



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN GALICIA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO
EN A CORUÑA

Delegación de Gobierno en Galicia/Subdelegación
del Gobierno en A Coruña

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023 (V1.28/04/2022)

PLAN DE ACCIÓN 2022 (V2. 11/10/2022)

Programa de Calidad 2021-2023



GOBIERNO
DE ESPAÑA

ESPAÑA
PUEDE.



CONTROL DE VERSIONES

Título del documento		
PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023.		
Edición	Fecha	Estado
V1	28 de abril de 2022	Aprobado (Comité de Calidad)
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Grupo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC	Comité de Calidad de la DGG/SGAC	Comité de Calidad de la DGG/SGAC
Versiones anteriores del documento	Primera versión.	
Cambios introducidos respecto a la anterior versión	Primera Versión.	

Título del documento		
PLAN DE ACCIÓN 2022 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA		
Edición	Fecha	Estado
V2	11 de octubre de 2022	Aprobado (Comité de Calidad)
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Grupo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC	Comité de Calidad de la DGG/SGAC	Comité de Calidad de la DGG/SGAC
Versiones anteriores del documento	V1: 28/04/2022	
Cambios introducidos respecto a la anterior versión	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de 13 nuevas medidas/objetivos operativos para el segundo semestre de 2022 derivadas del Plan estratégico de la de la DG/SGAC. - Inclusión de 9 nuevas medidas/objetivos operativos para el segundo semestre de 2022 derivadas del Plan estratégico de la DGAGET. 	

INDICE

CONTROL DE VERSIONES.....2

ÍNDICE3

ÍNDICE DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....6

I.- EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023 DENTRO DE UN MODELO DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN.....7

I.1. Introducción..... 7

I.2. Situación actual..... 9

I.3. Objeto y finalidad del Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2021-2023.....14

II.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....18

III.- LA GOBERNANZA DEL PLAN. ORGANOS COMPETENTES PARA EL DISEÑO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO.....20

IV.- ESTRUCTURA.....23

IV.1. Ejes y objetivos estratégicos.....24

IV.2. Priorización de objetivos.....25

V.- ALINEACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023 CON LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.....27

V.1. La planificación estratégica en la Administración General del Estado.....27

V.2. Plan Estratégico Integral de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio para la mejora de los servicios en el territorio para el período 2021-2023.....28

V.3. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.....30

V.4. Agenda 2030 y Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030.....33

V.5. Plan de Gobierno Abierto 2020-2024.....35

V.6. Otros.....36

VI. PLAN DE ACCIÓN 2022 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023.....	<u>38</u>
VI.1. Plan de Acción 2022 de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2021-2023.....	<u>38</u>
VI.2. Medidas incluidas en el Plan de Acción 2022.....	<u>39</u>
VII.- INDICADORES.....	<u>46</u>
VIII.-SEGUIMIENTO.....	<u>64</u>
IX.- REVISIÓN DEL PLAN.....	<u>67</u>
X.- CRONOGRAMA.....	<u>68</u>



DEPENDENCIAS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBD. DEL GOBIERNO EN A CORUÑA

ÍNDICE DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AGE: Administración General de Estado.

AGET: Administración General de Estado en el Territorio.

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

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

DGAGET: Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio (Ministerio de Política Territorial).

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

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

GT Recursos Materiales y Ambientales: Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad.

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

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

ODS: Objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

PACC 2022/2023: Plan de Acción 2022 de la DGG/SGAC o Plan de Acción 2023 de la DGG/SGAC

PEIAGET: Plan Estratégico Integral de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio para la mejora de los servicios en el territorio para el periodo 2021-2023.

PES 2021- 2023: Plan Estratégico de la DGG/SGAC 2021-2023 .

PRTR: Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

I.- EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023 DENTRO DE UN MODELO DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN.

I.1. INTRODUCCIÓN.

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

El Programa de Calidad 2021-2023 de la Delegación del Gobierno en Galicia y de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña es un programa plurianual, coordinado por el **Comité de Calidad de la Delegación del Gobierno en Galicia y de la Subdelegación del Gobierno en Galicia**, constituido el 20 de junio de 2021 en el seno de la Delegación del Gobierno en Galicia en el que se incluyen todas las medidas precisas para configurar, desarrollar e implementar las acciones necesarias para avanzar hacia un modelo de calidad en busca de la excelencia en la gestión, todo ello dentro del marco de calidad establecido en el *Plan Estratégico Integral de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio para la mejora de los servicios en el territorio para el periodo 2021-2023*

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

El Programa de Calidad 2021-2023 constituye, por tanto, la hoja de ruta de la DGG/SGAC hacia la excelencia. La ejecución de sus medidas, conforme al cronograma, empezando por una planificación estratégica y operativa que marque la misión, visión, valores y objetivos de la DGG/SGAC, debe permitir a la organización una exitosa autoevaluación conforme a la metodología EVAM y la certificación de calidad en 2023/2024, certificación que se pretende sea, en adelante, renovada previa implementación de las acciones de mejora necesarias para satisfacer las demandas de la ciudadanía y de las personas implicadas en la organización.



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

Conforme se prevé en el Programa de Calidad, como documento fundamental que marca el eje principal sobre el que va a pilotar toda la política de calidad de la DGG/SGAC y el diseño, desarrollo y ejecución de todos los procesos de gestión, la DGG/SGAC, bajo la coordinación del Comité de Calidad, debe

elaborar, aprobar, desarrollar, ejecutar y realizar el control y seguimiento de un **PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023 (PES 2023) que se complementará con los Planes anuales de acción (un PLAN DE ACCIÓN 2022 -PACC 2022- y un PLAN DE ACCIÓN 2023 -PACC 2023-) en desarrollo del Plan estratégico..**

El PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023 (PES 2023) tendrá la siguiente configuración y contenido:

- Misión, visión y valores que serán los fijados con carácter general en el programa de Calidad.

