



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 | PLAN DE ACCIÓN 2025

PEAGET 2024-2027 | ESQUEMA GENERAL

DGAGET-DELEGACIÓN DEL GOBIERNO



**PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGE EN EL TERRITORIO
2024-2027**, aprobado por Orden de 15 de octubre
de 2024, del Ministro de Política Territorial y
Memoria Democrática

PLAN DE ACCIÓN 2025 DE LA DGAGET



PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC
2024/2027 (V3: Aprobado por el Comité de
 Calidad el 16 de diciembre de 2024)

PLAN DE ACCIÓN 2025

PEAGET 2024-2027 | ESQUEMA GENERAL

DGAGET-DELEGACIÓN DEL GOBIERNO

De acuerdo con Instrucciones del Director General de la AGE en el Territorio para la aplicación del PEAGET en las Delegaciones del Gobierno:

- Los planes estratégicos de las Delegaciones del Gobierno **se articularán en torno a la misión, visión y valores, y se supeditarán a los ejes y objetivos estratégicos** incluidos en el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 (PEAGET).
- Los planes de ámbito territorial de las Delegaciones del Gobierno homogeneizarán su denominación como “Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027. Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en...”.
- Las Subdelegaciones del Gobierno, y en su caso, las Direcciones Insulares, podrán elaborar planes en el marco del plan territorial de su Delegación del Gobierno.
- Los planes de las Delegaciones del Gobierno **deben incorporar necesariamente aquellas actuaciones del PEAGET en las que se recoge su participación**, y podrán incorporar otras actuaciones no incluidas en el PEAGET que se consideren de interés para su organización territorial.

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

GOBERNANZA DEL PLAN: COMITÉ DE CALIDAD

Presidente:

D. Alberto de la Fuente Seoane, Secretario General de la Delegación del Gobierno en Galicia.

Vicepresidenta:

Dña. Eva Vázquez Castelo, Vicesecretaria General de la Delegación del Gobierno en Galicia.

Vocales:

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

Secretario:

D. Francisco Javier Muñoz Regueira, Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.



DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

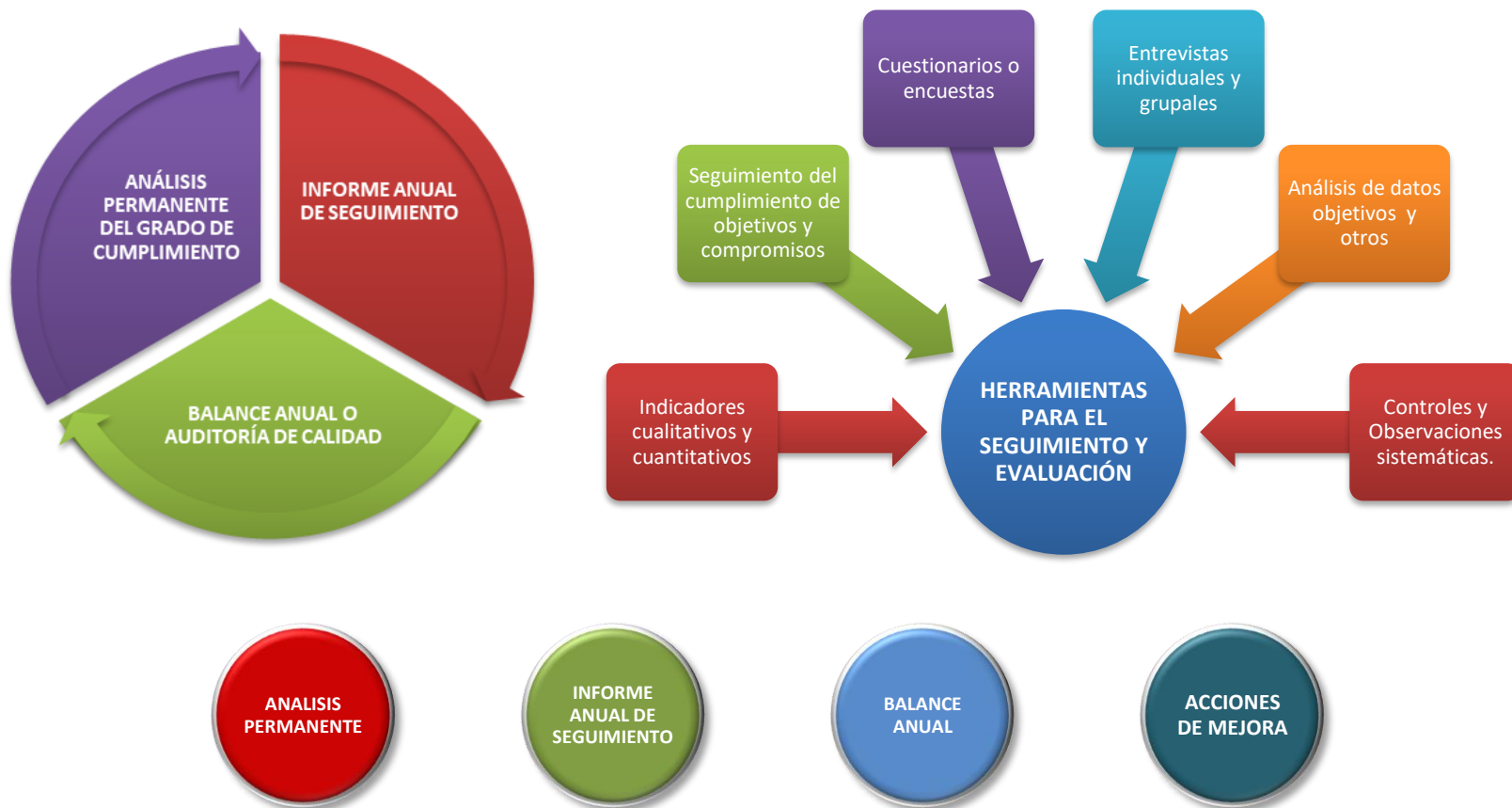
DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

