

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2024

**PLAN TERRITORIAL DE LA
DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
GALICIA/SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN A
CORUÑA 2024-2027**

**PLAN ESTRATÉGICO DE LA
ADMINISTRACIÓN GENERAL
DEL ESTADO EN EL
TERRITORIO 2024-2027**



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN GALICIA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO
EN A CORUÑA



31 DE MARZO DE 2025

ÍNDICE

1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.



2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.



3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024



4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA



5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA



7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



A circular word cloud representing the 2015-2016 National Development Plan (PND). The words are arranged in a circle, with 'ciudadanía' and 'territorio' being the most prominent. Other significant words include 'servicios', 'gestión', 'eficiente', 'objetivos', 'transparencia', 'estrategia', 'atención', 'política', 'gobierno', 'estado', 'recursos humanos', 'planificación', 'singularidades', 'territorios', 'peninsulares', 'administración', 'calidad', 'multisectorial', 'cooperación', 'intersectorial', 'interrelación', 'coordinación', 'vinculación', 'integración', 'complementación', 'articulación', 'sinergia', 'cohesión', 'cooperación', 'intersectorial', 'interrelación', 'coordinación', 'vinculación', 'integración', 'complementación', 'articulación', 'sinergia', 'cohesión'.

PLANES DE ACCIÓN ANUALES (2024 A 2027)



PLANES DE ACCIÓN ANUALES (2024 A 2027)

- 3

1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.

El Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2024-2027 incluye los mismos ejes y objetivos estratégicos fijados por el **PLAN ESTRATÉGICO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO 2024-2027 (PEAGET)**, y desarrolla aquellos aspectos de especial relevancia para la planificación estratégica y plurianual de la DGG/SGAC.



PEAGET 2024-2027

Los objetivos estratégicos y los programas de actuación del PEAGET se concretan en **233 medidas, actuaciones, proyectos y acciones de mejora que se incluyen en los PLANES ANUALES DE ACCIÓN**, uno en el ejercicio 2024 (con 82 actuaciones), otro en el ejercicio 2025 (155 actuaciones); otro en 2026 (128 actuaciones) y otro en el 2027 (103 actuaciones).

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.



Tomando como marco el PEAGET, **EL PLAN TERRITORIAL DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2024-2027** establece las prioridades, objetivos y estrategia, atendiendo a los medios y recursos disponibles, con el fin último de impulsar la innovación, incrementar la calidad de los servicios 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**, de acuerdo con las directrices, principios y objetivos que marcan los diferentes instrumentos de planificación vigentes diseñados o en los que participa la AGE. Las acciones concretas se desarrollan en los sucesivos planes anuales de acción.



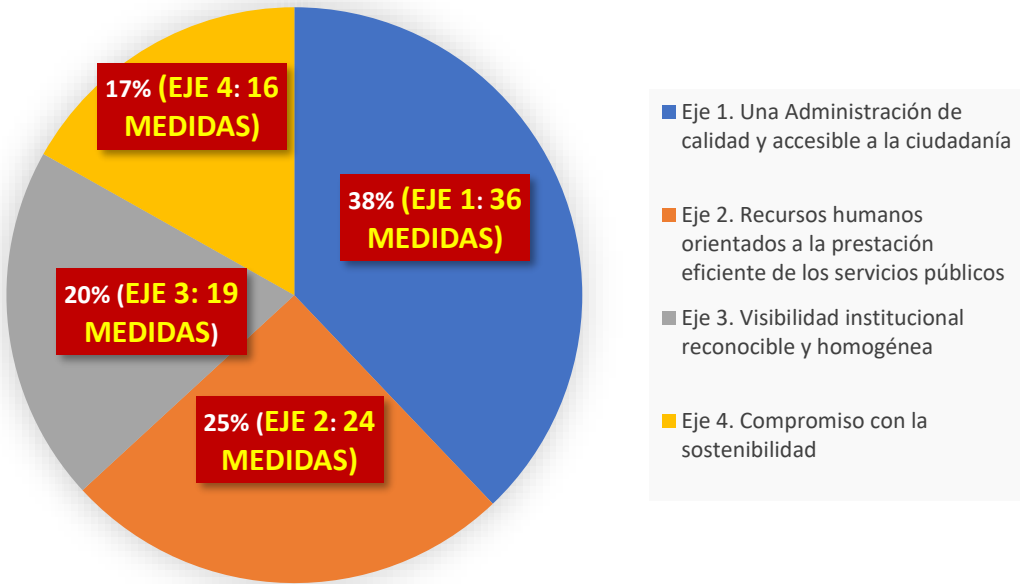


2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.

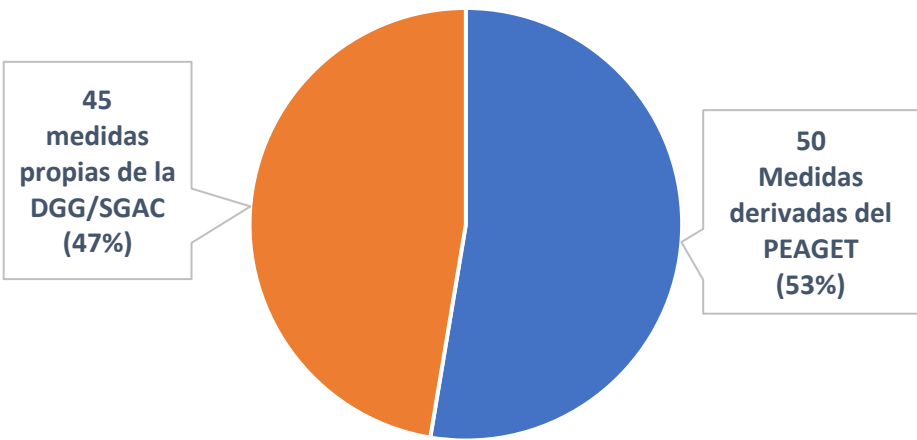
En el **PLAN DE ACCIÓN 2024 DE LA DGG/SGAC** se incluyen **95 MEDIDAS**. De este total, **50** se incardinan en el marco del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 y de su Plan de Acción 2024, siendo por tanto actuaciones previstas para su desarrollo por las DDGG/SSGG. Las **45** restantes 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

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

LAS 95 MEDIDAS POR EJES



ORIGEN DE LAS MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2024





2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.

Las **95 medidas** del Plan de Acción 2024 se incardinan dentro de los **4 ejes** y en **12 de los 15 objetivos estratégicos del PEAGET⁽¹⁾**, en el marco de **32 programas de actuación**. De estos programas, 25 son programas del PEAGET y 7 son programas propios de la DGG.

PROGRAMAS EN LOS QUE SE ENCUADRAN LAS 95 MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2024 DGG/SGAC			
PROGRAMAS DEL PEAGET	25 PROGRAMAS	75 MEDIDAS	50 MEDIDAS DEL PEAGET
			25 MEDIDAS PROPIAS
PROGRAMAS PROPIOS DE LA DDG/SGAC	7 PROGRAMAS	20 MEDIDAS	20 MEDIDAS PROPIAS
TOTAL	32 PROGRAMAS	95 MEDIDAS	95 MEDIDAS

(1) No hay medidas asignadas en 3 de los Objetivos estratégicos del PEAGET: en el OE 10 porque se circunscribe a medidas propias de territorios no peninsulares, y en los OE 7 y 12 porque no se han incluido medidas concretas de esos dos objetivos en el Plan de Acción 2024.



2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.

A continuación se detalla la distribución de **programas por ejes y objetivos estratégicos**:

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA
EJE 1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.	OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.	1.1 La Administración cerca de ti.
		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.
		1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.
	OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.	2.1 Prestación de atención telefónica y "chatbox" de servicios integrados (primer nivel).
		2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).
		2.3 Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.
	OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.
		3.2 Elaboración de una aplicación informática para la gestión de los expedientes de energías renovables.
		3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.
		3.E2 Prevención de riesgos derivados de la digitalización.
	OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.	4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.
		4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.
		4.E1 Adaptación de los servicios a los requerimientos legales y reglamentarios.
	OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.	5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.
		5.2 Capacitación del personal empleado público de la AGET para la atención a la ciudadanía en las lenguas cooficiales.

1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA
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.	6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los RRHH de la AGET.
	OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8.1 Atracción y retención del talento.
		8.E1 Mejorar la prevención de riesgos laborales.
		8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.
	OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y retribución vinculada a objetivos.	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.
		9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.
		9.4 Cuadro de Mando Integral: diseño, implantación e inclusión de indicadores.
EJE 3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA.	OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.	11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.
		11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.
	OE 13. Transparencia y gobierno abierto.	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
		13.2 Refuerzo de las RRSS como medio de información a la ciudadanía.
EJE 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.	OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el Territorio.	14.1 Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.
		14.2 Uso sostenible de espacios.
		14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.
		14.4 Sostenibilidad financiera.
	OE 15. Una Administración sin papel.	15.1 Plan de reducción de archivos en papel. 15.E1 Fomento de la reducción del uso de soportes físicos para la comunicación interadministrativa y en la tramitación de expedientes.



1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.