- Naturaleza y estructura: Ejes y Objetivos Estratégicos.

- Vinculación de los Ejes y Objetivos Estratégicos con los Planes Estratégicos más significativos pilotados por la Administración General del Estado: ODS, Agenda 2030 y Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030; Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, incluyendo el componente 11 de modernización de la Administración Pública; Directrices FEDER 2021/27 y de los Fondos Next Generation



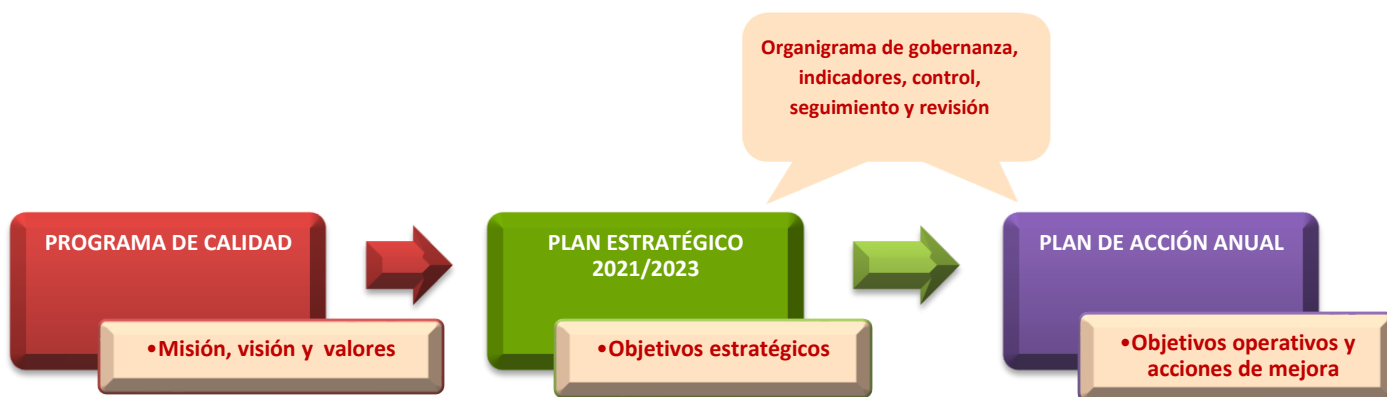
EU; Plan de medidas ante el reto demográfico; Agenda Urbana Española; Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, la Estrategia de Transición Justa, y la Estrategia Española de Economía Circular, entre otros; Agenda España Digital 2025, incluyendo el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025/Estrategia en Materia de Administración Digital y Servicios Públicos Digitales; Estrategia de Movilidad Sostenible; y, por último, dentro del marco orgánico del Ministerio de dependencia, con el PEIAGET y el Plan de Gobierno Abierto 2020-2024.

- Objetivos Operativos (pueden ser plurianuales o anuales).

- Indicadores.

- Priorización de las medidas y acciones de mejora.

LOS PLANES ANUALES DE ACCIÓN 2022 y 2023 contendrán las medidas y acciones de mejora que en desarrollo de los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico se pondrán en marcha en cada ejercicio.



I.2. SITUACIÓN ACTUAL.

DELEGACIÓN DE GOBIERNO EN GALICIA

La Delegación del Gobierno en Galicia representa al Gobierno de España en el territorio de la Comunidad Autónoma en Galicia. El Delegado, con rango de Subsecretario, depende orgánicamente del Presidente del Gobierno y funcionalmente del Ministerio competente por razón de la materia, y es nombrado por el Consejo de Ministros, a propuesta del Presidente del Gobierno.

El Delegado del Gobierno dirige y supervisa la Administración General del Estado en el territorio y la coordina con la administración propia de cada una de ellas y con la de las Entidades Locales radicadas en la Comunidad. Se adscribe al Ministerio de Política Territorial.



La Delegación de Gobierno ostenta una serie de competencias tanto de coordinación, impulso y supervisión de los servicios de la Administración del Estado en Galicia como de dirección -de forma directa o a través de los Subdelegados- de los servicios integrados en la propia Delegación. También ostenta la jefatura de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de Estado en Galicia bajo la dependencia funcional del Ministerio del Interior. De la Delegación de Gobierno depende una Secretaría General.

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA

La Ley 40/2015, de 2 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que en cada provincia y bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno en la respectiva Comunidad Autónoma, existirá un Subdelegado del Gobierno que será nombrado por aquél mediante el procedimiento de libre designación entre funcionarios de carrera del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales, pertenecientes a Cuerpos o Escalas clasificados como Subgrupo A1.

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

SERVICIOS INTEGRADOS EN LA DGG/SSGAC


La Ley 40/2015 prevé, atendiendo al mejor cumplimiento de sus fines, la integración en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno de una parte de los servicios territoriales de la Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma, distinguiendo así dos clases de servicios: servicios integrados y no integrados. Los servicios territoriales integrados dependerán de la persona titular de la Delegación del Gobierno o, en su caso, de la persona titular de la Subdelegación del Gobierno, a través de la Secretaría General.