GOBERNANZA DEL PLAN: COMITÉ DE CALIDAD

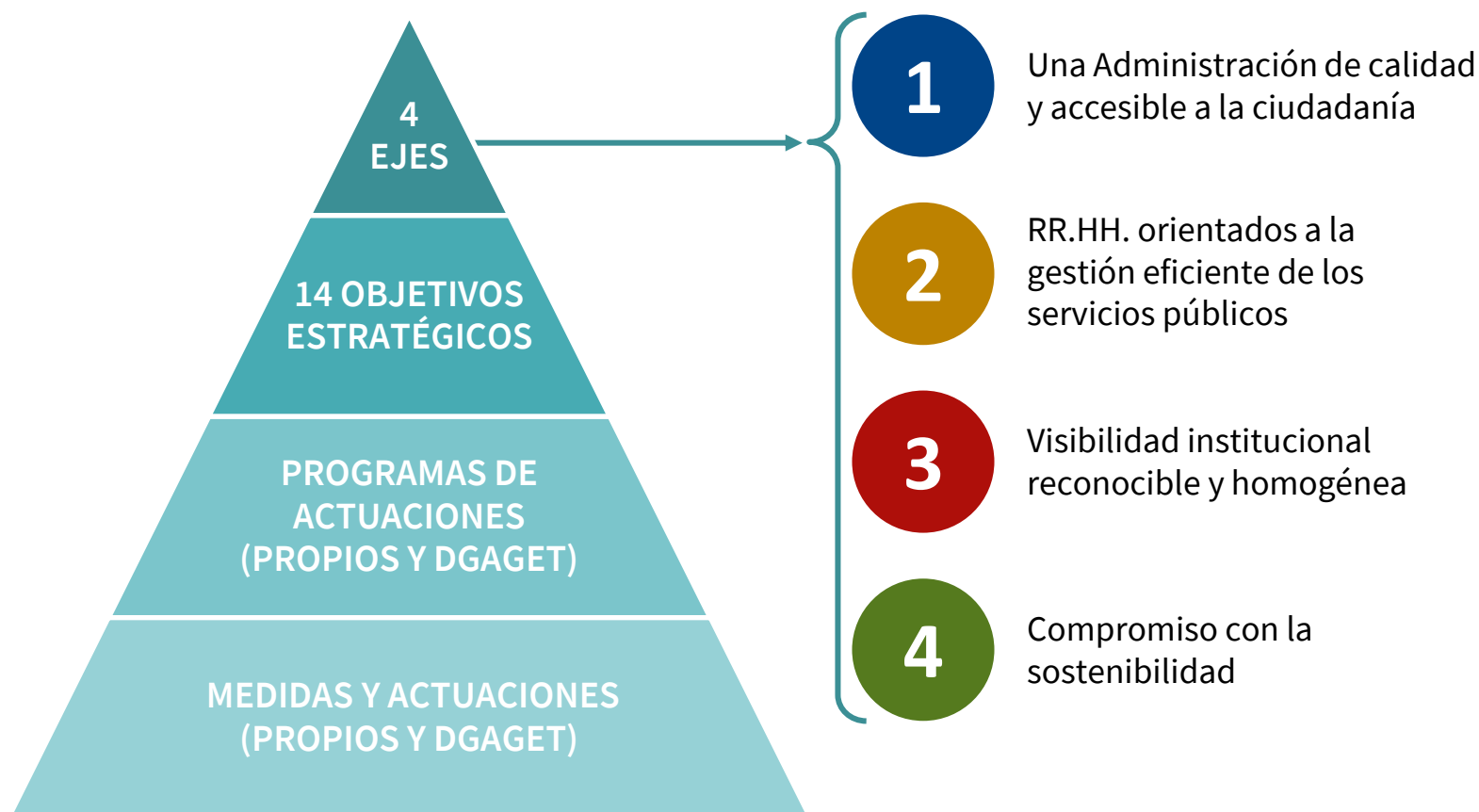
COMITÉ DE CALIDAD (a 31 de marzo de 2025)					
GRUPOS DE TRABAJO					
GRUPO	ESTRATEGIA	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD	RECURSOS MATERIALES Y AMBIENTALES	PERSONAS	COMUNICACIÓN
RESPONSABLE	Eva Vázquez Castelo (Vicesecretaría General)	Cristina Oliveira Otero (Área de Sanidad y Política Social)	Ana Quintairos González (Área de Fomento)	Alberto de la Fuente Seoane (Secretaría General)	Antonia Somoza González (Gabinete de Prensa)
MIEMBROS	Francisco J. Muñoz Regueira (Secretaría General)	José Álvarez Robledo (Área de Sanidad y Política Social)	Ignacio Penedo Nieto (Secretaría General)	Mercedes Rois Soto (Secretaría General)	Alba Suárez Lareo (Gabinete de Prensa)
	Lois García Carballido (Área de Alta Inspección de Educación)	M ^a Dolores Gómez Rodríguez (Protección Civil)	Laura Penas Paz (Secretaría General)	David Lorenzo Rodríguez (Área de Agricultura y Pesca)	
	Daniel Martínez Fernández (Secretaría General)	Alejandra Álvarez de Mon Rego (Área de Fomento)	Roberto Martín Souto (TIC)	Fco. Javier Leiros Pinzas (Área Alta Inspección de Educación)	
			Nohemí González Mateos (Régimen Interior).	Marta González Pérez (OAIC-OAMR)	
			María del Carmen Martínez Conde (Secretaría General)		

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 | SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN



PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

ESTRUCTURA DEL PLAN



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

ESTRUCTURA: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE 1. Accesibilidad en la atención presencial.

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

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

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

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

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

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

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

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

OE 11. Unidad de Acción de la AGE en el Territorio.

OE 12. Imagen institucional única y reconocible.

OE 13. Transparencia y Gobierno abierto.

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

OE 15. Una Administración sin papel.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

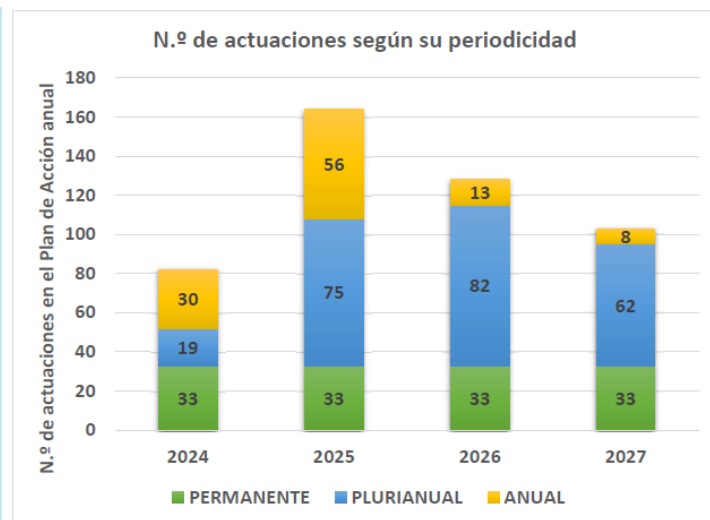
DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PEAGET 2024-2027 | PLANES ANUALES DE ACCIÓN: 2024, 2025, 2026, 2027.

Los **Planes anuales de Acción** constituyen el instrumento operativo principal del PEAGET para su despliegue durante cada uno de los ejercicios del periodo 2024-2027.

Estos Planes de Acción concretan cuáles de las 233 actuaciones, incluidas en cada uno de los 41 programas, van a ejecutarse durante el ejercicio correspondiente, y determinan las unidades responsables, actores involucrados y los indicadores para su seguimiento y revisión.