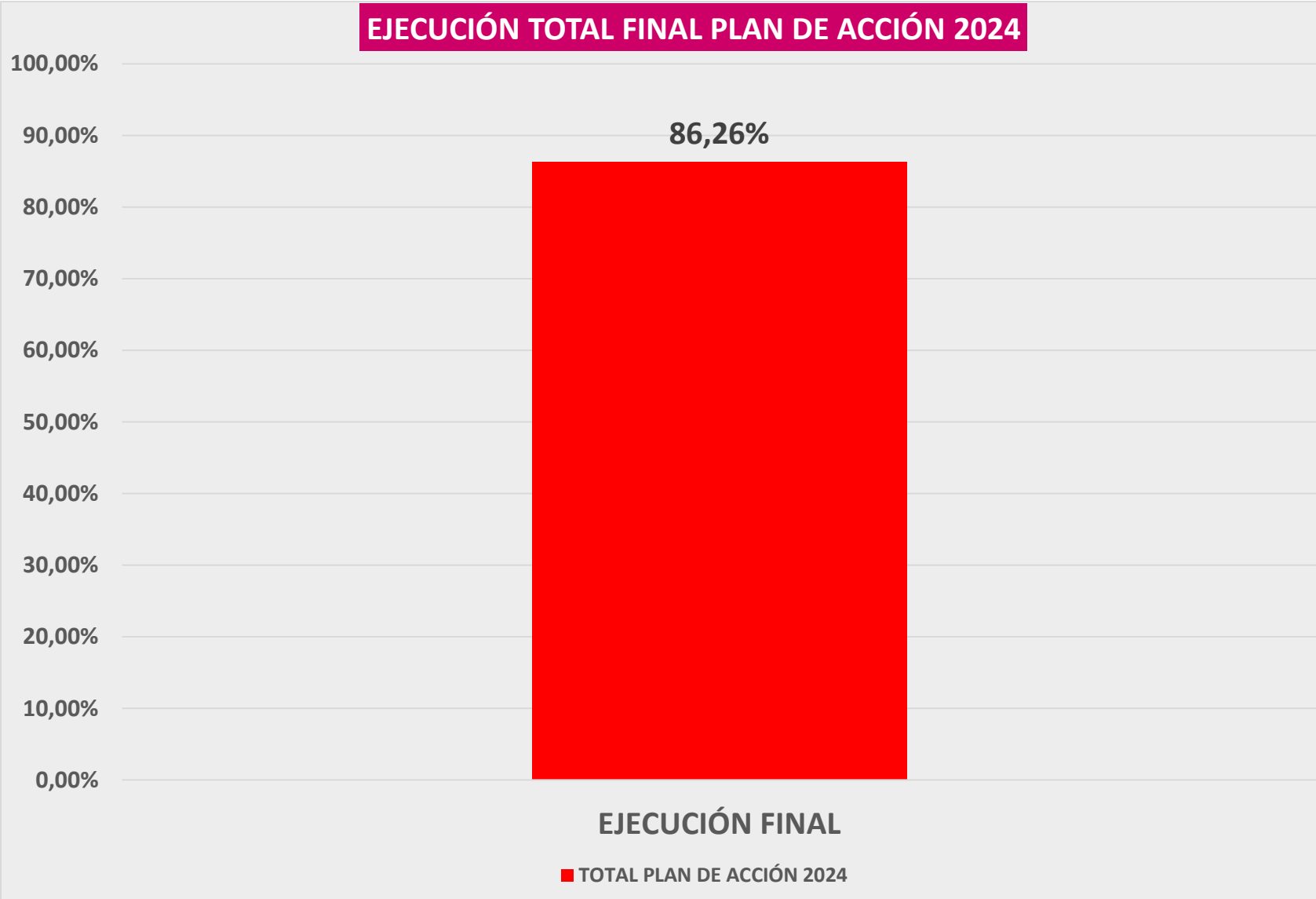
Finalizado el ejercicio 2024, el Comité de Calidad de la DGG/SGAC ha realizado la evaluación del Plan de Acción 2024. Para evaluar el cumplimiento de las medidas se han aplicado los indicadores que se recogían en el Plan de Acción de cada una de las **95 medidas. Si se cumplen íntegramente todos los indicadores se asigna un 100 % de cumplimiento a la medida como se detalla en el informe de seguimiento (en formato Excel) .**

Para calcular **LA EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN**, a cada una de las 95 medidas se le ha asignado por el Comité de Calidad un peso sobre el total del Plan en % (o su parte proporcional si no se cumplió la medida al 100%). Por ejemplo, la medida 1.1.1 que se cumplió al 100% tenía asignado un 1% del total del Plan. La suma del % asignado a cada una de las 95 medidas nos da el % de ejecución del Plan. Para ello, se ha utilizado la ponderación en % que se establecía para cada Objetivo Estratégico en el Plan Territorial 2024-2027, ajustada y distribuida por el Comité de Calidad entre los diferentes objetivos y medidas (hay objetivos que no incluyen medidas en 2024), con el siguiente resultado:

EJECUCIÓN TOTAL PLAN DE ACCIÓN 2024	
EJECUCIÓN TEÓRICA INICIAL ASIGNADA EN EL PLAN	EJECUCIÓN EFECTIVA TOTAL FINAL
100%	86,26%

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.

EJECUCIÓN TOTAL PLAN DE ACCIÓN 2024 ⁽¹⁾			
EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJECUCIÓN TEÓRICA INICIAL ASIGNADA EN EL PLAN	EJECUCIÓN EFECTIVA TOTAL FINAL
TOTAL		100%	86,26%
1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA	1. Accesibilidad en la atención presencial.	8,00%	7,00%
	2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.	6,00%	4,00%
	3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.	10,00%	9,00%
	4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.	12,00%	12,00%
	5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.	6,00%	3,00%
2. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los recursos humanos, en colaboración con los ministerios funcionales.	1,00%	1,00%
	8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	13,00%	12,25%
	9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.	14,00%	13,76%
3. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA	11. Unidad de acción de la AGE en el territorio.	8,00%	6,25%
	13. Transparencia y Gobierno Abierto.	8,00%	6,00%
4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el territorio.	8,00%	7,00%
	15. Una Administración sin papel.	6,00%	5,00%

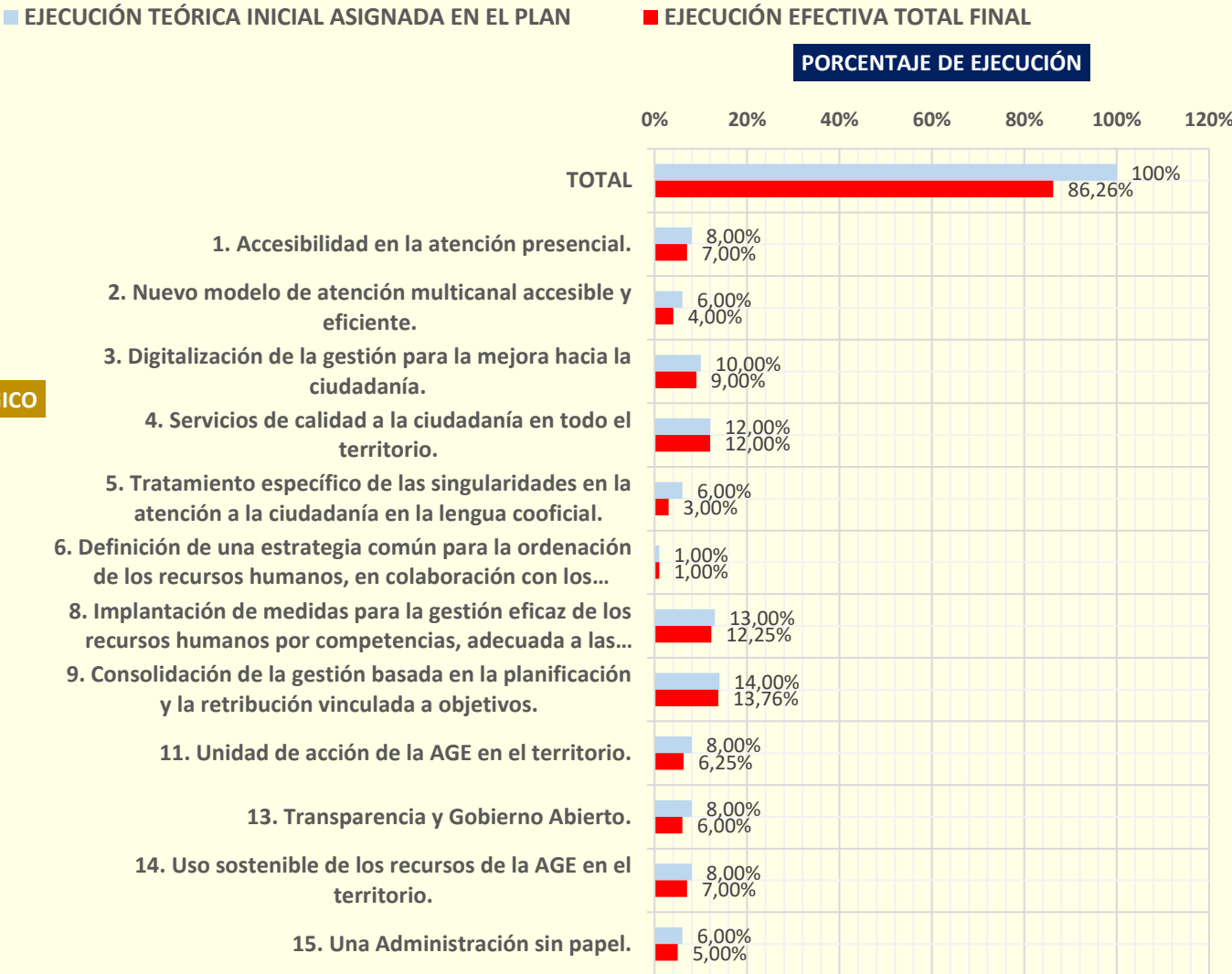
(1) El Objetivo estratégico 10 no se recoge porque se circunscribe a medidas propias de territorios no peninsulares.
Los objetivos estratégicos 7 y 12 no se recogen porque no se han incluido medidas de esos dos objetivos en el Plan de Acción 2024.

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.

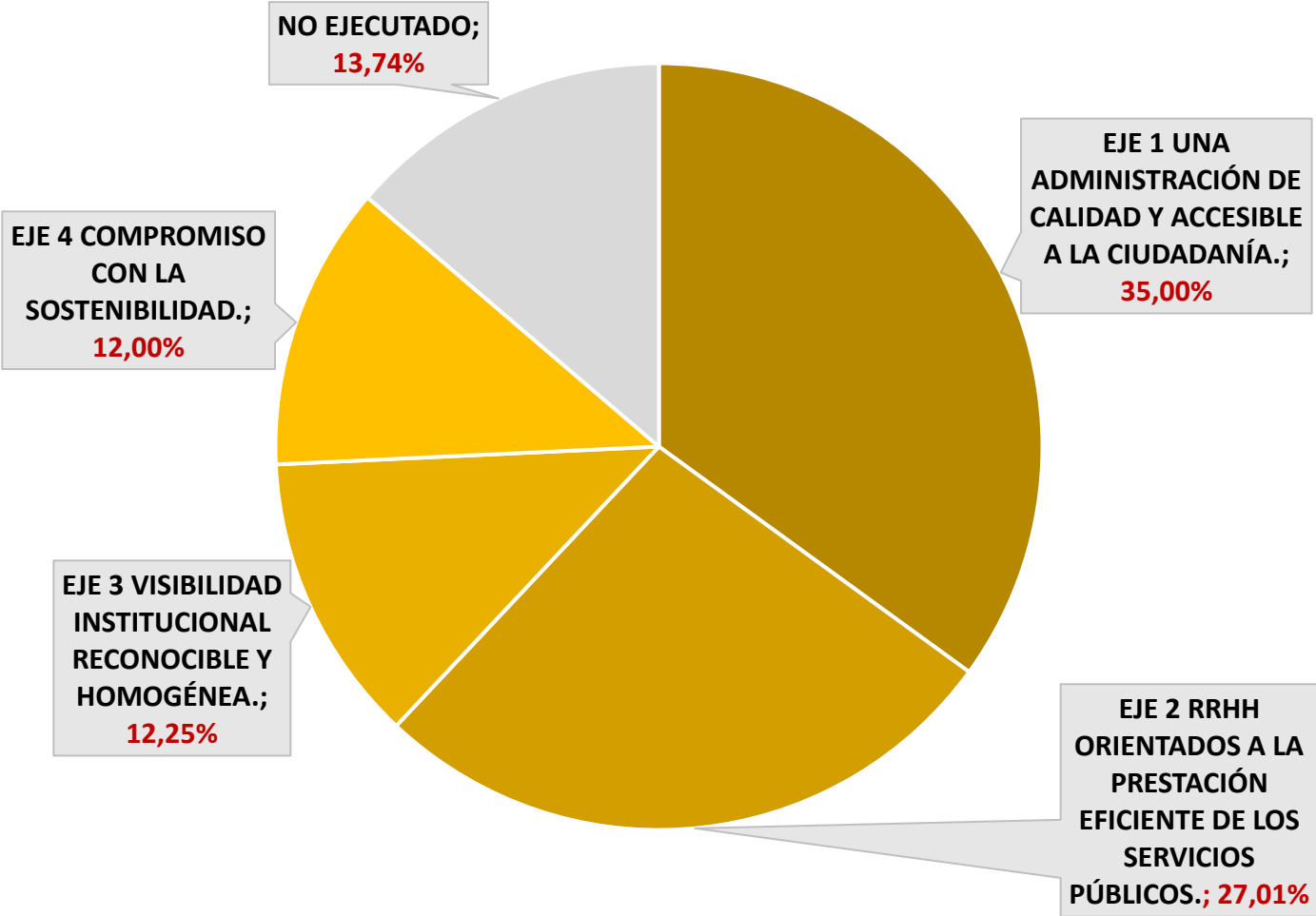
EJECUCIÓN TOTAL PLAN DE ACCIÓN 2024 POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS





3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.