Debe reseñarse que de acuerdo con la normativa de desarrollo de la Ley 40/2015, se integran en las Delegaciones del Gobierno una serie de servicios comunes y una serie de unidades y áreas funcionales

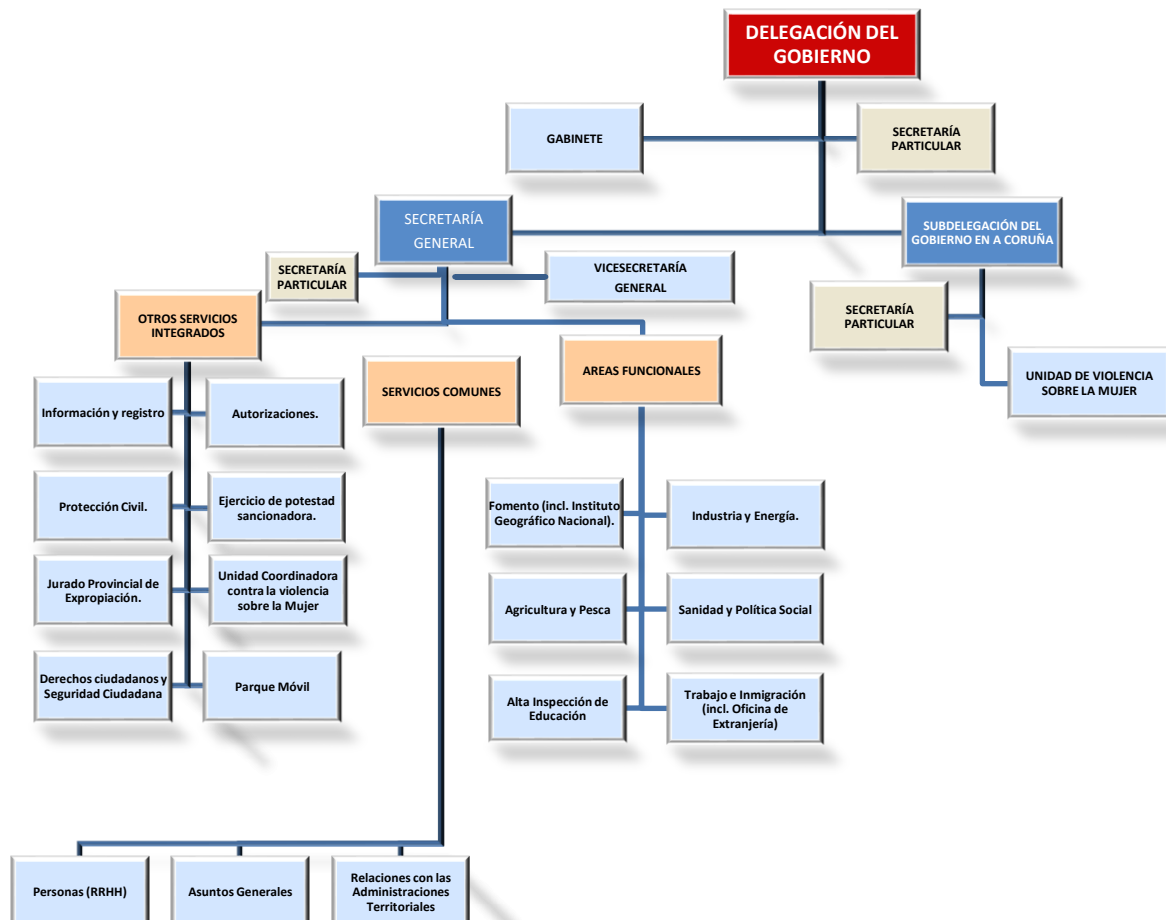
para la gestión de los servicios integrados. Estas áreas dependen funcionalmente de los Ministerios respectivos

Por tanto, en cuanto a la **estructura y funciones de la DGG/SGAC** deben destacarse las siguientes cuestiones:

Los servicios territoriales integrados dependerán del Delegado del Gobierno, o en su caso Subdelegado del Gobierno, a través de la Secretaría General (Ley 40/2015)

SERVICIOS INTEGRADOS (COMUNES Y NO INCLUIDOS EN ÁREAS FUNCIONALES)(Delegación del Gobierno/Secretaría General DGG)	SERVICIOS INTEGRADOS EN ÁREAS FUNCIONALES (Delegación/Subdelegación del Gobierno en A Coruña)	
<ul style="list-style-type: none"> • Información y registro • Protección Civil. • Jurado Provincial de Expropiación. • Derechos ciudadanos y Seguridad Ciudadana. • Autorizaciones. • Unidad Coordinadora contra la violencia sobre la Mujer. • Parque Móvil. • Servicios Comunes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relaciones con las Administraciones Territoriales. ○ Asuntos Generales (Presupuestos, Contratación, Habilitación, Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), prevención de riesgos...). ○ RRHH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento (incluyendo el Instituto Geográfico Nacional). • Industria y Energía. • Agricultura y Pesca • Sanidad y Política Social • Alta Inspección de Educación. • Trabajo e Inmigración (incluyendo Oficina de extranjería). 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">MINISTERIOS FUNCIONALES</div> 

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



EL TEST CYKLOS



La Dirección General de Gobernanza Pública (en adelante, DGGP), dependiente de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública, dadas las dificultades que determinados órganos o unidades administrativas con limitada autonomía de gestión, han tenido para implantar el programa de autoevaluación de la calidad de las organizaciones del Marco General para la Mejora de la Calidad (RD 951/2005), conforme a los modelos de excelencia (EFQM, CAF) e, incluso, el más sencillo EVAM, ha diseñado un test, el Test Cyklos una herramienta tipo test menos compleja, para conocer, de manera rápida y sencilla, la situación de las organizaciones y unidades administrativas desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua, con carácter previo al inicio formal de una futura autoevaluación siguiendo la metodología EVAM.

Se trata, por tanto, de un test de autodiagnóstico más sencillo y adaptado a las peculiaridades de las organizaciones con menor autonomía presupuestaria y de gestión, como las DDGG/SSGG, con el que se pretende obtener una foto de situación. El resultado sirve de punto de partida para iniciar las acciones estratégicas y de mejora necesarias para corregir las deficiencias detectadas, alcanzar estándares de excelencia en cuanto a la calidad de los servicios prestados y poder enfrentarnos con mayor garantía de éxito a un posterior autodiagnóstico siguiendo la **metodología EVAM**.