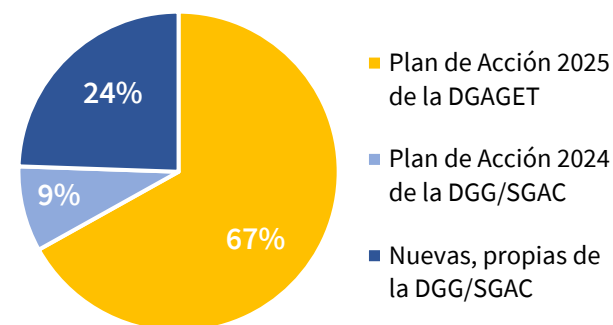
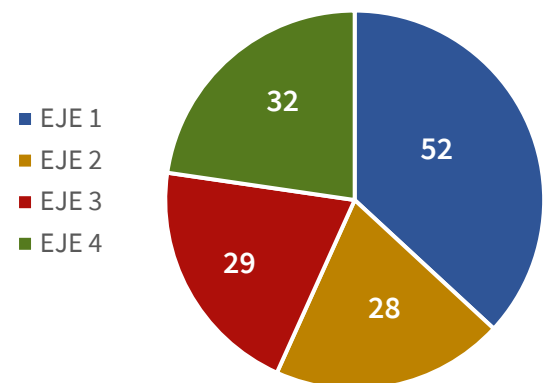
Las actuaciones pueden ser de tres tipos:

- ❖ **Permanentes** (33), es decir, acciones que se realizan en cada ejercicio y van a formar parte, por tanto, de todos los Planes de Acción anuales.
- ❖ **Plurianuales** (71), que se inician en un ejercicio, pero finalizan en anualidades posteriores.
- ❖ **Anuales** (51), su desarrollo se produce íntegramente en un único Plan de Acción anual.

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

PLAN DE ACCIÓN 2025

- El Plan de Acción 2025 de la DGAGET se compone de **139 actuaciones**, un **incremento del 46%** respecto a las 95 que recogía el Plan de Acción 2024.
- Esas actuaciones **cubren 14 Objetivos Estratégicos y 36 programas**, de los cuales 32 provienen del PEAGET y 4 son propios de la DGG/SGAC.
- 93 de las 139 actuaciones (el 67%) se incardinan en el marco del PEAGET 2024-2027 y del Plan de Acción 2025 de la DGAGET. Las otras **46 medidas son propias** de la DGG/SGAC – 12 de ellas ya fueron incluidas en el Plan de Acción 2024 de la DGG/SGAC (y vuelven a incluirse por tener una ejecución periódica y plurianual), y 34 son nuevas.
- 28 de las 50 medidas propias se adscriben a programas del PEAGET, mientras que 22 se adscriben a programas propios de la DGG/SGAC.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBIERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

OE 1. ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
1.1. La Administración cerca de ti.	1. Realización de un cronograma de visitas.	PEAGET 1.1.1
	2. Participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas sobre “La Administración cerca de ti”.	PEAGET 1.1.3
	3. Celebración de jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión al programa – aumentar el número de colectivos ciudadanos que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del servicio.	PEAGET 1.1.5; OO 1.1.5.1 DGAGET S1 2025
	4. Difusión de información del servicio en el portal web y en las redes sociales de la DGG/SGAC.	PEAGET 1.1.7
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 las personas de la organización y de atención a la ciudadanía.	PLANDGG; PACC 2024
	3. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: Recogida de información.	PEAGET 1.2.1
	4. Adopción de medidas para conseguir la habilitación a otros funcionarios para la realización de trámites en nombre del ciudadano.	PEAGET 1.2.3
	5. Fomento de la participación del personal funcionario de la DGG/SGAC en cursos de formación del personal funcionario que atiende al público.	PEAGET 1.2.4

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

OE 1. ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
1.3. Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.	2. Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora en la DGG/SGAC.	PEAGET 1.3.3; OO 1.3.3.1 DGAGET S1 2025
	3. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI.	PEAGET 1.3.4
	4. Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET (programa 12.1).	PEAGET 1.3.5
	5. Valoración de la posibilidad de instalar puertas de apertura automática en los accesos para personas con movilidad reducida en las sedes de la DGG/SGAC.	PLANDGG
1.4. Centro integral de atención presencial plenamente accesible.	1. Análisis de aquellos centros de trabajo con atención presencial que sean susceptibles de ser integrados en un centro único (actuación en coordinación con actuación del programa 1.2).	PEAGET 1.4.1; OO 1.4.1.1 DGAGET S1 2025
	2. Planificación de la implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial, según prioridad y viabilidad.	PEAGET 1.4.2

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

OE 2. NUEVO MODELO DE ATENCIÓN MULTICANAL ACCESIBLE Y EFICIENTE

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
2.1. Prestación de atención telefónica y chatbox de servicios integrados (primer nivel).	1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica: Recogida de información.	PEAGET 2.1.1
	2. Avanzar en la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión por parte de la ciudadanía.	PLANDGG
2.2. Centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de determinados servicios integrados (segundo nivel).	1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio: Recogida de información.	PEAGET 2.2.1
	2. Participación en las reuniones preparatorias con los Ministerios funcionales y las DDGG organizadas por la SGCAGET.	PEAGET 2.2.2
2.3. Implantación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.	1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM.	PEAGET 2.3.1



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
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 S1 2025
	2. Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones.	PEAGET 3.1.2
	3. Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX.	PEAGET 3.1.3
	4. Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones.	PEAGET 3.1.4
	5. Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones.	PEAGET 3.1.5
	6. Automatización de las contestaciones de correo electrónico de la Oficina de Extranjería.	PLANDGG

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
3.E1. Digitalización y mejora de servicios específicos.	4. Implementación de una aplicación para la gestión interna de recursos informáticos.	PLANDGG
	5. Proyecto piloto de atención a la ciudadanía mediante videollamada.	PLANDGG
	6. Auditoría interna para detectar procedimientos o procesos no digitalizados.	PLANDGG
	7. Estudio para la incorporación de herramientas de inteligencia artificial y robots software.	PLANDGG
	8. Digitalización del diseño y ejecución del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.	PLANDGG
	9. Desarrollo de reuniones telemáticas con asociaciones de madres y padres sobre el Plan Director de Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.	PLANDGG
	10. Visor cartográfico y acceso a expedientes de energías renovables en Galicia.	PLANDGG
	11. Visor cartográfico de las cámaras de seguridad autorizadas.	PLANDGG



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
4.1. Implantación de Programas de Calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.	1. Evaluación e identificación de las necesidades y áreas de mejora con los Ministerios funcionales.	PEAGET 4.1.1
	2. Participación en los grupos de trabajo creados por la SGCAGET.	PEAGET 4.1.2
	3. Integración de los objetivos de calidad en las instrucciones y proyectos derivados de las reuniones con los ministerios funcionales – reducir el tiempo de espera para la obtención de cita en los CVI de la AGE.	PEAGET 4.1.4; OO 4.1.4.1 DGAGET S1 2025
	4. Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.	PEAGET 4.1.4; OO 4.1.4.2 DGAGET S1 2025
4.2. Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas.	6. Selección de proyectos de éxito para el Banco de conocimiento de buenas prácticas derivadas de la Autoevaluación 2022 por un comité de buenas prácticas.	PEAGET 4.2.3
	7. Planificación y ejecución de proyectos de mejora tras la Autoevaluación realizada en 2024 – impulsar y mantener acciones de mejora continua de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía en la DGG/SGAC.	PEAGET 4.2.6; OO 4.2.6.1 DGAGET S1 2025
	8. Participación en la formación sobre mejora continua en las organizaciones de la SGRHAGET.	PEAGET 4.2.10
	9. Realización de una autoevaluación de calidad.	PLANDGG
	10. Preparación de la solicitud de certificación de calidad.	PLANDGG