EJECUCIÓN TOTAL PLAN DE ACCIÓN 2024 POR EJES



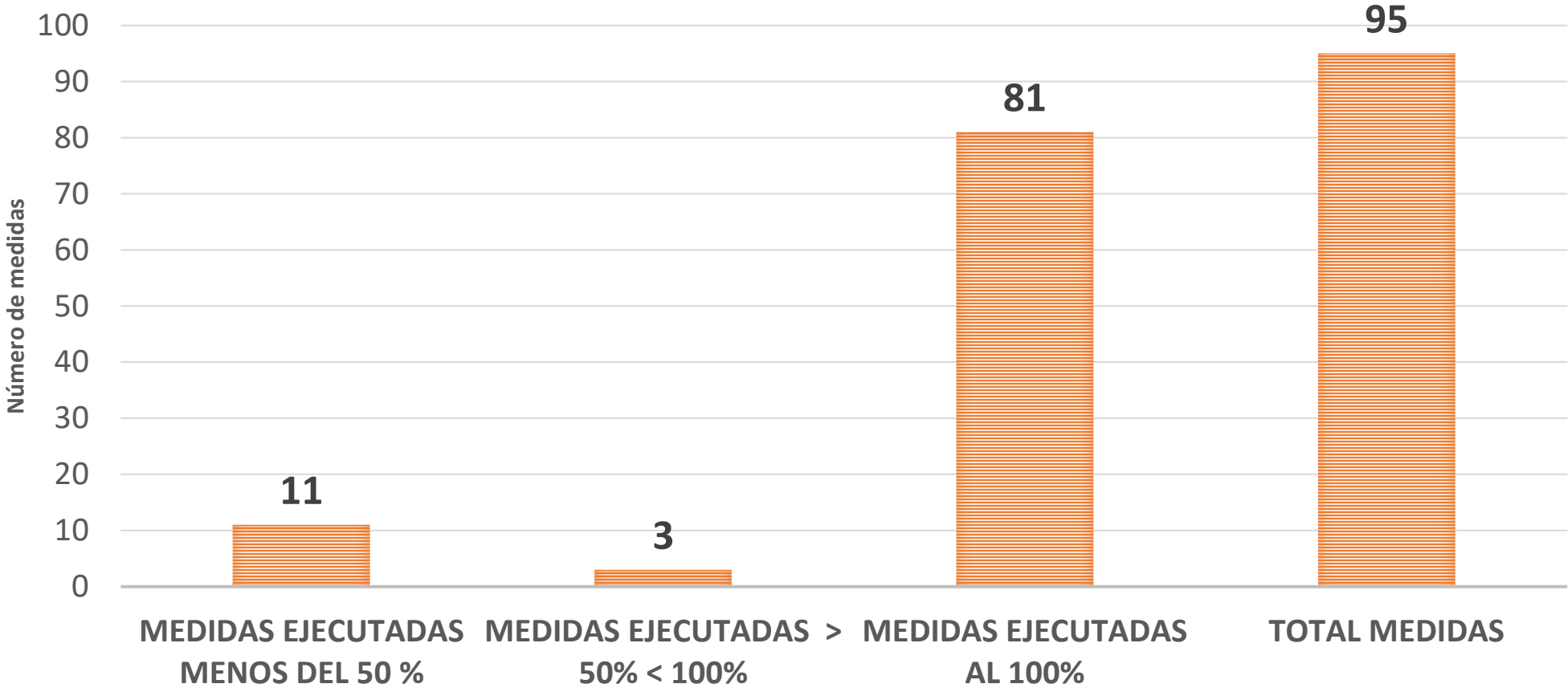
- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.



MEDIDAS PLAN DE ACCIÓN 2024 SEGÚN % DE EJECUCIÓN



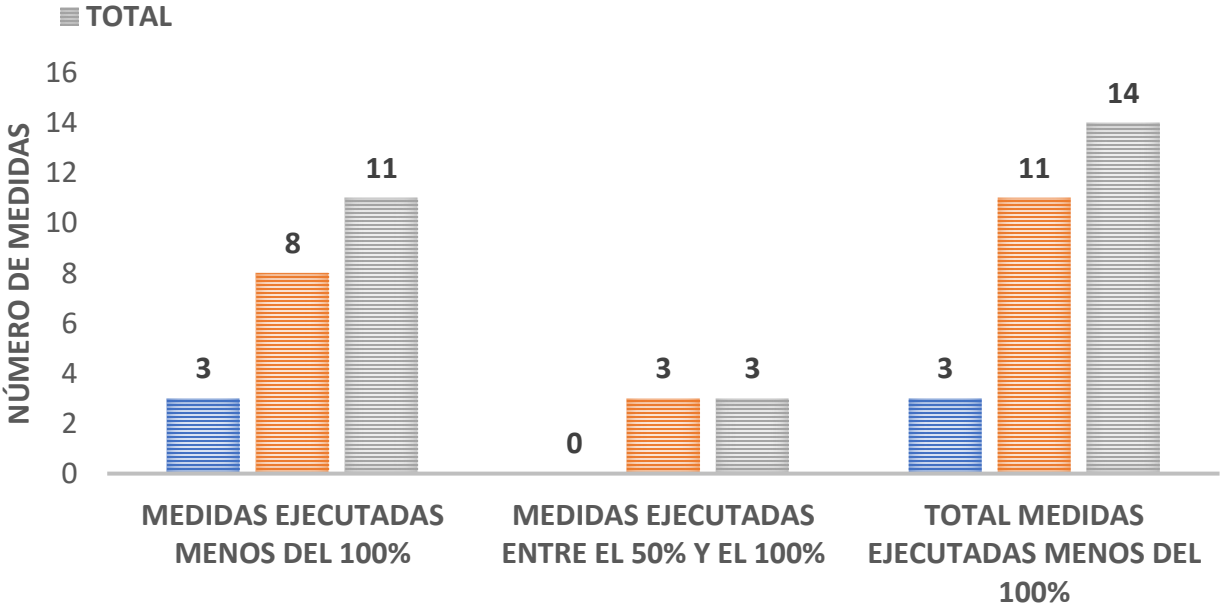
- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.

ORIGEN DE LAS MEDIDAS NO EJECUTADAS AL 100%

- MEDIDAS DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO (PEAGET) (1)
- MEDIDAS PROPIAS DEL PLAN TERRITORIAL DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA (2)



(1) Se trata de medidas incluidas en el PEAGET no ejecutadas por no haberse impulsado o desarrollado desde la DGAGET.

(2) Medidas incluidas en el Plan Territorial de la DGG/SGAC, diseñadas y exclusivas de la DGG/SGAC, no ejecutadas por cuestiones diversas.

3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

El **EJE 1** del Plan de Acción 2024 (Plan Territorial 2024-2027) tiene por título **“UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.”**. Es el eje prioritario y de mayor relevancia. La ciudadanía es el centro de la acción de la organización en este eje, reforzando la calidad del servicio prestado y la cercanía y accesibilidad por todos los canales existentes y para todas las personas.

El Eje 1 se concreta en **5 objetivos estratégicos** de los que dependen **15 programas dentro de los cuales se desarrollaron 36 medidas.**



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

Eje 1: medidas ejecutadas al 100%

OBJETIVO ESTRATÉGICO EJE 1	PROGRAMA	Nº DE MEDIDAS	MEDIDAS EJECUTADAS AL 100%	TOTAL MEDIDAS EJECUTADAS AL 100%/TOTAL MEDIDAS
OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.	1.1 La Administración cerca de ti.	2	2	2/2
	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.	4	3	3/4
	1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.	1	1	1/1
OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.	2.1 Prestación de atención telefónica y "chatbox" de servicios integrados (primer nivel).	1	1	1/1
	2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).	1	1	1/1
	2.3 Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.	1	0	0/1
OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.	5	5	5/5
	3.2 Elaboración de una aplicación informática para la gestión de los expedientes de energías renovables.	1	0	0/1
	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.	3	3	3/3
	3.E2 Prevención de riesgos derivados de la digitalización.	1	1	1/1
OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.	4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.	5	5	5/5
	4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.	5	5	5/5
	4.E1 Adaptación de los servicios a los requerimientos legales y reglamentarios.	1	1	1/1
OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.	5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.	3	1	1/3
	5.2 Capacitación del personal empleado público de la AGET para la atención a la ciudadanía en las lenguas cooficiales.	2	2	2/2
TOTAL		36	31	31/36

