3. Elaboración y aprobación del Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC – alineación con el PEAGET 2024-2027 y el Plan de Acción 2026 de la DGAGET.	Plan de Acción 2026 de la DGG/SGAC elaborado, aprobado y alineado con el PEAGET y con el Plan de Acción 2026 de la DGAGET, a 31/03/2026.	Si = 100%; No = 0%
	4. Evaluación del Plan de Acción 2025 – elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del PACC 2025 de la DGG/SGAC.	Informe de Seguimiento del Plan de Acción 2025 de la DGG/SGAC elaborado y aprobado, a 31/03/2026.	Si = 100%; No = 0%
	5. Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad de la DGG/SGAC).	Número de reuniones del Comité de Calidad celebradas en 2026.	4 o más = 100%; menos: proporcional.
	6. Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.	Porcentaje (%) de fichas de procesos clave elaboradas, sobre el total de procesos clave identificados.	30% o más de procesos clave = 100%, menos: proporcional.
	8. Revisión y actualización del Inventario de Procesos.	Revisión y actualización completada.	Si = 100%; No = 0%
	9. Elaboración de un manual sobre el cambio en la titularidad de la Delegación del Gobierno.	Manual elaborado.	Si = 100%; No = 0%
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 y Direcciones Insulares.	Participación de la DGG/SGAC en la elaboración de los planes de objetivos operativos.	Si = 100%; No = 0%
	2. Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.	Porcentaje (%) de cumplimiento de los objetivos operativos, según la definición de la DGAGET.	Cumplimiento del 90% o más = 100%; menos: proporcional.
	3. Elaboración de un informe anual de cumplimiento de objetivos operativos: remisión de información a la SGRIAGET.	Información sobre el cumplimiento de los objetivos operativos remitida a la SGRIAGET.	Si = 100%; No = 0%

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
	5. Fortalecer y formalizar el papel coordinador de las Delegaciones del Gobierno, consolidando su rol de coordinación y seguimiento en su territorio de los instrumentos operativos del PEAGET 2024-2027.	Número de reuniones celebradas con los puntos focales de las Subdelegaciones del Gobierno en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, con acta remitida a la SGRIAGET.	3 o más = 100%; menos de 3 = 0%
9.3. Implantación de un modelo de productividad por objetivos.	1. Aplicación del modelo de productividad por objetivos.	Porcentaje (%) de Unidades de Gestión que aplican el modelo de productividad por objetivos, a 31/12/2026.	10% o más = 100%; menos del 5% = 0%; entre el 5-10% = 50%.
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.	Participación de la DGG/SGAC en el diseño de nuevos indicadores.	Si = 100%; No = 0%

EJE 3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
OE 11. UNIDAD DE ACCIÓN DE LA AGE EN EL TERRITORIO (*ver Medidas*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
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 – elaboración de un informe cada trimestre que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora.	Número de informes trimestrales elaborados y remitidos a la SGRIAGET.	4 = 100%; 3 = 50%; 2 = 25%; 1 o menos = 0%
	4. Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG.	Porcentaje (%) de reuniones celebradas conforme al cronograma, y sobre las que se ha remitido acta de la reunión a la SGRIAGET.	Todas = 100%; menos: proporcional.
	5. Realizar una Comisión de Asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE al objeto de preparar los temas de la misma.	Celebración de la Comisión de Asistencia previa a la CICAPE.	Si = 100%; No = 0%
	6. Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno.	Remisión del acta de la Comisión de Asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE a la SGRIAGET.	Si = 100%; No = 0%
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.	Plan elaborado.	Si = 100%; No = 0%
	4. Acciones de comunicación al personal del contenido y de los objetivos incluidos en los Planes de Acción 2026 de la DGAGET y de la DGG/SGAC.	Número de acciones comunicación realizadas para transmitir el contenido y los objetivos de los Planes de Acción 2026 de la DGAGET y de la DGG/SGAC.	3 o más = 100%; 2 = 50%; 1 = 25%; ninguna = 0%
	6. Facilitar las búsquedas en la INTRANET habilitando un buscador.	Buscador en la INTRANET habilitado.	Si = 100%; No = 0%
	9. Desarrollo de acciones para la participación/implicación de todo el personal de la organización en el proceso de mejora continua de la calidad.	Número de acciones de fomento de la participación realizadas.	3 o más = 100%; 2 = 50%; 1 = 25%; ninguna = 0%

OE 12. IMAGEN INSTITUCIONAL ÚNICA Y RECONOCIBLE ([ver Medidas](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
12.1. Unificación de la imagen de los espacios de atención de la AGE en el Territorio.	1. Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.	Número de proyectos elaborados y entregados, sobre el total de los planificados para la DGG/SGAC en 2026.	1 = 100%; 0 = 0%; si no se planifica ninguno: <i>no aplica</i> .
	2. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.	Número de proyectos ejecutados, sobre el total de los entregados para la DGG/SGAC en 2026.	1 = 100%; 0 = 0%; si no se planifica ninguno: <i>no aplica</i> .