Durante el mes de junio de 2021, la DGG/SGAC ha realizado el Test que ha servido de punto de partida para iniciar las acciones estratégicas y de mejora necesarias para corregir las deficiencias detectadas, alcanzar estándares de excelencia en cuanto a la calidad de los servicios prestados y poder enfrentarnos con mayor garantía de éxito a un posterior autodiagnóstico siguiendo la metodología EVAM.



El Test Cyklos ha permitido detectar en la DGG/SGAC unas deficiencias importantes en la configuración, desarrollo e implementación de los procesos de gestión y, en general, ha puesto de manifiesto las posibilidades de mejora que existen para avanzar hacia un modelo de calidad en busca de la excelencia.

En concreto, el test ha detectado debilidades, entre otros, en el proceso de planificación que carece de una estrategia formal, en la identificación de los procesos de gestión, en el establecimiento de objetivos operativos e indicadores de seguimiento, en los procesos de comunicación interna y externa, en los procesos de participación de las personas de la organización y de los clientes y/o aliados, en la configuración de la estructura organizativa asociada a la calidad, en la planificación y gestión de las personas de la organización, en los procesos de seguimiento y análisis, y en la planificación y gestión de las necesidades materiales de la organización.

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

EL COMITÉ DE CALIDAD

El siguiente paso ha sido la constitución formal en el seno de la Secretaría General de la DGG el pasado 28 de junio de 2021 de un **Comité de Calidad** con el objeto diseñar, impulsar, desarrollar y realizar el seguimiento, balance y revisión de las acciones para favorezcan la mejora continua de la gestión de los servicios públicos. Todas estas acciones se determinarán en un Programa plurianual de Calidad basado en la búsqueda de la excelencia y en el fomento de la innovación, elaborado y aprobado el 14 de octubre de 2021 por el Comité de Calidad:



El Programa de Calidad 2021-2023 de la Delegación del Gobierno en Galicia y de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña

El Programa, al que ya se ha hecho referencia en la introducción, constituye un completo itinerario para la búsqueda de la excelencia en la gestión y para lograr un incremento sostenible de la calidad de los servicios públicos.

De manera resumida, las acciones a desarrollar (algunas ya finalizadas) en cumplimiento del programa en el período 2021- 2023 son las siguientes:

CONSTITUCIÓN COMITÉ DE CALIDAD
CUMPLIMENTACIÓN Y PRESENTACIÓN TEST CYKLOS
APROBACIÓN DEL PROGRAMA DE CALIDAD 2021-2023
APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS
APROBACIÓN PLAN ESTRATEGICO D.GOB/SUBD.GOB. A CORUÑA 2021-2023
APROBACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2022
ELABORACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LA D.GOB/SUBD.GOB. A CORUÑA
APROBACIÓN DEL PLAN PARA EL ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LOS PROCESOS
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE ALIANZAS.
APROBACIÓN PROGRAMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (MANUAL DE ACOGIDA, DESPEDIDA, RECONOCIMIENTOS, MOVILIDAD INTERNA...)
APROBACIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
APROBACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
APROBACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
ACTUALIZACIÓN CARTA DE SERVICIOS 2022-2025
ACTUALIZACIÓN TRIMESTRAL CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICA

PLAN DE ADECUACIÓN DE NECESIDADES MATERIALES, AMBIENTALES, TECNOLÓGICAS Y PRESUPUESTARIAS
APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS
APROBACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE LA D.GOB/SUBD.GOB. A CORUÑA
PLAN PARA EL DISEÑO Y EVALUACIÓN DE NECESIDADES EN MATERIA DE RRHH
APROBACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (PRODUCTIVIDAD)
APROBACIÓN DEL PLAN DE AHORRO, RECICLAJE, RESIDUOS, EFICIENCIA ENERGÉTICA E IMPACTO AMBIENTAL
PLAN DE ADECUACIÓN DE EDIFICIOS, ESPACIOS Y EQUIPOS
PLAN DE RACIONALIZACIÓN DE ARCHIVOS Y DOCUMENTACIÓN
AUTOEVALUACIÓN MODELO EVAM
PREPARACIÓN DE LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN EVAM
BALANCE ANUAL PLAN ESTRATÉGICO/PLAN DE ACCIÓN/PROGRAMA DE CALIDAD

I.3. OBJETO Y FINALIDAD DEL PLAN DE ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023.