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
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 Oficinas de Información, Asistencia y Registro, y elaboración y difusión del informe de resultados.	PEAGET 4.3.1
	3. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.1 La Administración cerca de ti, y elaboración y difusión del informe de resultados.	PEAGET 4.3.2
	4. Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET).	PEAGET 4.3.4
	5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.	PEAGET 4.3.5
	6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias.	PEAGET 4.3.6
	7. Realizar acciones de percepción de la calidad a aliados y grupos de interés.	PLANDGG



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
5.1. Utilización de las lenguas cooficiales en la tramitación electrónica de los procedimientos <i>(y en el funcionamiento ordinario de la Administración)</i> .	1. Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados sobre utilización de lenguas cooficiales.	PEAGET 5.1.1
	2. Revisión de contenidos de la página web para garantizar el uso de las lenguas cooficiales.	PLANDGG; PACC 2024
	3. Incorporación del uso de la lengua cooficial en la INTRANET de la DGG/SGAC.	PLANDGG; PACC 2024
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.	PLANDGG; PEAGET 5.2.2/3

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
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
	3. Análisis de las necesidades de formación.	PEAGET 6.1.6

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
7.1. Modelos deslocalizados de gestión.	1. Análisis de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada y selección de aquellas que se consideren prioritarias.	PEAGET 7.1.1
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.	OO 7.2.3.1 DGAGET S1 2025

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
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.	PEAGET 8.1.2
	5. Análisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en la DGG/SGAC para la atracción y retención del talento.	PEAGET 8.1.1
	6. Incremento o renovación de los convenios AGE-Universidades para prácticas de estudiantes en la DGG/SGAC.	PEAGET 8.1.4
	7. Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida – desarrollar modelos eficientes para la gestión de los flujos de recursos humanos, con el objetivo de asegurar una prestación de servicios óptima.	PEAGET 8.1.5; OO 8.1.5.1 DGAGET S1 2025
8.E1. Mejorar la prevención de riesgos laborales.	3. Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales.	PLANDGG; PACC 2024
8.E2. Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	2. Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC.	PLANDGG
	7. Elaboración de un Plan Integral para la Gestión del Conocimiento.	PLANDGG
	8. Elaboración de vídeos explicativos sobre aplicaciones y procedimientos internos.	PLANDGG
	9. Organización de “píldoras formativas” orientadas al personal de la DGG/SGAC.	PLANDGG

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
9.1. Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.	3. Elaboración y aprobación del Plan de Acción 2025 de la DGG/SGAC – alineación con el PEAGET 2024-2027 y el Plan de Acción 2025 de la DGAGET.	PEAGET 9.1.2/4/5
	4. Evaluación del Plan de Acción 2024 – elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del PACC 2024 de la DGG/SGAC.	PEAGET 9.1.3/4
	5. Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad de la DGG/SGAC).	PEAGET 9.1.1
	6. Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.	PLANDGG
	7. Participación en la formación en planificación estratégica organizada por la SGRHAGET.	PEAGET 9.1.6
	8. Revisión y actualización del Inventario de Procesos.	PLANDGG
	9. Elaboración de un manual sobre el cambio en la titularidad de la Delegación del Gobierno.	PLANDGG
9.2. Consolidación de la Dirección por Objetivos.	1. Participación en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales para las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.	PEAGET 9.2.2
	2. Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, coordinados con los definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.	PEAGET 9.2.3
	3. Elaboración de un informe anual de cumplimiento de objetivos operativos: remisión de información a la SGRIAGET.	PEAGET 9.2.4
	4. Participación en la formación en Dirección por Objetivos organizada por la SGRHAGET.	PEAGET 9.2.6

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
9.3. Implantación de un modelo de productividad por objetivos.	1. Aplicación del modelo de productividad por objetivos.	PEAGET 9.3.3
	2. Informe de seguimiento de la aplicación del modelo de la productividad por objetivos.	PEAGET 9.3.4
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
	2. Realización del diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI): disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.	OO 9.4.1.1 DGAGET S1 2025

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
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.	PEAGET 11.1.1
	4. Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG.	OO 11.1.4.1 DGAGET S1 2025
	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 S1 2025
	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
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.	PACC 2024
	4. Acciones de comunicación al personal del contenido y de los objetivos incluidos en los Planes de Acción 2025 de la DGAGET y de la DGG/SGAC.	PLANDGG
	5. Habilitar un sistema de notificación automática de las novedades en la INTRANET.	PLANDGG
	6. Facilitar las búsquedas en la INTRANET habilitando un buscador.	PLANDGG
	7. Habilitar un espacio en la INTRANET para hacer públicas las felicitaciones internas y externas por la gestión de servicios y procesos.	PLANDGG
	8. Elaboración de una memoria de mejoras <i>ad intra</i> significativas, realizadas durante el periodo 2021-2024, para una mejor difusión y conocimiento del personal de la DGG-SGAC de los beneficios para la organización derivados de la planificación estratégica y los programas de Calidad.	PLANDGG
	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

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

OE 12. IMAGEN INSTITUCIONAL ÚNICA Y RECONOCIBLE

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
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
	2. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.	PEAGET 12.1.5
12.2. Consolidación de la imagen web de la AGE en el Territorio.	1. Formulación de propuestas para la mejora de la imagen web de la AGE en el Territorio por parte de la DGG/SGAC.	PEAGET 12.2.3



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

OE 13. TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
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
	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
	7. Elaboración de un manual de estilo y lenguaje administrativo, guía de lenguaje no sexista y guía de comunicación clara con la ciudadanía.	PLANDGG; PACC 2024
	8. Publicación en el Portal web de la DGG/SGAC de la información identificada y actualización periódica.	PEAGET 13.1.3
	9. Elaboración de un estudio del patrimonio mobiliario e inmobiliario de la DGG/SGAC para identificar su valor histórico-artístico.	PEAGET 13.1.6
	10. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en la DGG/SGAC.	PEAGET 13.1.7
	11. Fomento de la participación del personal de la DGG/SGAC en la formación en Gobierno Abierto, de acuerdo con las acciones formativas previstas por la SGRHAGET y recogidas en el Plan de Formación de la AGE en el Territorio.	PEAGET 13.1.9
	12. Estudio previo para elaborar un Plan de Reputación de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña.	PLANDGG
	13. Incorporación de Códigos QR para facilitar la accesibilidad a la información.	PLANDGG

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

OE 13. TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
13.2. Refuerzo de las redes sociales como medio de información a la ciudadanía.	3. Elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG/SGAC y por la AGET.	PLANDGG
	4. Participación en la elaboración de una guía de uso y presencia en redes sociales.	PEAGET 13.2.2
	5. Participación en las reuniones de coordinación y seguimiento de la SGRIAGET en relación a la aplicación de la Guía de uso y presencia en RRSS por parte de la DGG/SGAC y el resto de DDGG/SSGG/DDII.	PEAGET 13.2.3
	6. Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores.	PEAGET 13.2.4
	7. Acciones para el aumento del número de seguidores/suscriptores globales en las redes sociales.	OO 13.2.4.1 DGAGET S1 2025
	8. Elaboración y publicación en las RRSS de la DGG/SGAC de contenidos fijados que permitan a la ciudadanía acceder de forma directa y sencilla a información relevante sobre los servicios prestados o de su interés.	PLANDGG