OE 13. TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO ([ver Medidas](#))

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
13.1. Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.	2. Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta (OGW).	Número de actividades organizadas en la DGG/SGAC con motivo de la Semana de la Administración Abierta.	3 o más = 100%; 2 = 50%; menos de 2 = 0%
	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%
	8B. Publicación en el Portal web de la DGG/SGAC de la información identificada y actualización periódica.	Porcentaje (%) de información actualizada, a 31/12/2026, sobre el total de la publicada periódicamente.	Toda = 100%; resto: proporcional.
	10. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en la DGG/SGAC.	Número de acciones de difusión del patrimonio de la DGG/SGAC planificadas y realizadas durante el ejercicio.	2 o más = 100%; 1 = 50%; 0 = 0%
	13. Incorporación de Códigos QR para facilitar la accesibilidad a la información.	Número de áreas o unidades que han incorporado Códigos QR en sus espacios o materiales.	4 o más = 100%; menos: proporcional.
	14. Elaboración del Plan de Reputación de la DGG/SGAC.	Plan elaborado.	Si = 100%; No = 0%
	15. Implementación del Plan de Reputación de la DGG/SGAC.	Porcentaje (%) de acciones del Plan de Reputación ejecutadas, sobre el total de las planificadas para 2026.	70% o más = 100%; menos: proporcional
16. Identificar y prevenir el riesgo de conductas contrarias a la integridad pública.	Al menos una medida organizativa para la identificación y/o prevención del riesgo de conductas contrarias a la integridad pública planificada, y con ejecución iniciada.	Planificada y con ejecución iniciada = 100%; solo planificada = 50%; ninguna = 0%.	
13.2. Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.	5. Participación en las reuniones de coordinación y seguimiento de la SGRIAGET en relación a la aplicación de la Guía de uso y presencia en RRSS.	Porcentaje (%) de asistencia de representantes de la DGG/SGAC a las reuniones en 2026, sobre el total de reuniones convocadas.	Asistencia a todas las reuniones = 100%; menos: 0%.
	6. Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores.	Frecuencia de remisión de información a la SGAGET.	Semestral o más frecuente = 100%; anual = 50%; ninguna = 0%

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
	7B. Aumentar la presencia de las DDGG/SSGG en las redes sociales.	Número de publicaciones mensuales en X.	20 publicaciones = 100%; menos = 0%
		Número de publicaciones mensuales en Instagram.	12 publicaciones = 100%; menos = 0%
		Número de publicaciones mensuales en Facebook.	12 publicaciones = 100%; menos = 0%
		<i>Nota: el porcentaje de cumplimiento del objetivo será del 100% si se alcanza el número de publicaciones previsto en las 3 RRSS; y del 0% en caso contrario.</i>	
	8. Identificación y difusión de buenas prácticas en otras Administraciones nacionales y extranjeras para su posible incorporación en nuestra organización.	Número de buenas prácticas de otras Administraciones nacionales o extranjeras, identificadas y remitidas a la SGRIAGET.	1 o más = 100%; ninguna = 0%

EJE 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
OE 14. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO *(ver Medidas)*

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO	
14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.	2. Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE.	Porcentaje (%) de datos actualizados.	Todos = 100%; resto: proporcional.	
	3. Elaboración de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.	Porcentaje (%) de proyectos elaborados sobre el total de planificados para la DGG/SGAC en 2026.	Todos = 60%; resto: proporcional.	
	4. Ejecución de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.	Porcentaje (%) de proyectos ejecutados sobre el total de planificados para la DGG/SGAC en 2026.	Todos = 100%; resto: proporcional.	
	5. Seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%).	Memoria anual de reducción de consumo energético, elaborada y remitida a la SGAFPAGET.		Si = 100%; No = 0%
		Porcentaje (%) de consumo de energía (KWH) reducido entre el 1/10/2024 – 30/09/2025 y el 1/10/2025 – 30/09/2026, en los edificios adscritos a la DGG/SGAC.		Reducción mayor o igual al 2% = 100%; menor al 2% = 0%.
	6. Cálculo de la huella de carbono de la organización.	Cálculo anual realizado.		Si = 100%; No = 0%
	7. Cambio de la iluminación de todas las sedes a luces LED.	Iluminación LED instalada en todas las sedes de la DGG/SGAC.		Si = 100%; No = 0%
14.2. Uso sostenible de espacios.	3. Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas.	Planificación elaborada por la SGAFPAGET, con la participación de la DGG/SGAC.	Si = 100%; No = 0%	
	4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización.	Porcentaje (%) de actuaciones de reorganización ejecutadas, sobre el total de actuaciones planificadas para 2026.	70% de actuaciones o más = 100%; resto: proporcional.	
	5. Habilitar en el parking de la DGG una plaza reservada para personas con discapacidad.	Plaza habilitada.		Si = 100%; No = 0%