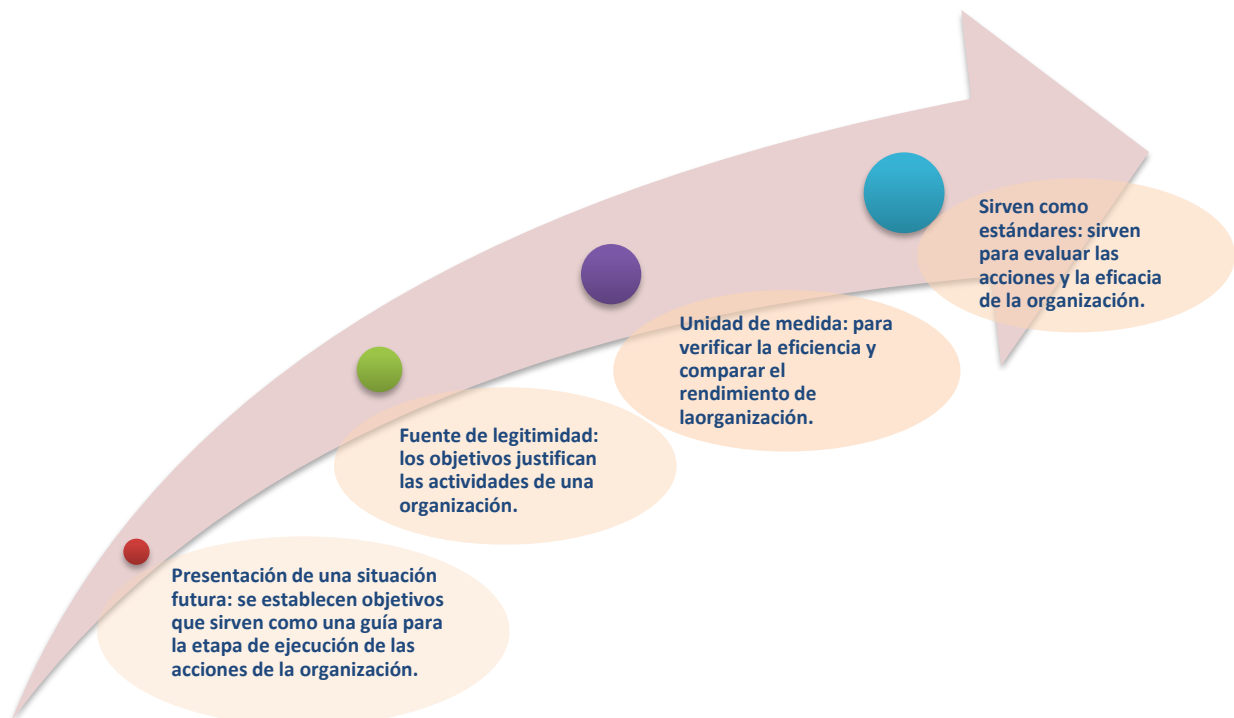
OBJETO

Servir de marco para la planificación por objetivos.

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

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

OBJETIVOS DE LOS OBJETIVOS



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

TIPOLOGÍA DE OBJETIVOS

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

OBJETIVOS

Según su marco temporal.

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

OBJETIVOS

Según su ámbito.

- Estratégicos.
- Operativos.

Los objetivos estratégicos establecen las metas generales a conseguir por la organización. Proporcionan un marco de trabajo para niveles de planificación más detallados. Son más específicos que la misión pero mantienen, en general, el estímulo a la creatividad y la innovación. Indican los cambios generales que deberán llevarse a cabo describiendo cómo deberá ser la organización. Los objetivos estratégicos no se corresponden necesariamente con un programa particular sino que, por el contrario, a menudo impactan en varios programas o incluso sobre la organización en su conjunto.

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

Procedimiento para el establecimiento de los objetivos. El Plan de Estratégico de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2021-2023

Los objetivos estratégicos y operativos de la DGG/SGAC se fijan siguiendo el siguiente proceso:

1. Se tendrá como guía principal la misión, visión y valores de la organización determinados en el programa de calidad.
2. En ese marco, se fijan los objetivos estratégicos con carácter plurianual **en el Plan Estratégico 2021-2023**.
2. Los objetivos operativos y las medidas y acciones de mejora subsiguientes, que se adaptarán, alinearán e incardinarán a los objetivos estratégicos, se incluirán en un **Plan de Acción** anual, uno en el ejercicio 2022 y otro en el ejercicio 2023 sin perjuicio de los objetivos operativos, medidas y acciones de mejora que puedan tener una ejecución plurianual.
3. En el Plan Estratégico 2021-2023 y en los respectivos planes anuales de acción se determinarán los resultados concretos que se persiguen, se establecerán fechas para alcanzar los resultados, se fijarán en un cronograma y se definirán responsabilidades.
5. Los objetivos operativos se concretarán en medidas, actividades y acciones de mejora
6. En el Plan Estratégico 2021-2023 y en los Planes anuales de acción (2022 y 2023) se diseñarán y establecerán indicadores, mecanismos de control y seguimiento, se preverá su revisión permanente como documentos vivos se determinará el organigrama de gobernanza del plan.

FINALIDAD DE PLAN ESTRATÉGICO

El Plan de Estratégico de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2021-2023 es una herramienta en el que se establecen las prioridades, objetivos y estrategia, atendiendo a los medios y recursos disponibles o de los que sea factible disponer, con el fin último de lograr incrementar la calidad de los servicios prestado a la ciudadanía y mejorar los procesos de gestión necesarios para ello.

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

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

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

II.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

DEFINICIÓN DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La definición de la visión, misión y los valores es una de las primeras tareas a las que se enfrenta una organización como herramienta para dar un rumbo a la misma, para lograr enfocar los esfuerzos de la organización, motivar a su personal y guiar las acciones futuras.

Resulta fundamental desde el primer momento conocer la diferencia entre la misión y la visión de la organización, por un lado, y las atribuciones competenciales que ésta tiene encomendadas en función de la legislación que regula su funcionamiento, por otro; reservando para más adelante las decisiones sobre las actividades y metas más específicas de la organización.



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

- Formular y desarrollar la visión y misión de la organización, implicando a los grupos de interés relevantes y a los empleados;
- Establecer un marco de valores alineado con la misión y visión de la organización respetando el marco general de valores del sector público;
- Asegurar la comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados de la organización y a otros grupos de interés;
- Revisar de forma periódica la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos como demográficos).

El Programa de Calidad 2021-2023 y el Plan Estratégico de la DGG/SGAC 2022-2023 y los documentos que les sustituyan son los documentos en los que se plasman la **visión, misión y los valores** de la organización, que podrán ser revisados periódicamente

- ❖ Por **misión** entendemos la declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización. Identifica el qué y para qué se llevan a cabo las actividades de la organización; descripción de los clientes, productos y servicios de la organización. Responde a las siguientes preguntas: ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, ¿para qué lo hacemos? y ¿por qué lo hacemos? La declaración de la misión es la manifestación del propósito de la organización, siendo el objetivo de la misma guiar las decisiones de la organización, motivar a las personas que la conforman e informar a los grupos de interés sobre su filosofía.
- ❖ Por **visión** identificamos un sueño factible, alcanzable de lo que una organización desea hacer y hacia dónde quiere ir. Declaración en la que se describe como desea ser la organización en un futuro. Responde a las siguientes preguntas: ¿qué es lo que quiere la organización?, ¿cuáles son sus aspiraciones?, ¿cómo desea ser reconocida por los clientes, empleados y sociedad en general?