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
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 S1 2025
	3. Elaboración de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.	PEAGET 14.1.3
	4. Ejecución de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.	PEAGET 14.1.4
	5. Reducción del consumo energético en los edificios de la DGG/SGAC – seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%).	PEAGET 14.1.6; OO 14.1.6.1 DGAGET S1 2025
	6. Cálculo de la huella de carbono de la organización.	PLANDGG
	7. Cambio de la iluminación de todas las sedes a luces LED.	PLANDGG
14.2. Uso sostenible de espacios.	2. Elaboración de una propuesta de alternativas de reorganización para la optimización de los espacios por orden de viabilidad.	PEAGET 14.2.2
	3. Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas.	PEAGET 14.2.3
	4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización.	PEAGET 14.2.4
	5. Habilitar un espacio de aparcamiento para bicicletas en la sede de la Delegación del Gobierno.	PLANDGG
	6. Habilitar en el parking de la DGG una plaza reservada para personas con discapacidad.	PLANDGG

PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 |

MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

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

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
14.3. Gestión sostenible de recursos y residuos.	1. Elaboración de un Plan de Sostenibilidad en la DGG/SGAC (ahorro, reciclaje, residuos, eficiencia energética e impacto ambiental) para mejorar el uso y la gestión sostenible de los recursos (agua y papel).	PLANDGG; PACC 2024; PEAGET 14.3.1/2
	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.	PEAGET 14.3.7
	5. Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.	PLANDGG
	6. Seguimiento y actualización del inventario de recursos tecnológicos.	PLANDGG
	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
	8. Propuesta de alternativas para alargar la vida útil de los recursos tecnológicos en desuso (donación) o gestionar la solución con menor impacto medioambiental para su retirada.	PEAGET 14.3.5
	9. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad.	PEAGET 14.3.6
	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
	11. Instalación en los edificios de la DGG/SGAC de papeleras específicas para recogida selectiva de residuos.	PLANDGG
14.4. Sostenibilidad financiera.	1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.	PEAGET 14.4.1
	2. Completar la ejecución de los contratos menores.	OO 14.4.1.1 DGAGET S1 2025

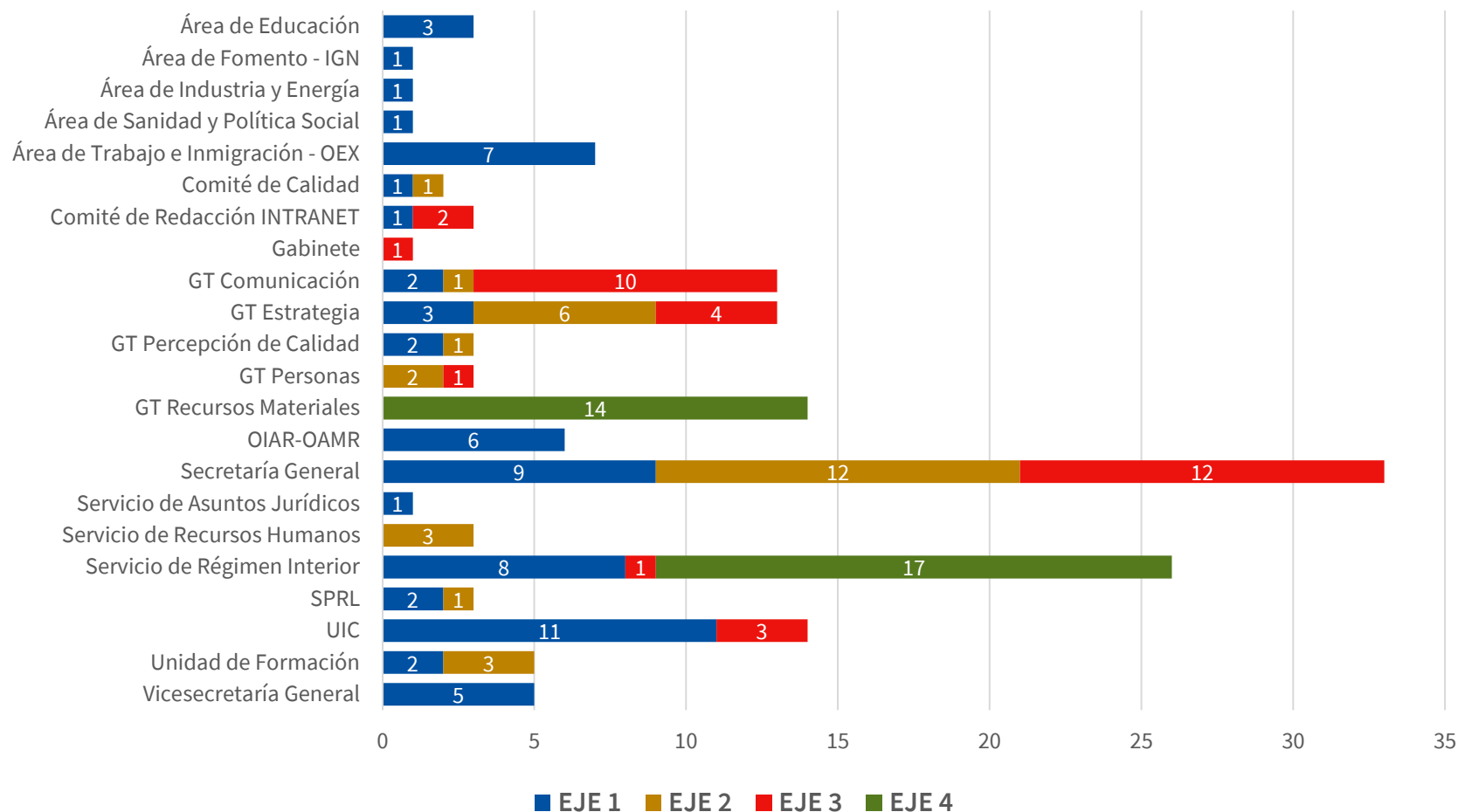
PLAN TERRITORIAL DE LA DGG/SGAC 2024-2027 | MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

OE 15. UNA ADMINISTRACIÓN SIN PAPEL

PROGRAMA	MEDIDA O ACTUACIÓN	PROCEDENCIA
15.1. Plan de reducción de archivos en papel.	3. Análisis y propuesta de destrucción (expurgo) de archivos físicos clasificados en series documentales.	PEAGET 15.1.2
	4. Ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, de acuerdo con la planificación.	PEAGET 15.1.3
	5. Elaboración de propuestas de alternativas sobre posibles usos del espacio que quedaría disponible.	PEAGET 15.1.4
	6. Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad.	PEAGET 15.1.5
	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
	8. Implementación de un proceso sistematizado de tratamiento documental de los archivos físicos de la Delegación del Gobierno.	PLANDGG
	9. Elaboración de un repertorio o índice de clasificación de las series documentales de las Áreas e Unidades.	PLANDGG
15.2. Plan de Digitalización e Higiene Digital.	1. Análisis de situación. Constitución de grupo de trabajo para la fijación de criterios básicos de higiene digital.	PEAGET 15.2.1
	2. Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos de la DGG/SGAC.	PEAGET 15.2.2
	3. Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo – diseño e implementación de una metodología de archivo digital.	PEAGET 15.2.3; PLANDGG

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN

Distribución de medidas por grupos, áreas o unidades



PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Unidad a la que corresponde el diseño, desarrollo, ejecución y seguimiento de la medida con la colaboración, en su caso y bajo su dirección, de las Áreas, Servicios y Unidades afectados por la medida.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

COMITÉ DE CALIDAD

1. 4.2.9. Realización de una autoevaluación de calidad.
2. 9.1.5. Consolidación de la estructura de gobernanza del Plan (reuniones del Comité de Calidad de la DGG/SGAC).