4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

Eje 1: % de ejecución por Programas sobre el total del Plan de Acción 2024

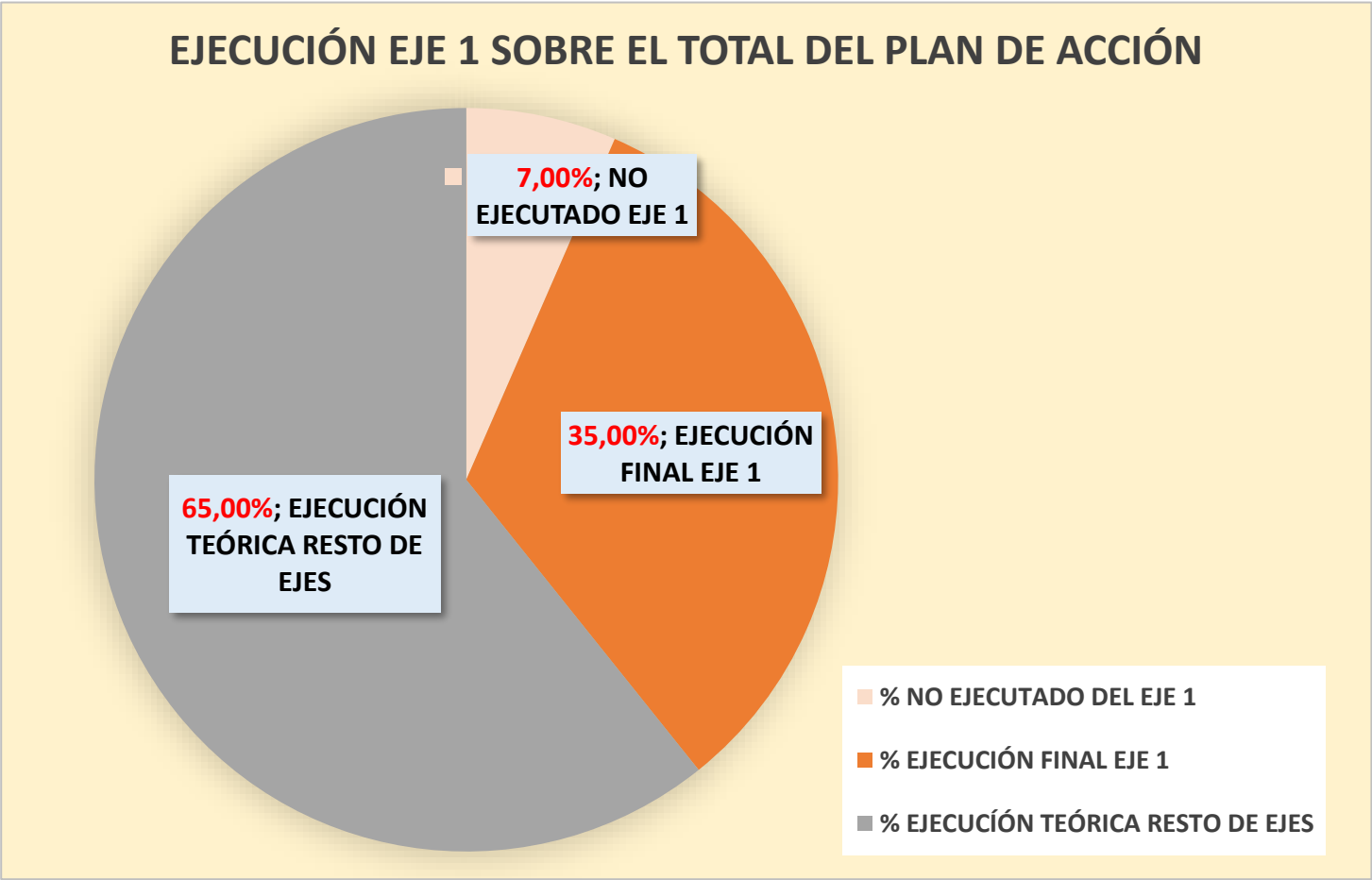
1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO EJE 1	PROGRAMA	% TEÓRICO ADJUDICADO SOBRE EL TOTAL DEL PLAN DE ACCIÓN	% EJECUCIÓN REAL
OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.	1.1 La Administración cerca de ti.	3%	3%
	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.	4%	3%
	1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.	1%	1%
OE 2. Nuevo modelo de atención multicanal accesible y eficiente.	2.1 Prestación de atención telefónica y "chatbox" de servicios integrados (primer nivel).	2%	2%
	2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).	2%	2%
	2.3 Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.	2%	0%
OE 3. Digitalización de la gestión para la mejora hacia la ciudadanía.	3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.	5%	5%
	3.2 Elaboración de una aplicación informática para la gestión de los expedientes de energías renovables.	1%	0%
	3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.	3%	3%
	3.E2 Prevención de riesgos derivados de la digitalización.	1%	1%
OE 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio.	4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.	6%	6%
	4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.	5%	5%
	4.E1 Adaptación de los servicios a los requerimientos legales y reglamentarios.	1%	1%
OE 5. Tratamiento específico de las singularidades en la atención a la ciudadanía en la lengua cooficial.	5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.	4%	1%
	5.2 Capacitación del personal empleado público de la AGET para la atención a la ciudadanía en las lenguas cooficiales.	2%	2%
TOTAL		42%	35%

4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

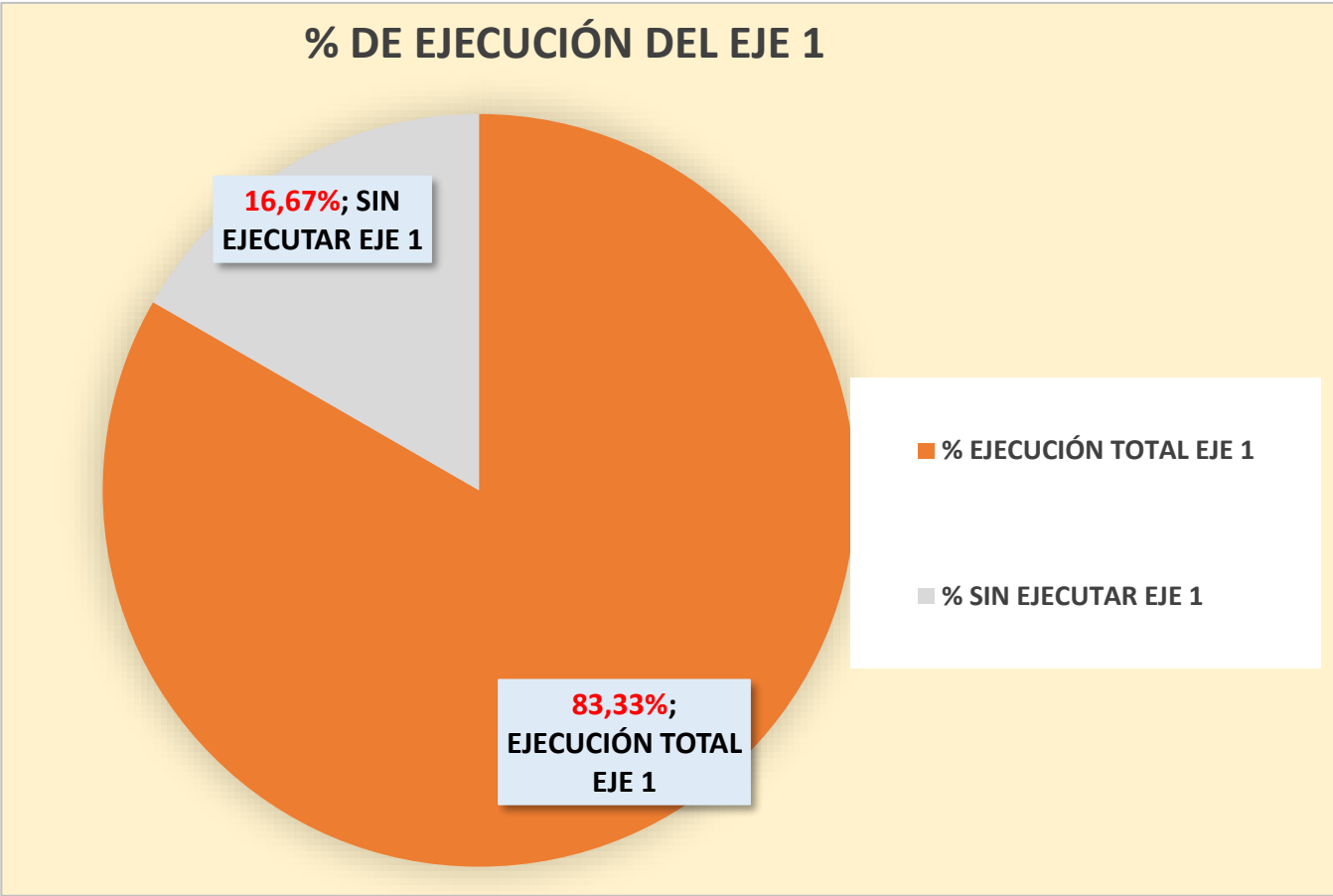
EJE 1: % de ejecución sobre el total del Plan de Acción 2024



4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

% de ejecución del eje 1



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

Principales medidas ejecutadas eje 1 (1 de 3)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
1.1 La Administración cerca de ti.	1.1.1 Participación activa en el programa: realización de un cronograma de visitas.	1%	1,00%
	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.	2%	2,00%
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.	1.2.1 Revisión y actualización de programas y manuales relacionados con la atención a las personas de la organización y de atención a la ciudadanía.	1%	1,00%
	1.2.2 Eliminación de la cita previa para mayores de 65 años.	1%	1,00%
	1.2.3 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: recogida de información.	1%	1,00%
	1.2.4 Adopción de medidas para conseguir la habilitación a otros funcionarios para la realización de trámites en nombre del ciudadano.	1%	0,00%
1.3 Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.	1.3.1 Elaboración de un estudio sobre la accesibilidad universal de la DGG/SGAC.	1%	1,00%
2.1 Prestación de atención telefónica y "chatbox" de servicios integrados (primer nivel).	2.1.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica a un primer nivel: recogida de información.	2%	2,00%
2.2 Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).	2.2.1 Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica al segundo nivel: recogida de información.	2%	2,00%
2.3 Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.	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).	2%	0,00%
3.1 Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.	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.	1%	1,00%
	3.1.2 Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones.	1%	1,00%
	3.1.3 Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX.	1%	1,00%
	3.1.4 Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones.	1%	1,00%
	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.	1%	1,00%

4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

Principales medidas ejecutadas eje 1 (2 de 3)

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
3.2 Elaboración de una aplicación informática para la gestión de los expedientes de energías renovables.	3.2.1 Diseño de necesidades: recabar propuestas entre las Áreas funcionales de Industria y Energía de la DGG/SGAC.	1%	0,00%
3.E1 Digitalización y mejora de servicios específicos.	3.E1.1 Utilización de notific@ para la realización de notificaciones con o sin enlace a las aplicaciones departamentales.	1%	1,00%
	3.E1.2 Digitalización de los trámites habituales en los procesos electorales	1%	1,00%
	3.E1.3 Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.	1%	1,00%
3.E2 Prevención de riesgos derivados de la digitalización.	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.	1%	1,00%
4.2 Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.	4.2.1 Revisión y actualización anual de los Planes horizontales incluidos en el Programa de Calidad 2021-2023.	1%	1,00%
	4.2.2 Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2022 sobre las áreas de mejora identificadas.	2%	2,00%
	4.2.3 Realización de una nueva autoevaluación a través del Test Cyklos.	1%	1,00%
	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.	1%	1,00%
	4.2.5 Creación de espacios departamentales por Áreas, servicios y/o unidades en la INTRANET.	1%	1,00%

4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.

Principales medidas ejecutadas eje 1 (3 de 3)

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.	4.3.1 Actualización y mejora del inventario de alianzas y grupos de interés.	1%	1,00%
	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.	1%	1,00%
	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.	1%	1,00%
	4.3.4 Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET).	1%	1,00%
	4.3.5 Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.	1%	1,00%
4.E1 Adaptación de los servicios a los requerimientos legales y reglamentarios.	4.E1.1 Suscripción de nuevos convenios con la Autoridad Portuaria para adaptar las cesiones de espacios a la normativa comunitaria.	1%	1,00%
5.1 Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos.	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.	2%	0,00%
	5.1.2 Revisión de contenidos de la página web para garantizar el uso de las lenguas cooficiales.	1%	0,00%
	5.1.3 Incorporación del uso de la lengua cooficial en la INTRANET de la DGG/SGAC.	1%	1,00%
5.2 Capacitación del personal empleado público de la AGET para la atención a la ciudadanía en las lenguas cooficiales.	5.2.1 Participación en el estudio de las necesidades formativas en lenguas cooficiales por parte del personal de la DGG/SGAC.	1%	1,00%
	5.2.2 Habilitar en la INTRANET recursos lingüísticos para fomentar el conocimiento y uso del idioma gallego.	1%	1,00%

5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

El **EJE 2** del Plan de Acción 2024 (Plan Territorial 2024-2027) tiene por título “**RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**”.