- ❖ Por **valores** entendemos las referencias conceptuales que orientan y describen el comportamiento de las personas y determinan todas sus relaciones. Un valor es algo que perfecciona y enriquece al que lo posee. La organización debe definir esos valores y buscarlos porque representan algo que la va a hacer mejor. Cada organización tiene su propio orden de valores dependiendo de su misión y visión. Por ello, los valores deben ser definidos una vez se hayan identificado la misión y visión, y sobre su base, estructurarlos por orden de importancia.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA DGG/SGAC

En el siguiente cuadro se define la misión, visión y valores de la DGG/SGAC:

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
<ul style="list-style-type: none"> • La DGG/SGAC, en representación del Gobierno, presta a la ciudadanía y a la sociedad los servicios de la Administración General del Estado de su competencia en el territorio de Galicia, en general, y en la provincia de A Coruña, en particular. La DGG dirige y supervisa la Administración General del Estado en Galicia y la coordina con el resto de Administraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • La DGG/SGAC presta sus servicios atendiendo a las demandas de la ciudadanía y de la sociedad persiguiendo la mayor simplicidad, agilidad, eficacia, eficiencia, flexibilidad y evitando cargas administrativas. Los procesos deben desarrollarse incorporando las tecnologías más avanzadas para evitar desplazamientos, costes, y duplicidades. Una administración cercana, accesible a los grupos de interés, transparente y comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La satisfacción de la ciudadanía y del resto de implicados, como sinónimo de calidad y excelencia, inspira la gestión de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad en la prestación e los servicios y la satisfacción de la ciudadanía, atendiendo a sus demandas y facilitando su participación. • Sensibilidad a las demandas ciudadanas. • Eficacia, eficiencia, economía, objetividad y utilización racional de los recursos públicos. • Transparencia y gobierno abierto. Reutilización de datos. • La DGG/SGAC esta plenamente identificada con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, especialmente, con la sostenibilidad, la justicia social y los derechos humanos. • La DGG/SGAC presta especial atención a las políticas de reto demográfico, recuperación y resiliencia, economía circular, inclusividad, igualdad y modernización de la Administración. • Ejemplaridad pública en el desarrollo de las competencias y de las atribuciones ejercidas por el personal directivo y por las personas empleadas publicas de la DGG/SGAC.

III- LA GOBERNANZA DEL PLAN. ORGANOS COMPETENTES PARA EL DISEÑO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO.

LA GOBERNANZA DEL PLAN ESTRATÉGICO Y DE LOS PLANES ANUALES DE ACCIÓN.

El Plan estratégico y los planes anuales de acción constituyen los principales instrumentos de planificación interna de los que se dota la DGG/SGAC para desarrollar las políticas públicas que le corresponden de acuerdo con su marco competencial, y para implementar los objetivos estratégicos y las medidas y actuaciones que en su desarrollo acuerden los órganos competentes de la Administración central del Estado. El Plan estratégico y del Plan de acción anual son los principales documentos sobre los que pivota la política de calidad de la DGG/SGAC conforme al Programa de Calidad 2021-2023. Las diferentes medidas incluidas en el Programa se desarrollan a través del Plan estratégico y de los Planes anuales de acción.

Por tanto, **corresponde al Comité de Calidad**, al igual que en el programa de Calidad, **coordinar el diseño, desarrollo, ejecución y seguimiento del Plan estratégico y de los Planes anuales de acción.**

En su labor de coordinación, el Comité de Calidad se valdrá del apoyo de los diferentes **Grupos de trabajo** constituidos a efectos de desarrollar el Programa de Calidad y las diferentes acciones incluidas en el Programa. Por tanto, los responsables de las propuestas para el diseño, desarrollo, ejecución y seguimiento de las medidas y acciones incluidas en los Planes anuales de acción en desarrollo de los diferentes objetivos estratégicos del Plan estratégico serán los Grupos de trabajo asignados salvo que hayan sido expresamente atribuidas a otros órganos en el correspondiente Plan anual.





FASE DE DISEÑO Y DESARROLLO.

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

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

FASE DE EJECUCIÓN

Corresponde a los diferentes grupos de trabajo, órganos o unidades que se determinen en el correspondiente Plan anual de acción la ejecución de las medidas incluidas en el respectivo Plan de acción en desarrollo de los objetivos estratégicos incluidos en el Plan estratégico, bajo la coordinación y dando cuenta al Comité de Calidad.

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

FASE DE SEGUIMIENTO

Corresponde a los diferentes grupos de trabajo, órganos o unidades que se determinen en el correspondiente Plan anual de acción la ejecución de las medidas incluidas en el respectivo Plan de acción en desarrollo de los objetivos estratégicos incluidos en el Plan estratégico, bajo la coordinación y dando cuenta al Comité de Calidad.

El seguimiento se realizará en la forma determinada en el apartado VIII del Plan

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

El Auditor de Calidad fue designado en la sesión celebrada por el Comité de Calidad el 22 de febrero de 2022, y se ha atribuido al Secretario del Comité de Calidad como se prevé en su Reglamento de Régimen Interior.

COMITÉ DE CALIDAD

Presidente:

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

Vicepresidenta:

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

Vocales:

Dña. Cristina Oliveira Otero.
Directora del Área de Sanidad.

Dña. Ana Quinteiros González.
Directora del Área de Fomento.

Dña. Nieves Méndez Montero.
Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.

D. Ignacio Penedo Nieto.
Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.

Dña. Laura Penas Paz.
Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia.