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
14.3. Gestión sostenible de recursos y residuos.	3. Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desafectación/donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos.	Informe elaborado y remitido a la SGAFPAGET.	Si = 100%; No = 0%
	5. Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.	Encuesta realizada.	Si = 100%; No = 0%
	6. Actualización del inventario de recursos tecnológicos (material TIC) en la aplicación informática GLPi	<p>Porcentaje (%) de dispositivos con vida útil inventariados (actividad 1, y en su caso actividad 2, realizadas):</p> <ul style="list-style-type: none"> Actividad 1: Inventariar el dispositivo en GLPi (campos Lugar y Departamento), en 15 días hábiles tras el alta por la AEAD. Actividad 2: Asignar el dispositivo al usuario, actualizando el campo Estado (a Instalado) y el campo Nombre del Equipo con que se va a enrolar en WSOne, en 15 días hábiles tras la asignación a un usuario. Si es necesario, actualizar Lugar y Dpto. <p>Porcentaje (%) de dispositivos desafectados con contrato de retirada o con donación acreditada (actividad 3 realizada):</p> <ul style="list-style-type: none"> Act. 3: finalizado el período para proponer a la AEAD los dispositivos a desafectar, actualizar el campo Estado a “Baja” y el campo Comentario a “Propuesto para desafectación Año-pte. autorización”. El dispositivo debe estar asociado a un Acuerdo de Desafectación y a un contrato de retirada, o estar acreditada su donación. 	<p>El porcentaje de cumplimiento será igual a la media aritmética de los 2 indicadores utilizados:</p> <p>100% de los dispositivos en ambas categorías inventariados = 100% de cumplimiento.</p>

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
	7. Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados para mejorar el uso de los recursos (agua y papel) y la gestión sostenible de residuos en la DGG/SGAC.	Porcentaje (%) de medidas implementadas sobre el total de las propuestas.	90% o más = 100%; resto: proporcional.
	9A. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad.	Porcentaje (%) de recursos tecnológicos en desuso a los que se les ha alargado la vida útil o dado una solución de acuerdo con las alternativas propuestas.	90% de recursos o más = 100%; resto: proporcional.
	9B. Disponer de planificación de posibles cesiones de equipos informáticos a organismos o entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro.	Planificación de las cesiones de equipos informáticos que sea factible realizar en función de su uso y obsolescencia, hasta 2027 inclusive, elaborada y remitida a la SGAFPAGET.	Si = 100%; No = 0%
	10. Elaboración de una memoria anual sobre la evolución del consumo de recursos, la gestión de residuos y la gestión de los recursos tecnológicos en el ejercicio anterior.	Memoria elaborada.	Si = 100%; No = 0%
	11. Instalación en los edificios sede de la DGG/SGAC de papeleras específicas para recogida selectiva de residuos.	Número de edificios sede de la DGG/SGAC con papeleras específicas para recogida selectiva de residuos instaladas.	Todos = 100%; menos: proporcional.
14.4. Sostenibilidad financiera.	1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.	Memoria elaborada.	Si = 100%; No = 0%
	2. Optimizar la utilización del crédito presupuestario anual en el ámbito de los contratos menores.	Porcentaje (%) de ejecución (euros) de contratos menores con respecto al crédito comprometido, excluida la parte de facturación que corresponda a diciembre de 2026.	80% o más = 100%; menos del 80% = 0%

OE 15. UNA ADMINISTRACIÓN SIN PAPEL (*ver Medidas*)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
15.1. Plan de reducción de archivos en papel.	4. Ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, de acuerdo con la planificación.	Porcentaje (%) de ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, respecto de los planificados para 2026.	70% o más = 100%; resto: proporcional.
	6. Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad.	Porcentaje (%) de ejecución de las propuestas planificadas para 2026.	70% o más = 100%; resto: proporcional.
	7. Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo.	Memoria anual elaborada y remitida a la SGAFPAGET.	Si = 100%; No = 0%
	8. Implementación de un proceso sistematizado de tratamiento documental de los archivos físicos de la Delegación del Gobierno.	Ficha de proceso sistematizado para el tratamiento documental de los archivos físicos de la DGG/SGAC, elaborada e implementada.	Si = 100%; No = 0%
	9. Elaboración de un repertorio o índice de clasificación de las series documentales de las Áreas e Unidades.	Repertorio/índice elaborado.	Si = 100%; No = 0%
	10. Reducir el consumo de papel en al menos un 5%.	Memoria sobre la evolución del consumo de papel, elaborada y remitida a la SGAFPAGET.	Si = 100%; No = 0%
Porcentaje (%) de reducción de consumo de papel, entre el 1/10/2024 – 30/09/2025 y el 1/10/2025 – 30/09/2026.		Reducción ≥ 5% interanual = 100%; Reducción < 5 % = 0 %	
15.2. Plan de Digitalización e Higiene Digital.	2. Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos.	Autoevaluación realizada, a 31/12/2026.	Si = 100%; No = 0%
	3. Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo – diseño e implementación de una metodología de archivo digital.	Número de propuestas particulares de protocolo de archivo realizadas y remitidas a la SGCAGET.	1 o más = 100%; 0 = 0%
		Metodología de archivo digital diseñada e implementada.	Si = 100%; No = 0%
4. Elaboración de un protocolo compartido de recomendaciones de higiene digital.	Participación en la elaboración del protocolo.	Si = 100%; No = 0%	