Junto a la ciudadanía, el personal empleado público que forma parte de la DGG/SGAC es la otra gran prioridad en la acción de este Plan, pues los RRHH son el principal capital con el que cuenta la organización para ofrecer el servicio deseado a la ciudadanía. Este eje persigue la planificación y gestión de los recursos humanos de la manera más eficaz y eficiente en coordinación con los ministerios funcionales, aplicando nuevos modelos organizativos, mejorando su capacitación y condiciones de trabajo para favorecer la retención del talento, e incorporando herramientas de planificación y toma de decisiones que permitan avanzar hacia la dirección por objetivos.

El Eje 2 se concreta en **3 objetivos estratégicos** de los que dependen **7 programas dentro de los cuales se desarrollaron 24 medidas.**



5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Eje 2: medidas ejecutadas al 100%



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. **RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO EJE 2	PROGRAMA	Nº DE MEDIDAS	MEDIDAS EJECUTADAS AL 100%	TOTAL MEDIDAS EJECUTADAS AL 100%/TOTAL MEDIDAS
OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los RRHH, en colaboración con los ministerios funcionales.	6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los RRHH de la AGET.	1	1	1/1
OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8.1 Atracción y retención del talento.	4	4	4/4
	8.E1 Mejorar la prevención de riesgos laborales.	3	2	2/3
	8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	6	5	5/6
OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y retribución vinculada a objetivos.	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.	6	5	5/6
	9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.	2	2	2/2
	9.4 Cuadro de Mando Integral: diseño, implantación e inclusión de indicadores.	2	2	2/2
TOTAL		24	21	21/24

5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Eje 2: % de ejecución por Programas sobre el total del Plan de Acción 2024



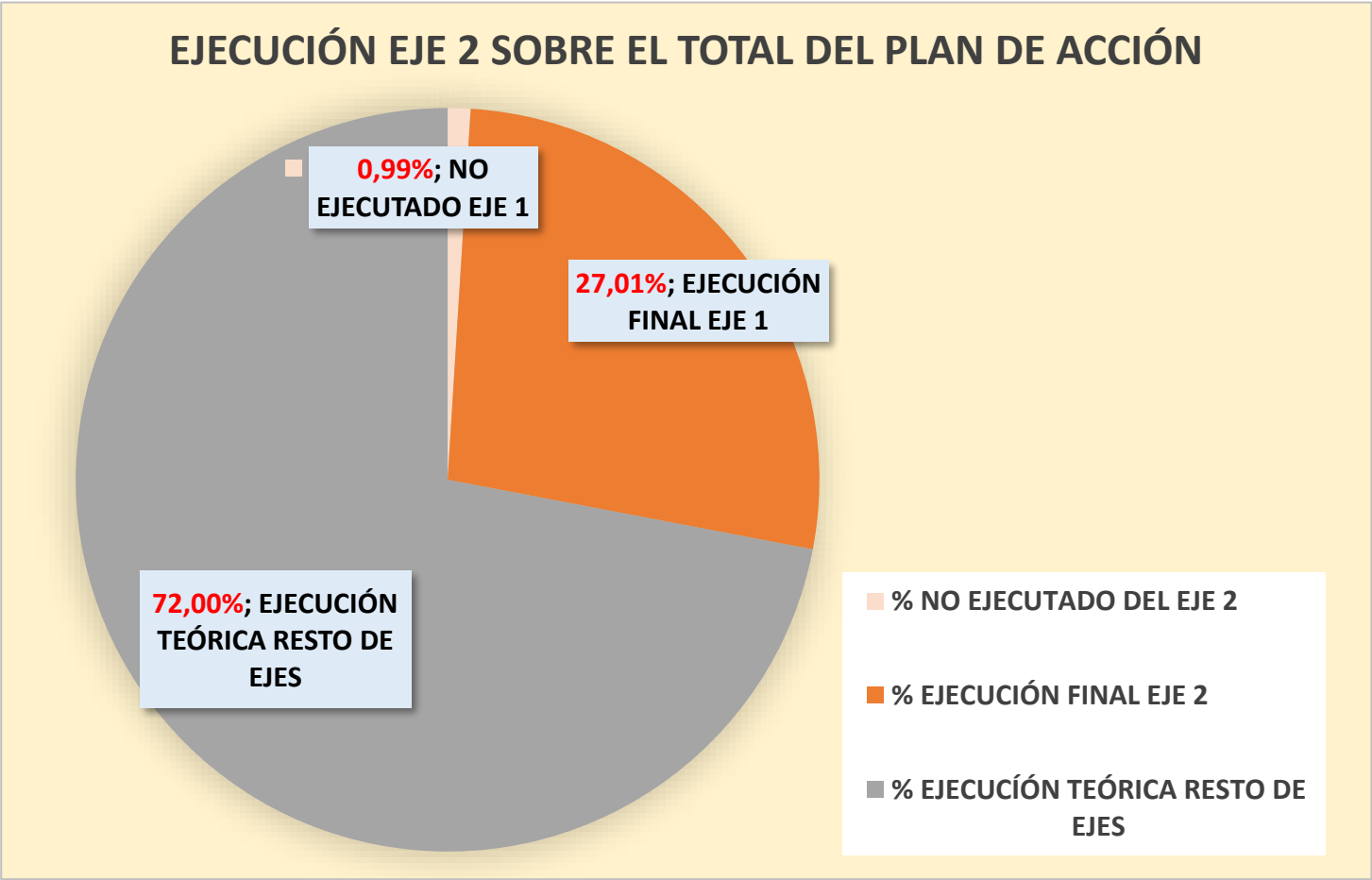
1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. **RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO EJE 2	PROGRAMA	% TEÓRICO ADJUDICADO SOBRE EL TOTAL DEL PLAN DE ACCIÓN	% EJECUCIÓN REAL
OE 6. Definición de una estrategia común para la ordenación de los RRHH, en colaboración con los ministerios funcionales.	6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los RRHH de la AGET.	1,00%	1,00%
OE 8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8.1 Atracción y retención del talento.	4,00%	4,00%
	8.E1 Mejorar la prevención de riesgos laborales.	3,00%	2,75%
	8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	6,00%	5,50%
OE 9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y retribución vinculada a objetivos.	9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.	10,00%	9,76%
	9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.	2,00%	2,00%
	9.4 Cuadro de Mando Integral: diseño, implantación e inclusión de indicadores.	2,00%	2,00%
TOTAL		28,00%	27,01%

5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

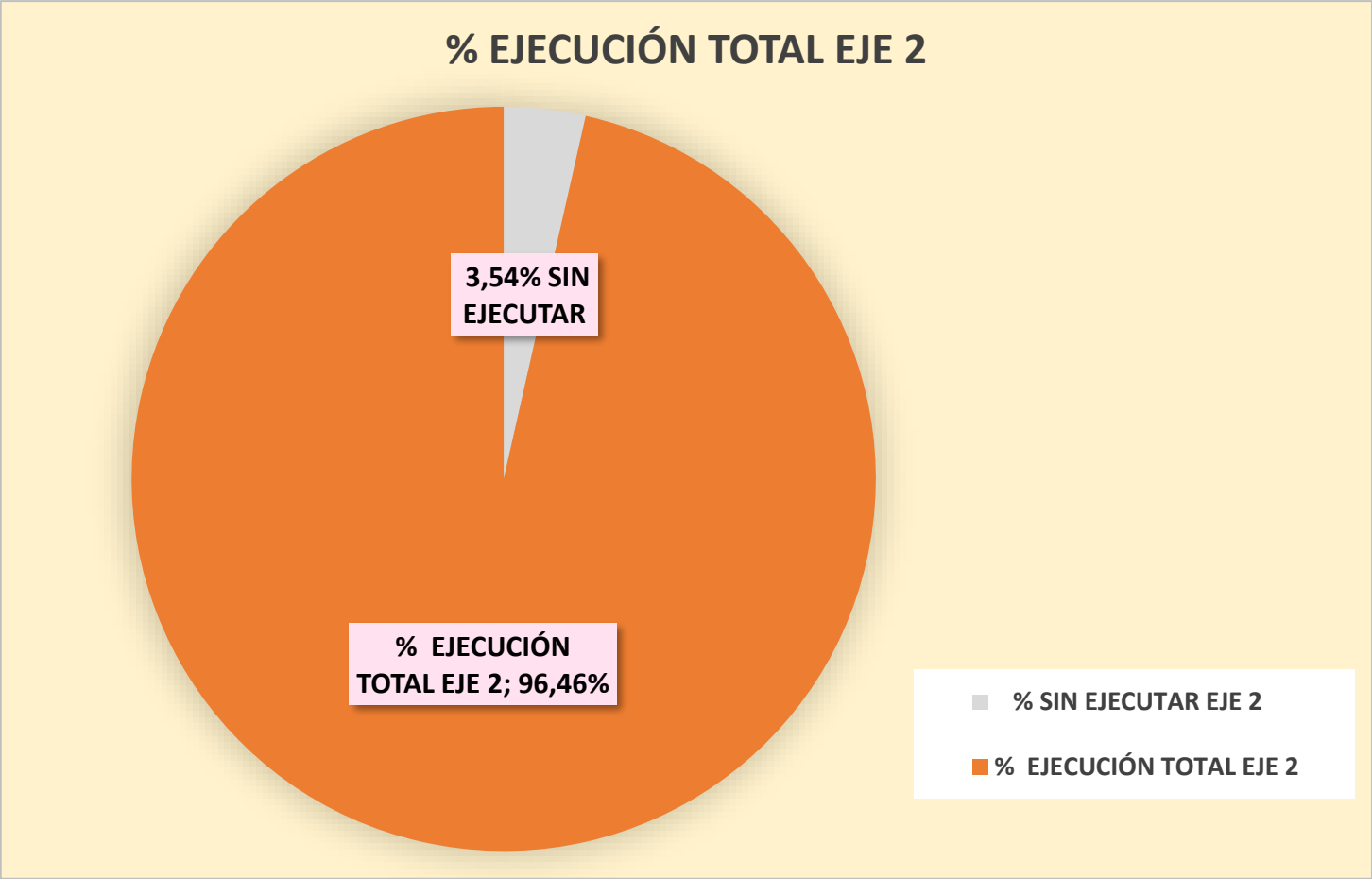
EJE 2: % de ejecución sobre el total del Plan de Acción 2024



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

% de ejecución del eje 2



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Principales medidas ejecutadas eje 2 (1 de 2)