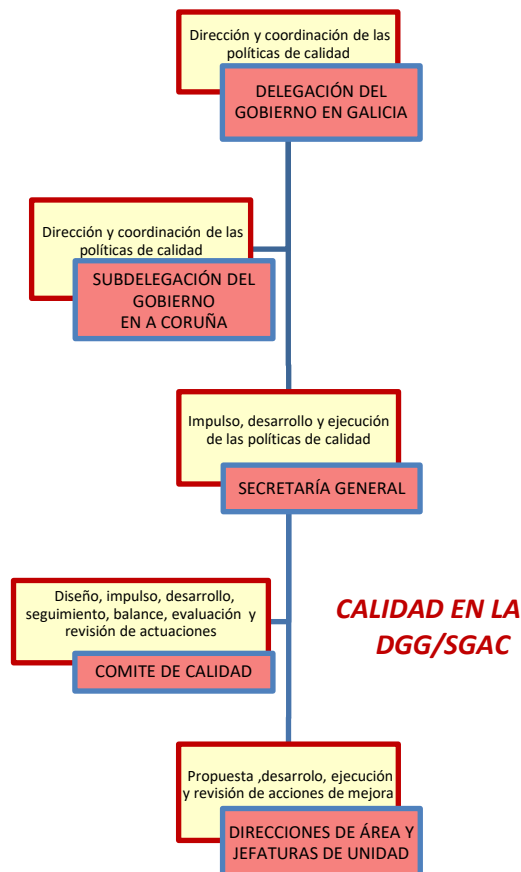
Dña. Antonia Somoza González.
Gabinete de Prensa.

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.

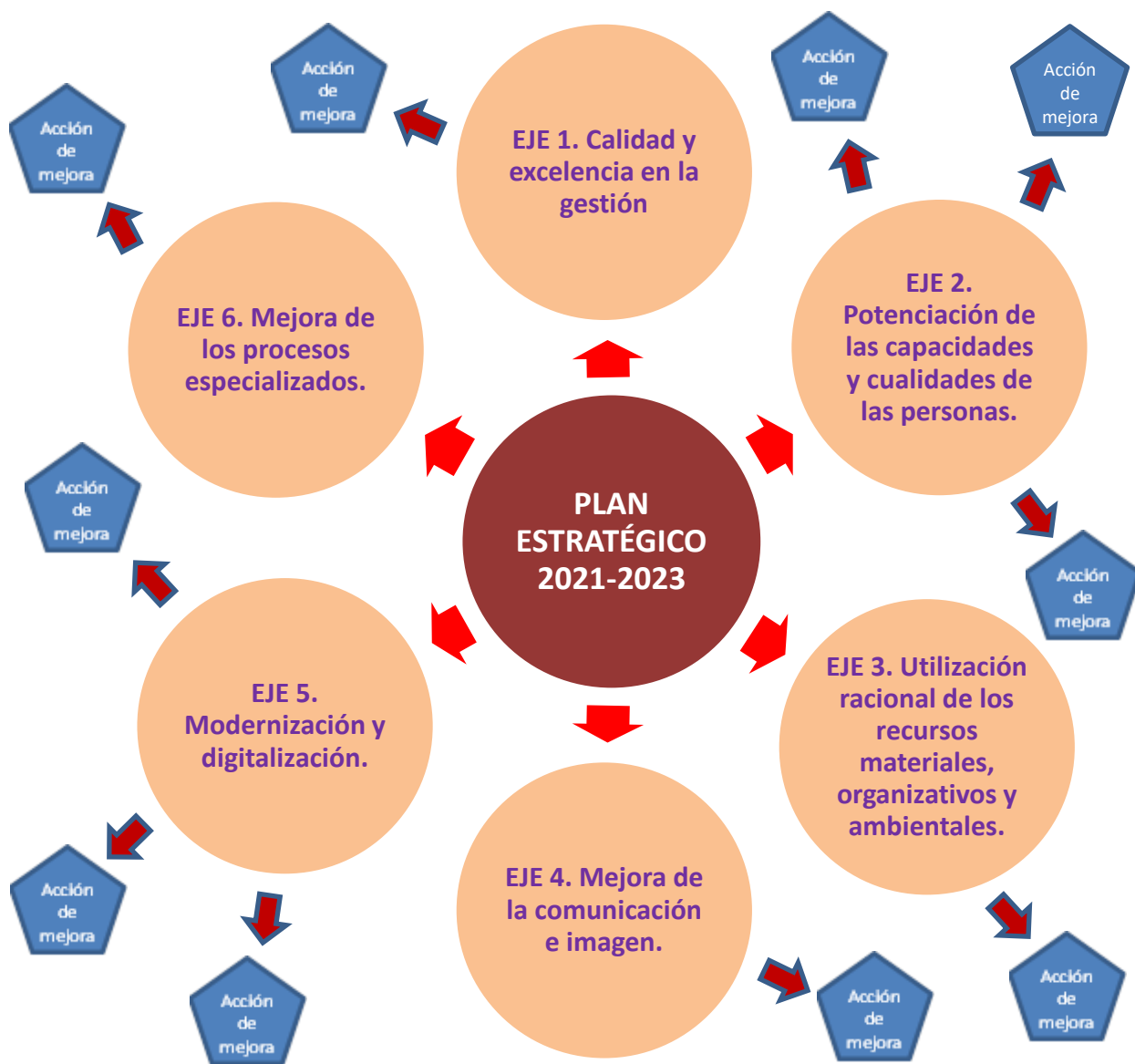


IV.- ESTRUCTURA.

EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023 es un plan plurianual a desarrollar en los ejercicios 2021 a 2023 que consta de 6 ejes y 29 objetivos estratégicos.

El Plan estratégico, que se desglosa en **29 objetivos estratégicos**, como se detalla en el apartado V, se alinea con los instrumentos de planificación estratégica diseñados o en los que participa la Administración General del Estado y que afectan a su ámbito objetivo de competencias, a su estructura organiza o funcional, a su organización y a sus recursos materiales y personales.