GRUPO DE TRABAJO DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

1. 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.
2. 4.3.7. Realizar acciones de percepción de la calidad a aliados y grupos de interés.
3. 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.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

GRUPO DE TRABAJO DE ESTRATEGIA (1 de 2)

1. 4.2.6. Selección de proyectos de éxito para el Banco de conocimiento de buenas prácticas derivadas de la Autoevaluación 2022 por un comité de buenas prácticas.
2. 4.2.7. Planificación y ejecución de proyectos de mejora tras la Autoevaluación realizada en 2024 – impulsar y mantener acciones de mejora continua de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía en la DGG/SGAC.
3. 4.2.10. Preparación de la solicitud de certificación de calidad.
4. 8.1.5. Análisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en la DGG/SGAC para la atracción y retención del talento.
5. 8.1.6. Incremento o renovación de los convenios AGE-Universidades para prácticas de estudiantes en la DGG/SGAC.
6. 9.1.3. Elaboración y aprobación del Plan de Acción 2025 de la DGG/SGAC – alineación con el PEAGET 2024-2027 y el Plan de Acción 2025 de la DGAGET.
7. 9.1.4. Evaluación del Plan de Acción 2024 – elaboración del informe anual de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del PACC 2024 de la DGG/SGAC.
8. 9.1.6. Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.
9. 9.1.8. Revisión y actualización del Inventario de Procesos.
10. 11.E1.4. Acciones de comunicación al personal del contenido y de los objetivos incluidos en los Planes de Acción 2025 de la DGAGET y de la DGG/SGAC.
11. 11.E1.8. Elaboración de una memoria de mejoras ad intra significativas, realizadas durante el periodo 2021-2024, para una mejor difusión y conocimiento del personal de la DGG-SGAC de los beneficios para la organización derivados de la planificación estratégica y los programas de Calidad.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

GRUPO DE TRABAJO DE ESTRATEGIA (2 de 2)

12. 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.
13. 13.1.12. Estudio previo para elaborar un Plan de Reputación de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña.

GRUPO DE TRABAJO DE PERSONAS

1. 8.1.7. Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida – desarrollar modelos eficientes para la gestión de los flujos de recursos humanos, con el objetivo de asegurar una prestación de servicios óptima.
2. 8.E2.7. Elaboración de un Plan Integral para la Gestión del Conocimiento.
3. 11.E1.9. Desarrollo de acciones para la participación/implicación de todo el personal de la organización en el proceso de mejora continua de la calidad.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN

1. 1.1.4. Difusión de información del servicio [La Administración Cerca de Ti] en el portal web y en las RRSS de la DGG/SGAC.
2. 5.1.2. Revisión de contenidos de la página web para garantizar el uso de las lenguas cooficiales.
3. 8.E2.8. Elaboración de vídeos explicativos sobre aplicaciones y procedimientos internos.
4. 11.E1.1. Elaboración y aprobación de un Plan de Comunicación Interna.
5. 12.1.1. Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.
6. 12.1.2. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.
7. 12.2.1. Formulación de propuestas para la mejora de la imagen web de la AGE en el Territorio por parte de la DGG/SGAC.
8. 13.1.8. Publicación en el Portal web de la DGG/SGAC de la información identificada y actualización periódica.
9. 13.2.3. Elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG/SGAC y por la AGET.
10. 13.2.4. Participación en la elaboración de una guía de uso y presencia en redes sociales.
11. 13.2.6. Seguimiento y análisis del número de interacciones, visitas y seguidores.
12. 13.2.7. Acciones para el aumento del número de seguidores/suscriptores globales en las redes sociales.
13. 13.2.8. Elaboración y publicación en las RRSS de la DGG/SGAC de contenidos fijados que permitan a la ciudadanía acceder de forma directa y sencilla a información relevante sobre los servicios prestados o de su interés.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

GRUPO DE TRABAJO DE RECURSOS MATERIALES Y AMBIENTALES (1 de 2)

1. 14.1.6. Cálculo de la huella de carbono de la organización.
2. 14.2.2. Elaboración de una propuesta de alternativas de reorganización para la optimización de los espacios por orden de viabilidad.
3. 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).
4. 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 establecidos.
5. 14.3.5. Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.
6. 14.3.6. Seguimiento y actualización del inventario de recursos tecnológicos.
7. 14.3.8. Propuesta de alternativas para alargar la vida útil de los recursos tecnológicos en desuso (donación) o gestionar la solución con menor impacto medioambiental para su retirada.
8. 14.3.10. Elaboración de una memoria anual sobre la evolución del consumo de recursos, la gestión de residuos y la gestión de los recursos tecnológicos en el ejercicio anterior.
9. 15.1.3. Análisis y propuesta de destrucción (expurgo) de archivos físicos clasificados en series documentales.
10. 15.1.5. Elaboración de propuestas de alternativas sobre posibles usos del espacio que quedaría disponible.
11. 15.1.7. Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

GRUPO DE TRABAJO DE RECURSOS MATERIALES Y AMBIENTALES (2 de 2)

12. 15.2.1. Análisis de situación. Constitución de grupo de trabajo para la fijación de criterios básicos de higiene digital.
13. 15.2.2. Autoevaluación de los sistemas de almacenamiento electrónico de archivos de la DGG/SGAC.
14. 15.2.3. Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo – diseño e implementación de una metodología de archivo digital.

COMITÉ DE REDACCIÓN DE LA INTRANET

1. 5.1.3. Incorporación del uso de la lengua cooficial en la INTRANET de la DGG/SGAC.
2. 11.E1.5. Habilitar un sistema de notificación automática de las novedades en la INTRANET.
3. 11.E1.7. Habilitar un espacio en la INTRANET para hacer públicas las felicitaciones internas y externas por la gestión de servicios y procesos.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

SECRETARÍA GENERAL (1 de 3)

1. 1.2.3. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: Recogida de información (*sólo como órgano responsable*).
2. 1.3.2. Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora en la DGG/SGAC.
3. 1.4.1. Análisis de aquellos centros de trabajo con atención presencial que sean susceptibles de ser integrados en un centro único (actuación en coordinación con actuación del programa 1.2).
4. 1.4.2. Planificación de la implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial, según prioridad y viabilidad.
5. 2.2.2. Participación en las reuniones preparatorias con los Ministerios funcionales y las DDGG organizadas por la SGCAGET [para la implantación de centros deslocalizados de atención telefónica y electrónica de ciertos servicios integrados (a segundo nivel)].
6. 3.E1.11. Visor cartográfico de las cámaras de videovigilancia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado autorizadas.
7. 4.1.2. Participación en los grupos de trabajo creados por la SGCAGET [*para la implantación de Programas de Calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía*].
8. 4.2.8. Participación en la formación sobre mejora continua en las organizaciones de la SGRHAGET.
9. 5.1.1. Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados sobre utilización de lenguas cooficiales.
10. 8.1.5. Análisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en la DGG/SGAC para la atracción y retención del talento.
11. 8.1.7. Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida – desarrollar modelos eficientes para la gestión de los flujos de recursos humanos, con el objetivo de asegurar una prestación de servicios óptima.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