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
6.1 Planificación, ordenación de la actividad profesional y provisión de los RRHH de la AGET.	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.	1%	1,00%
	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.	1%	1,00%
8.1 Atracción y retención del talento.	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.	1%	1,00%
	8.1.3 Adopción de políticas para atraer talento a la Administración: Plan Primera Experiencia en la Administración y otras medidas divulgativas.	1%	1,00%
	8.1.4 Adaptación de los convenios para prácticas académicas con las Universidades públicas gallegas a los nuevos requerimientos normativos.	1%	1,00%
	8.E1.1 Entrega al personal de nuevo ingreso de información completa sobre prevención de riesgos laborales.	1%	1,00%
8.E1 Mejorar la prevención de riesgos laborales.	8.E1.2 Promoción de la vigilancia de la salud entre el personal de la DGG/SGAC.	1%	0,75%
	8.E1.3 Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales.	1%	1,00%
8.E2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	8.E2.1 Entrega del manual de despedida a todo el personal que abandone la organización.	1%	1,00%
	8.E2.2 Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC en materia de lenguaje administrativo, aplicaciones informáticas y clima laboral.	1%	1,00%
	8.E2.3 Capacitar al personal de la DGG/SGAC del nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.	1%	1,00%
	8.E2.4 Realizar acciones de formación dentro del Plan de Educación Financiera pilotado con el Banco de España.	1%	1,00%
	8.E2.5 Mejoras en la publicidad interna de las acciones de formación propias y externas.	1%	0,50%
	8.E2.6 Implementación de herramientas de trabajo compartido: Teams, etc.	1%	1,00%



5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Principales medidas ejecutadas eje 2 (2 de 2)



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
9.1 Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.	9.1.1 Elaboración del Plan Territorial de la DGG/SGAC 2024-2027.	3%	3,00%
	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.	1%	1,00%
	9.1.3 Elaboración del Plan de Acción 2024.	2%	2,00%
	9.1.4 Evaluación del Plan Estratégico 2021-2023 y de los Planes de Acción 2022 y 2023.	2%	1,76%
	9.1.5 Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad) – establecer un cronograma de reuniones periódicas fijas.	1%	1,00%
	9.1.6 Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.	1%	1,00%
9.2 Consolidación de la Dirección por Objetivos.	9.2.1 Participación en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales para las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno.	1%	1,00%
	9.2.2 Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, coordinados con los definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.	1%	1,00%
9.4 Cuadro de Mando Integral: diseño, implantación e inclusión de indicadores.	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.	1%	1,00%
	9.4.2 Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.	1%	1,00%

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGenea
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGenea.

El **EJE 3** del Plan de Acción 2024 (Plan Territorial 2024-2027) tiene por título **“VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGenea”**.

Hacer visible la presencia y representación del Estado y promover la coordinación entre Administraciones forma parte de la misión de la AGE en el Territorio, con la transparencia como aspiración en su visión y valores. Este eje persigue afianzar la visibilidad de la institución, reforzando la imagen de la DGG/SGAC mediante su liderazgo en la coordinación de la AGE en el territorio y también mediante la propia imagen física y web, incluyendo la apuesta por la transparencia y la rendición de cuentas hacia la ciudadanía.

El Eje 3 se concreta en **2 objetivos estratégicos** de los que dependen **4 programas dentro de los cuales se desarrollaron 19 medidas.**





6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA.

Eje 3: medidas ejecutadas al 100%

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO EJE 3	PROGRAMA	Nº DE MEDIDAS	MEDIDAS EJECUTADAS AL 100%	TOTAL MEDIDAS EJECUTADAS AL 100%/TOTAL MEDIDAS
OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.	11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.	5	5	5/5
	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.	4	2	2/4
OE 13. Transparencia y gobierno abierto.	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.	7	5	5/7
	13.2 Refuerzo de las RRSS como medio de información a la ciudadanía.	3	3	3/3
TOTAL		19	15	15/19



6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGenea.

Eje 3: % de ejecución por Programas sobre el total del Plan de Acción 2024

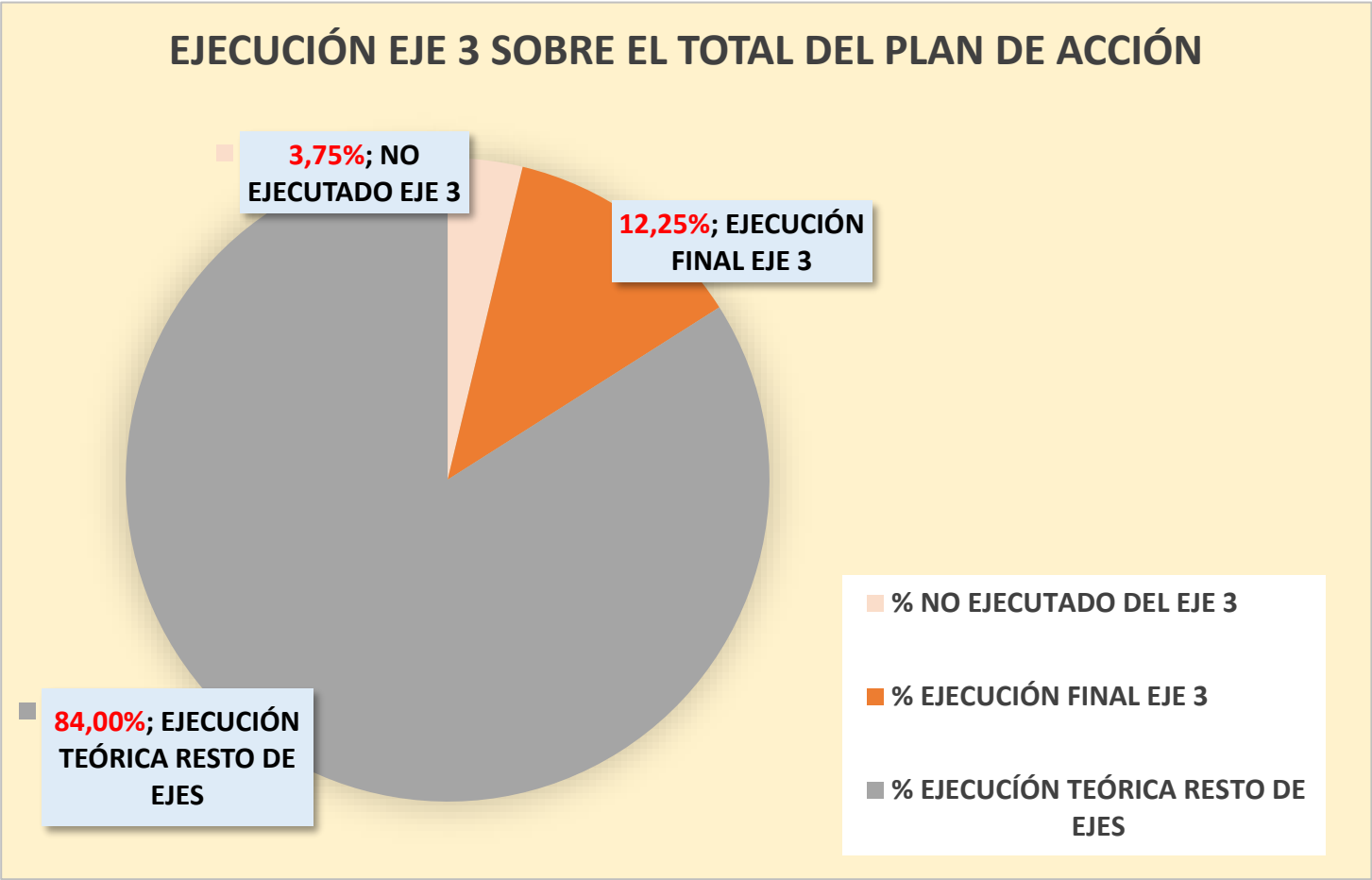
1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGenea
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO EJE 3	PROGRAMA	% TEÓRICO ADJUDICADO SOBRE EL TOTAL DEL PLAN DE ACCIÓN	% EJECUCIÓN REAL
OE 11. Unidad de acción de la AGE en el Territorio.	11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.	4,50%	4,50%
	11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.	3,50%	1,75%
OE 13. Transparencia y gobierno abierto.	13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.	5,50%	3,50%
	13.2 Refuerzo de las RRSS como medio de información a la ciudadanía.	2,50%	2,50%
TOTAL		16,00%	12,25%



6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGenea.

EJE 3: % de ejecución sobre el total del Plan de Acción 2024

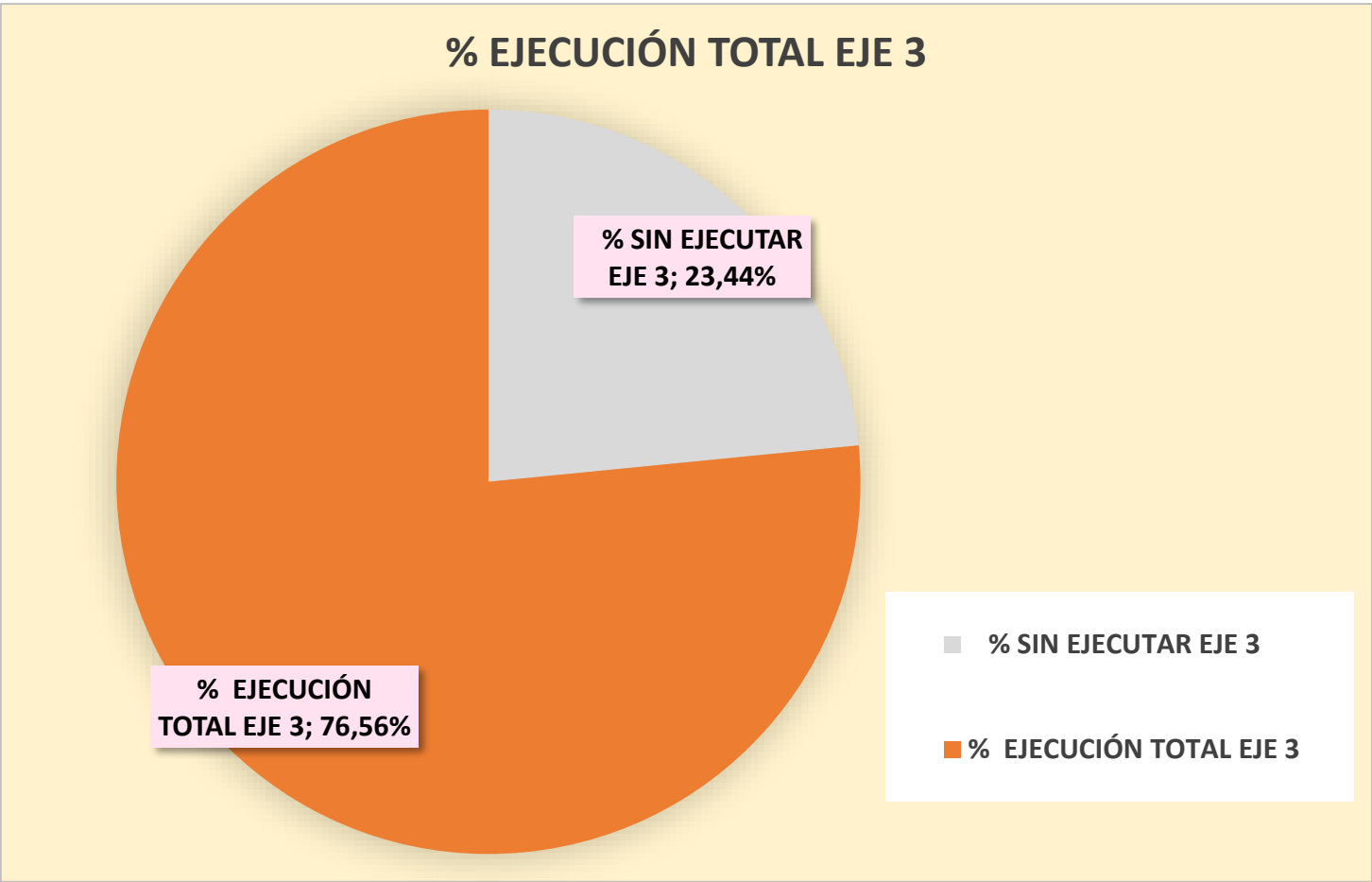


- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. **VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGenea**
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA.