SECRETARÍA GENERAL (2 de 3)

12. 8.E2.9. Organización de “píldoras formativas” orientadas al personal de la DGG/SGAC.
13. 9.1.7. Participación en la formación en planificación estratégica organizada por la SGRHAGET.
14. 9.1.9. Elaboración de un manual sobre el cambio en la titularidad de la Delegación del Gobierno.
15. 9.2.1. Participación en la elaboración de los planes de objetivos operativos anuales para las DDGG/SSGG.
16. 9.2.2. Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, coordinados con los definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.
17. 9.2.3. Elaboración de un informe anual de cumplimiento de objetivos operativos: remisión de información a la SGRIAGET.
18. 9.2.4. Participación en la formación en Dirección por Objetivos organizada por la SGRHAGET.
19. 9.3.1. Aplicación del modelo de productividad por objetivos.
20. 9.3.2. Informe de seguimiento de la aplicación del modelo de la productividad por objetivos.
21. 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.
22. 9.4.2. Realización del diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI): disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.
23. 11.1.4. Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG-SSGG.
24. 11.1.5. Realizar una Comisión de Asistencia al Delegado/a previa a la CICAPE al objeto de preparar los temas de la misma.
25. 11.1.6. Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

SECRETARÍA GENERAL (3 de 3)

- 26. 12.1.1. Elaboración de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.
- 27. 12.1.2. Ejecución de proyectos en aplicación del Manual de Imagen de la AGE en el Territorio.
- 28. 13.1.2. Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta (OGW).
- 29. 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.
- 30. 13.1.10. Planificación y ejecución de las acciones de difusión del patrimonio en la DGG/SGAC.
- 31. 13.1.11. Fomento de la participación del personal de la DGG/SGAC en la formación en Gobierno Abierto, de acuerdo con las acciones formativas previstas por la SGRHAGET y recogidas en el Plan de Formación de la AGE en el Territorio.
- 32. 13.1.13. Incorporación de Códigos QR para facilitar la accesibilidad a la información.
- 33. 13.2.5. Participación en las reuniones de coordinación y seguimiento de la SGRIAGET en relación a la aplicación de la Guía de uso y presencia en RRSS por parte de la DGG/SGAC y el resto de DDGG/SSGG/DDII.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

VICESECRETARÍA GENERAL DE LA DGG/SGAC

1. 1.1.1. Realización de un cronograma de visitas [*del programa “La Administración cerca de ti”*].
2. 1.1.2. Participación en la jornada de intercambio de buenas prácticas sobre “La Administración cerca de ti”.
3. 1.1.3. Celebración de jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión al programa – aumentar el número de colectivos ciudadanos que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del servicio.
4. 1.1.4. Difusión de información del servicio en el portal web y en las redes sociales de la DGG/SGAC (*sólo responsable*).
5. 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.

GABINETE DEL DELEGADO/A DEL GOBIERNO

1. 11.1.1. Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación – elaboración de un informe cada trimestre que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

ÁREA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN – OFICINA DE EXTRANJERÍA (OEX)

1. 1.2.3. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: Recogida de información.
2. 3.1.1. Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para reducir tiempos de tramitación de los procedimientos de extranjería.
3. 3.1.2. Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones (*sólo como órgano gestor*).
4. 3.1.3. Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX (*sólo como órgano gestor*).
5. 3.1.4. Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones (*sólo como órgano gestor*).
6. 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 (*sólo como órgano gestor*).
7. 3.1.6. Automatización de las contestaciones de correo electrónico de la Oficina de Extranjería.

ÁREA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

1. 4.1.3. Integración de los objetivos de calidad en las instrucciones y proyectos derivados de las reuniones con los ministerios funcionales – reducir el tiempo de espera para la obtención de cita en los CVI de la AGE.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

ÁREA DE ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN

1. 3.E1.5. Proyecto piloto de atención a la ciudadanía mediante videollamada.
2. 3.E1.8. Digitalización del diseño y ejecución del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.
3. 3.E1.9. Desarrollo de reuniones telemáticas con asociaciones de madres y padres sobre el Plan Director de Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.

ÁREA DE INDUSTRIA Y ENERGÍA

1. 3.E1.10. Visor cartográfico y acceso a expedientes de energías renovables en Galicia.

ÁREA DE FOMENTO – SERVICIO REGIONAL DEL IGN

1. 3.E1.10. Visor cartográfico y acceso a expedientes de energías renovables en Galicia.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

SERVICIO DE RÉGIMEN INTERIOR Y GESTIÓN ECONÓMICA (1 de 2)

1. 1.3.2. Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora [de la accesibilidad universal] en la DGG/SGAC.
2. 1.3.3. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI.
3. 1.3.4. Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET.
4. 1.3.5. Valoración de la posibilidad de instalar puertas de apertura automática en los accesos para personas con movilidad reducida en las sedes de la DGG/SGAC.
5. 1.4.2. Planificación de la implantación progresiva de los centros integrales de atención presencial, según prioridad y viabilidad.
6. 4.3.4. Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET).
7. 4.3.5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.
8. 4.3.6. Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias.
9. 13.1.9. Elaboración de un estudio del patrimonio mobiliario e inmobiliario de la DGG/SGAC para identificar su valor histórico-artístico.
10. 14.1.2. Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE.
11. 14.1.3. Elaboración de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.
12. 14.1.4. Ejecución de proyectos de energías renovables, según la planificación elaborada por la SGAFPAGET.
13. 14.1.5. Reducción del consumo energético en los edificios de la DGG/SGAC – seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%).
14. 14.1.7. Cambio de la iluminación de todas las sedes a luces LED.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

SERVICIO DE RÉGIMEN INTERIOR Y GESTIÓN ECONÓMICA (2 de 2)

15. 14.2.3. Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas.
16. 14.2.4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización de espacios.
17. 14.2.5. Habilitar en el parking de la sede de la DGG una plaza reservada para personas con discapacidad.
18. 14.2.6. Habilitar en el parking de la DGG una plaza reservada para personas con discapacidad.
19. 14.3.7. Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados para mejorar el uso de los recursos (agua y papel) y la gestión sostenible de residuos en la DGG/SGAC.
20. 14.3.9. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad.
21. 14.3.11. Instalación en los edificios sede la DGG/SGAC de papeleras específicas para recogida selectiva de residuos.
22. 14.4.1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.
23. 14.4.2. Completar la ejecución de los contratos menores.
24. 15.1.4. Ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, de acuerdo con la planificación.
25. 15.1.6. Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad.
26. 15.1.8. Implementación de un proceso sistematizado de tratamiento documental de los archivos físicos de la Delegación del Gobierno.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS

1. 6.1.2. Análisis de los procedimientos de gestión [de recursos humanos] y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora.
2. 7.1.1. Análisis de las áreas de gestión susceptibles de tramitación deslocalizada y selección de aquellas que se consideren prioritarias
3. 7.2.1. Análisis de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización para la implantación progresiva por territorios y planificación para su implantación.

UNIDAD DE FORMACIÓN

1. 1.2.5. Fomento de la participación del personal funcionario de la DGG/SGAC en cursos de formación del personal funcionario que atiende al público.
2. 5.2.4. Fomento de la participación de los funcionarios de la DGG/SGAC en las actividades formativas de la DGAGET y del INAP tendentes a la obtención de títulos acreditativos de conocimiento del gallego.
3. 6.1.3. Análisis de las necesidades de formación.
4. 8.E2.2. Realización de acciones de formación organizadas por la DGG/SGAC.
5. 8.E2.7. Elaboración de un Plan Integral para la Gestión del Conocimiento.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OIAC-OAMR)

1. 1.2.3. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial: Recogida de información.
2. 2.1.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica: Recogida de información.
3. 2.1.2. Avanzar en la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión por parte de la ciudadanía (sólo como órgano responsable).
4. 2.2.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio: Recogida de información.
5. 2.3.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM (sólo como órgano responsable).
6. 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.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

SERVICIO DE ASUNTOS JURÍDICOS

1. 4.1.4. Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. 1.3.2. Elaboración de una propuesta priorizada de actuaciones de mejora [de la accesibilidad universal] en la DGG/SGAC.
2. 1.3.3. Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI.
3. 8.E1.3. Revisión y actualización del Programa de Prevención de Riesgos Laborales.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | DISTRIBUCIÓN DE MEDIDAS SEGÚN SU RESPONSABLE

UNIDAD DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (UIC)

1. 2.1.2. Avanzar en la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión por parte de la ciudadanía.
2. 2.3.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del grado de integración de las aplicaciones con SIM.
3. 3.1.6. Automatización de las contestaciones de correo electrónico de la Oficina de Extranjería.
4. 3.E1.4. Implementación de una aplicación para la gestión interna de recursos informáticos.
5. 3.E1.5. Proyecto piloto de atención a la ciudadanía mediante videollamada.
6. 3.E1.6. Auditoría interna para detectar procedimientos o procesos no digitalizados.
7. 3.E1.7. Estudio para la incorporación de herramientas de inteligencia artificial y robots software.
8. 3.E1.8. Digitalización del diseño y ejecución del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.
9. 3.E1.9. Desarrollo de reuniones telemáticas con asociaciones de madres y padres sobre el Plan Director de Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos.
10. 3.E1.10. Visor cartográfico y acceso a expedientes de energías renovables en Galicia.
11. 3.E1.11. Visor cartográfico de las cámaras de videovigilancia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado autorizadas.
12. 11.E1.5. Habilitar un sistema de notificación automática de las novedades en la INTRANET (*sólo como órgano gestor*).
13. 11.E1.6. Facilitar las búsquedas en la INTRANET habilitando un buscador.
14. 11.E1.7. Habilitar un espacio en la INTRANET para hacer públicas las felicitaciones internas y externas por la gestión de servicios y procesos (*sólo como órgano gestor*).

PLAN DE ACCIÓN 2025 | MEDIDAS CUYO DESARROLLO Y EJECUCIÓN REQUIERE DE LA COLABORACIÓN DE TODAS LAS ÁREAS Y UNIDADES IMPLICADAS DE LA DGG/SGAC ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Bajo la dirección de la unidad responsable

PLAN DE ACCIÓN 2025 | MEDIDAS CUYO DESARROLLO Y EJECUCIÓN REQUIERE COLABORACIÓN DE TODAS LAS ÁREAS Y UNIDADES IMPLICADAS

ÁREAS Y UNIDADES DE LA DGG/SGAC (1 de 3)

1. 1.4.1. Análisis de aquellos centros de trabajo con atención presencial susceptibles de ser integrados en un centro único.
2. 2.1.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención telefónica: Recogida de información.
3. 2.1.2. Avanzar en la automatización de las respuestas a llamadas telefónicas de información y gestión por parte de la ciudadanía.
4. 2.2.1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio: Recogida de información.
5. 3.E1.5. Proyecto piloto de atención a la ciudadanía mediante videollamada.
6. 3.E1.6. Auditoría interna para detectar procedimientos o procesos no digitalizados.
7. 4.1.1. Evaluación e identificación de las necesidades y áreas de mejora con los Ministerios funcionales (*son órganos responsables y gestores todas las Áreas Funcionales de la DGG/SGAC*).
8. 5.1.1. Revisión de la información y documentación contenida en la sede electrónica del MPTMD, identificando los contenidos concretos afectados sobre utilización de lenguas cooficiales.
9. 9.1.6. Elaboración de nuevas fichas de procesos clave.
10. 9.1.8. Revisión y actualización del Inventario de Procesos.
11. 9.2.2. Implementación de objetivos operativos en el marco de una DPO, coordinados con los definidos por la DGAGET para las DDGG/SSGG.
12. 9.4.2. Realización del diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI): disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | MEDIDAS CUYO DESARROLLO Y EJECUCIÓN REQUIERE COLABORACIÓN DE TODAS LAS ÁREAS Y UNIDADES IMPLICADAS

ÁREAS Y UNIDADES DE LA DGG/SGAC (2 de 3)

13. 11.1.1. Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el territorio de cara a una mejor coordinación – elaboración de un informe cada trimestre que sistematice la información necesaria para el ejercicio de la función coordinadora.
14. 13.1.2. Participación activa de la DGG/SGAC en la edición anual de la Semana de la Administración Abierta (OGW).
15. 13.1.13. Incorporación de Códigos QR para facilitar la accesibilidad a la información.
16. 13.2.3. Elaboración de vídeos o contenidos digitales divulgativos dirigidos a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la DGG/SGAC y por la AGET.
17. 14.1.5. Reducción del consumo energético en los edificios de la DGG/SGAC – seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%).
18. 14.2.4. Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización.
19. 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 establecidos.
20. 14.3.6. Seguimiento y actualización del inventario de recursos tecnológicos.
21. 14.3.7. Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados para mejorar el uso de los recursos (agua y papel) y la gestión sostenible de residuos en la DGG/SGAC.
22. 14.3.9. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad.

PLAN DE ACCIÓN 2025 | MEDIDAS CUYO DESARROLLO Y EJECUCIÓN REQUIERE COLABORACIÓN DE TODAS LAS ÁREAS Y UNIDADES IMPLICADAS

ÁREAS Y UNIDADES DE LA DGG/SGAC (3 de 3)

23. 14.3.10. Elaboración de una memoria anual sobre la evolución del consumo de recursos, la gestión de residuos y la gestión de los recursos tecnológicos en el ejercicio anterior.
24. 15.1.3. Análisis y propuesta de destrucción (expurgo) de archivos físicos clasificados en series documentales.
25. 15.1.4. Ejecución de los expurgos en la DGG/SGAC, de acuerdo con la planificación.
26. 15.1.6. Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad.
27. 15.1.7. Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo en la DGG/SGAC.
28. 15.1.8. Implementación de un proceso sistematizado de tratamiento documental de los archivos físicos de la Delegación del Gobierno.
29. 15.1.9. Elaboración de un repertorio o índice de clasificación de las series documentales de las Áreas e Unidades.
30. 15.2.3. Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo – diseño e implementación de una metodología de archivo digital.