% de ejecución del eje 3



1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. **VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA**
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA.

Principales medidas ejecutadas eje 3 (1 de 2)

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
11.1 Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de organismos de la AGE.	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.	0,50%	0,50%
	11.1.2 Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio	1,00%	1,00%
	11.1.3 Realización de resúmenes ejecutivos de las Comisiones Territoriales de Asistencia al Delegado del Gobierno celebradas.	1,00%	1,00%
	11.1.4 Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG.	1,00%	1,00%
	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.	1,00%	1,00%
11.E1 Acciones de mejora de la comunicación interna para favorecer un clima laboral positivo.	11.E1.1 Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Interna.	1,00%	0,00%
	11.E1.2 Creación de un Comité de Redacción de la INTRANET.	1,00%	1,00%
	11.E1.3 Creación en la INTRANET de una lista funcional de contactos.	0,50%	0,50%
	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.	1,00%	0,25%



6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA.

Principales medidas ejecutadas eje 3 (2 de 2)

1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGENEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
13.1 Consolidación de una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.	13.1.1 Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Externa.	1,00%	0,00%
	13.1.2 Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta.	1,00%	1,00%
	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.	0,50%	0,50%
	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.	1,00%	1,00%
	13.1.5 Realizar un seguimiento y actualización anual del Código ético y de conducta.	0,50%	0,50%
	13.1.6 Incrementar las acciones de promoción de la carta de servicios.	0,50%	0,50%
	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.	1,00%	0,00%
13.2 Refuerzo de las RRSS como medio de información a la ciudadanía.	13.2.1 Participación en el Estudio de presencia de las DDGG en RRSS.	0,50%	0,50%
	13.2.2 Mejorar el posicionamiento de la Delegación del Gobierno en el entorno digital incorporando un mayor número de RRSS.	1,00%	1,00%
	13.2.3 Elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG y la AGET.	1,00%	1,00%

7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.

El **EJE 4** del Plan de Acción 2024 (Plan Territorial 2024-2027) tiene por título **“COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD”**.

Siendo consciente del impacto de las actuaciones de la Administración sobre el medio ambiente, la DGG/SGAC persigue con este eje adecuar su gestión al principio de sostenibilidad que promueve en sus valores. Este eje apuesta por la eficiencia energética y la optimización del uso de los recursos para reducir su consumo y minimizar así el impacto sobre el entorno. Entre esos objetivos destaca también el avance hacia unas oficinas libres de papel.

El Eje 4 se concreta en **2 objetivos estratégicos** de los que dependen **6 programas dentro de los cuales se desarrollaron 16 medidas.**



1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.

Eje 4: medidas ejecutadas al 100%



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO EJE 4	PROGRAMA	Nº DE MEDIDAS	MEDIDAS EJECUTADAS AL 100%	TOTAL MEDIDAS EJECUTADAS AL 100%/TOTAL MEDIDAS
OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el territorio.	14.1 Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.	2	2	2/2
	14.2 Uso sostenible de espacios.	1	1	1/1
	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.	6	5	5/6
	14.4 Sostenibilidad financiera.	1	1	1/1
OE 15. Una Administración sin papel.	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.	3	2	2/3
	15.E1 Fomento de la reducción del uso de soportes físicos para la comunicación interadministrativa y en la tramitación de expedientes.	3	3	3/3
TOTAL		16	14	14/16

7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.

Eje 4: % de ejecución por Programas sobre el total del Plan de Acción 2024



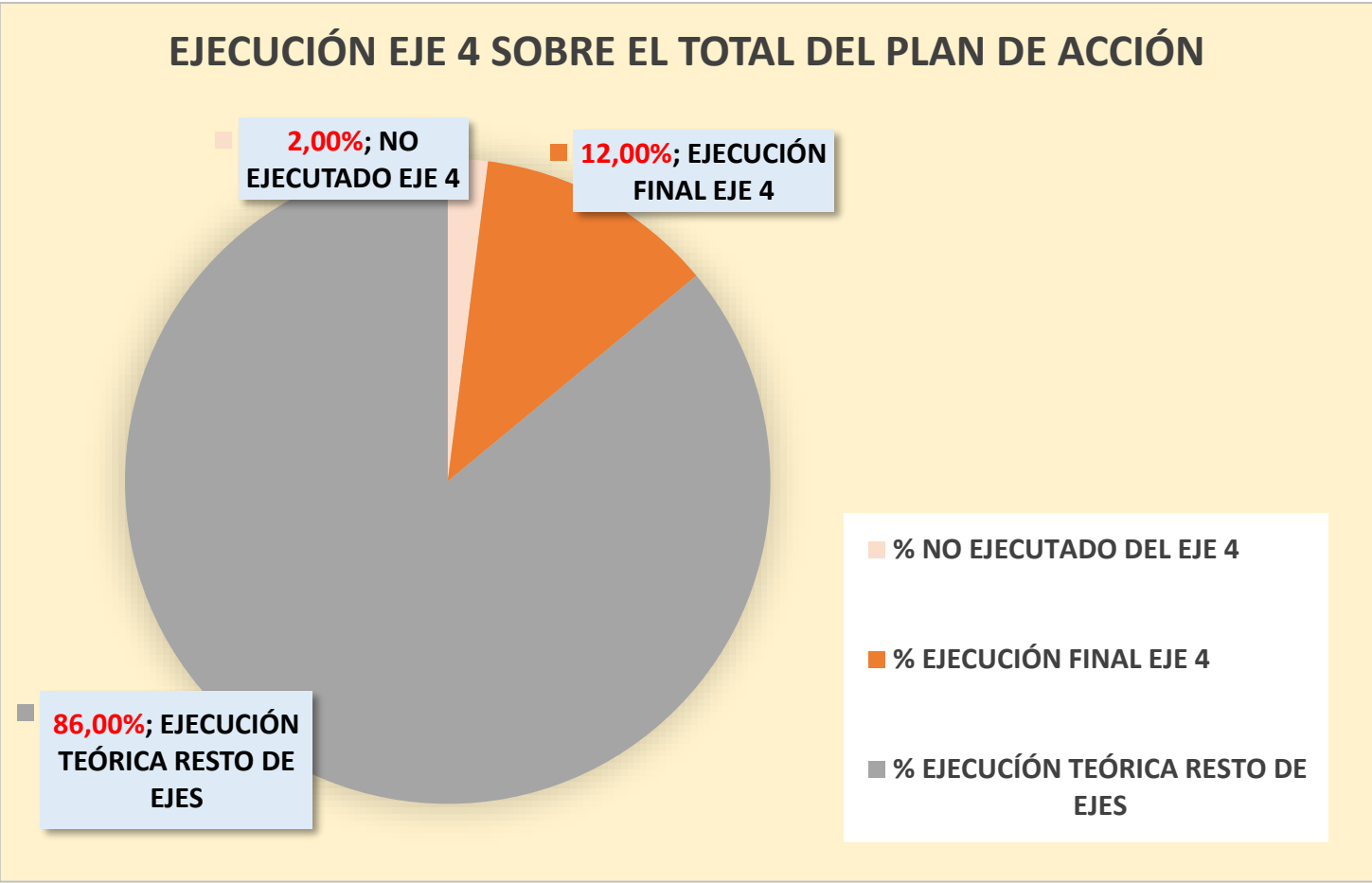
1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO EJE 4	PROGRAMA	% TEÓRICO ADJUDICADO SOBRE EL TOTAL DEL PLAN DE ACCIÓN	% EJECUCIÓN REAL
OE 14. Uso sostenible de los recursos de la AGE en el territorio.	14.1 Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.	1,00%	1,00%
	14.2 Uso sostenible de espacios.	1,00%	1,00%
	14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.	5,00%	4,00%
	14.4 Sostenibilidad financiera.	1,00%	1,00%
OE 15. Una Administración sin papel.	15.1 Plan de reducción de archivos en papel.	3,00%	2,00%
	15.E1 Fomento de la reducción del uso de soportes físicos para la comunicación interadministrativa y en la tramitación de expedientes.	3,00%	3,00%
TOTAL		14,00%	12,00%



7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.

EJE 4: % de ejecución sobre el total del Plan de Acción 2024

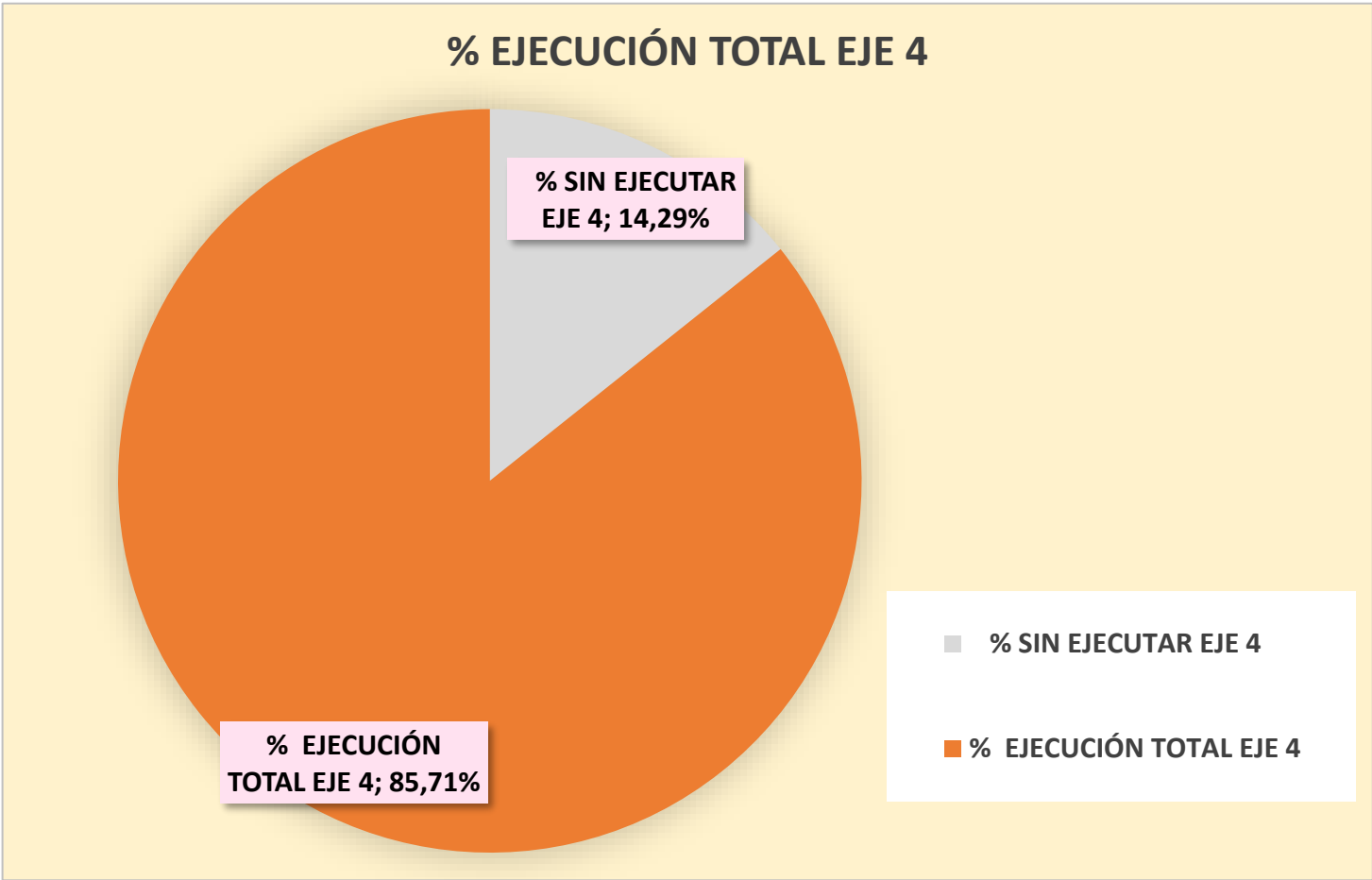


- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.

% de ejecución del eje 4



1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.



Principales medidas ejecutadas eje 4 (1 de 2)

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
14.1 Impulso de la eficiencia energética y del uso de energías renovables.	14.1.1 Elaboración de un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas en la DGG/SGAC.	0,50%	0,50%
	14.1.2 Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE.	0,50%	0,50%
14.2 Uso sostenible de espacios.	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.	1,00%	1,00%
14.3 Gestión sostenible de recursos y residuos.	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).	1,00%	0,00%
	14.3.2 Elaboración de un análisis sobre el uso de los equipos y dispositivos tecnológicos en la DGG/SGAC.	1,00%	1,00%
	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.	1,00%	1,00%
	14.3.4 Fomento de la asistencia del personal de la DGG/SGAC a los cursos gratuitos sobre ahorro energético impartidos por el IDAE.	0,50%	0,50%
	14.3.5 Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.	0,50%	0,50%
	14.3.6 Seguimiento y actualización del inventario de recursos tecnológicos.	1,00%	1,00%



7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.

Principales medidas ejecutadas eje 4 (2 de 2)

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	% ejecución teórico sobre el total del Plan de Acción 2024 si se cumpliera el 100% de la medida	% ejecución efectiva sobre el total del Plan de acción 2024 una vez analizado a 31/12/2024
14.4 Sostenibilidad financiera.	14.4.1 Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.	1,00%	1,00%
15.1 Plan de reducción de archivos en papel.	15.1.1 Elaboración de un plan de racionalización de archivos y documentación.	1,00%	1,00%
	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.	1,00%	1,00%
	15.1.3 Análisis y propuesta de destrucción (expurgo) de archivos físicos clasificados en series documentales.	1,00%	0,00%
15.E1 Fomento de la reducción del uso de soportes físicos para la comunicación interadministrativa y en la tramitación de expedientes.	15.E1.1 Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico, pese a ser posible su digitalización y envío telemático.	1,00%	1,00%
	15.E1.2 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).	1,00%	1,00%
	15.E1.3 Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales en las OIAC-OAMR (DGAGET 2023).	1,00%	1,00%



8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS.

Concluido el periodo de vigencia del Programa de Calidad 2021-2023, del Plan Estratégico 2021-2023, de los Planes de Acción 2022 y 2023, y mediada la ejecución del Plan de Acción 2024, se ha procedió a evaluar la eficacia y eficiencia de estos instrumentos de planificación puestos en marcha con el fin último de incrementar los índices de innovación, de excelencia y de calidad de los servicios prestado por la DGG/SGAC.



:  **110% índices de calidad de 2021 a 2024**

La evaluación se realizó en abril de 2024 mediante el Test Cyklos, una herramienta de medición de la calidad cuya metodología ha sido diseñada por la Dirección General de Gobernanza Pública y que permite comparar los resultados con 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.

La Puntuación definitiva alcanzada fue de **68,8 puntos sobre 100** lo que supuso un **INCREMENTO DEL 110% EN LOS INDICES DE CALIDAD DESDE EL AÑO 2021 AL AÑO 2024**

1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS.

El test está diseñado sobre la base del Ciclo PDCA (planificar, desplegar o desarrollar, controlar y revisar), por lo que el cuestionario se divide en cuatro ejes:

- **Eje de Planificación:** relativo al diseño y la planificación de las acciones y procesos necesarios para cumplir con los fines y requisitos de los servicios (máx.. 25 puntos).
- **Eje de Despliegue:** desarrollo de los procesos planificados mediante las tareas y procedimientos pertinentes (máx.. 25 puntos).
- **Eje de Control:** se trata de comprobar el grado de cumplimiento respecto a lo planificado, tanto en el ámbito externo como interno (máx. 25 puntos).
- **Eje de Revisión:** hace referencia al aprendizaje adquirido mediante el análisis de los datos obtenidos en la fase anterior y su traducción en las mejoras correspondientes (máx.. 25 puntos).

Tabla 1.- Puntuación Ciclo PDCA					
	Eje Planificación	Eje Despliegue	Eje Control	Eje Revisión	
Procesos	6	6	2	5	19
Personas	4	5	3	5	17
Resultados	1	2	3	2	8
Afirmativos	11	13	8	12	44
Puntuación (Normalizada a 100)	17.2	20.3	12.5	18.8	68.8

8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS.



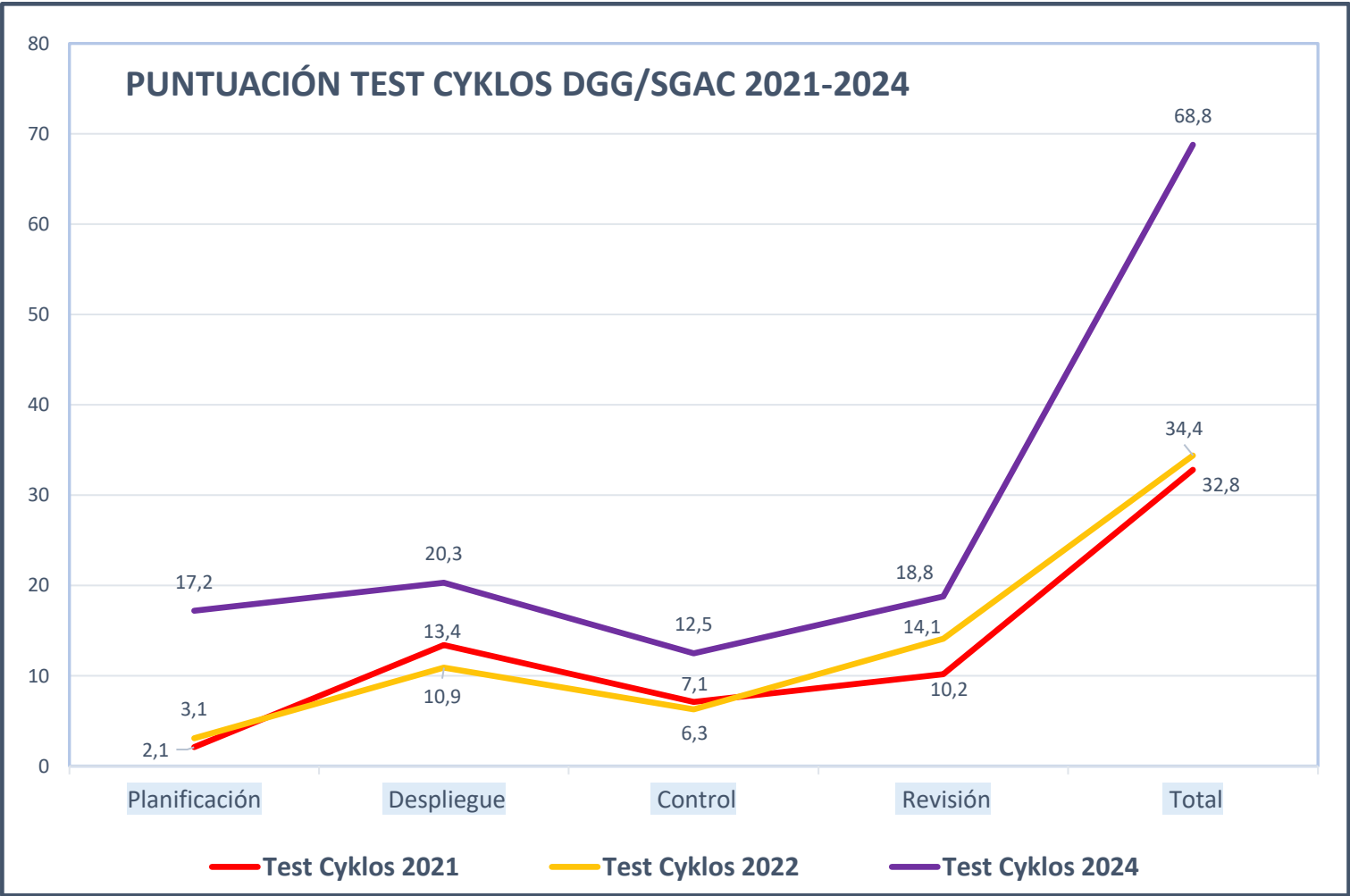
- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

MEJORAS EN LA POLITICA DE CALIDAD DE LA DGG/SGAC POR EJES 2021-2024					
(Máximo por eje 25 puntos. Máximo total 100 puntos)					
	EJE PLANIFICACIÓN	EJE DESPLIEGUE	EJE CONTROL	EJE REVISIÓN	TOTAL PUNTOS
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 DESDE 2021	719%	51%	76%	84%	110%



8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS.

- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS



8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS.



- 1. EL PLAN TERRITORIAL 2024-2027: INNOVACIÓN Y EXCELENCIA.
- 2. EL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 3. EJECUCIÓN FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN 2024.
- 4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA.
- 5. RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- 6. VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA
- 7. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 8. LA EVALUACIÓN DEL PLAN: EL TEST CYKLOS

A lo largo de 2025 se realizará una nueva autoevaluación con el fin de analizar los procesos y resultados de gestión e identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar los oportunos planes de mejora.

Si los resultados de la autoevaluación determinan unos índices de calidad, de excelencia e innovación suficientemente satisfactorios, **EN 2026 SE SOLICITARÁ UNA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD** en el marco de la metodología que se utilice de acuerdo con 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.