El Plan estratégico se complementa con **un PLAN DE ACCIÓN ANUAL**, el primero para el ejercicio 2022 y el segundo para el ejercicio 2023, que recogen las **acciones operativas** concretas a desarrollar por las diferentes Áreas y Unidades dependientes de la DGG/SGAC, todas ellas alineadas con los objetivos del Plan Estratégico.



IV.1. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
<p>EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos para la toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos. • 1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos. • 1.3 Planificar la política de calidad • 1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios. • 1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad. • 1.6 Reconocimiento de la calidad.
<p>EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales. • 2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento. • 2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos. • 2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas. • 2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio
<p>EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales. • 3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación. • 3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible. • 3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales. • 3.5 Reformular espacios y equipos.
<p>EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1 Implantar una comunicación estratégica adaptada a las herramientas y sistemas actuales de transmisión de información. • 4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna. • 4.3 Visibilizar la Administración General de Estado en el Territorio. • 4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto.
<p>EJE 5. Modernización y digitalización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios. • 5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios. • 5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía. • 5.4 Asegurar el desarrollo de la jornada laboral en sus diferentes modalidades
<p>EJE 6. Mejora de los procesos especializados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados. • 6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía. • 6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía. • 6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios. • 6.5 Avanzar en la implementación de políticas de igualdad

IV.2. PRIORIZACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Sin perjuicio de la puesta en marcha de todas las acciones operativas de mejora, medidas y actuaciones que se programen en el Plan de Acción 2022 y en el Plan de Acción 2023, y teniendo en cuenta los ejes y medidas planificadas desde el Ministerio de Política Territorial que son de obligado desarrollo para la Administración General del Estado en el Territorio, el Comité de Calidad ha fijado **un orden de prioridad en el desarrollo de las políticas de calidad** que, a nivel de objetivos estratégicos, se resume a continuación:

PRIORIDAD	OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE
1	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos para la toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos.	EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión
2	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión
3	1.3 Planificar la política de calidad	EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión
4	6.5. Avanzar en la implementación de políticas de igualdad	EJE 6. Mejora de los procesos especializados
5	2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas.	EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.
6	5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios.	EJE 5. Modernización y digitalización.
7	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.	EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión
8	2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio	EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.
9	5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios.	EJE 5. Modernización y digitalización.
10	5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía.	EJE 5. Modernización y digitalización.
11	6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía.	EJE 6. Mejora de los procesos especializados
12	3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales.	EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.
13	4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna.	EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.
14	2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales.	EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.
15	4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto	EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.
16	6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.	EJE 6. Mejora de los procesos especializados

17	6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados.	EJE 6. Mejora de los procesos especializados
18	5.4 Asegurar el desarrollo de la jornada laboral en sus diferentes modalidades	EJE 5. Modernización y digitalización.
19	3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible.	EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.
20	2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos.	EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.
21	3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.
22	4.1 Implantar una comunicación estratégica adaptada a las herramientas y sistemas actuales de transmisión de información.	EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.
23	3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación.	EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.
24	2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento	EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.
25	4.3 Visibilizar la Administración General de Estado en el Territorio.	EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.
26	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.	EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión
27	6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía.	EJE 6. Mejora de los procesos especializados
28	1.6 Reconocimiento de la calidad.	EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión
29	3.5 Reformular espacios y equipos.	EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.

V.- ALINEACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023 CON LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.

V.1. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.

Conforme se prevé en el Programa de Calidad, la DGG/SGAC, bajo la coordinación del Comité de Calidad, debe elaborar, aprobar, desarrollar, ejecutar y realizar el control y seguimiento de un **PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023 (PES 2023)** y de unos **PLANES ANUALES DE ACCIÓN en los ejercicios 2022 y 2023** que contendrán las medidas y acciones de mejora que en desarrollo de los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico se pondrán en marcha en cada ejercicio.

EL PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023 (PES 2023) es el documento fundamental que marca el eje principal sobre el que va a pilotar toda la política de calidad de la DGG/SGAC y el diseño, desarrollo y ejecución de todos los procesos de gestión.

Los Ejes y Objetivos Estratégicos del PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023 (PES 2023) de la DGG/SGAC siguen la senda de la **planificación estratégica marcada por el Gobierno en los diferentes Planes Estratégicos pilotados por la Administración General del Estado**: ODS, Agenda 2030 y Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030; Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), incluyendo el componente 11 de modernización de la Administración Pública; Directrices FEDER 2021/27 y de los Fondos Next Generation EU; Plan de medidas ante el reto demográfico; Agenda Urbana Española; Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, la Estrategia de Transición Justa, y la Estrategia Española de Economía Circular, entre otros; Agenda España Digital 2025, incluyendo el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025/Estrategia en Materia de Administración Digital y Servicios Públicos Digitales; Estrategia de Movilidad Sostenible; Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres PEIEMH (2022-2025), y, por último, dentro del marco orgánico del Ministerio de dependencia, con el PEIAGET y el Plan de Gobierno Abierto 2020-2024.



Por tanto, la planificación plurianual de la DGG/SDGAC desarrolla los principales ejes estratégicos que marcarán la actividad de la Administración General del Estado en los próximos años, alineándose especialmente con los ODS de la Agenda 2030, con los componentes del PRTR y, especialmente, con los del Plan Estratégico Integral de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio para la mejora de los servicios en el territorio para el periodo 2021-2023.

Como herramienta interpretativa y como guía para el desarrollo y ejecución del plan a continuación se desgrena la alineación del PES 2023 con los referidos instrumentos de planificación estratégica.

V.2. PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS EN EL TERRITORIO PARA EL PERIODO 2021-2023.

El **PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023 (PES 2021-2023)** desarrolla, ejecuta y amplía las medidas incluidas en el **PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS EN EL TERRITORIO PARA EL PERIODO 2021-2023.**

Los ejes y objetivos estratégicos del PES 2021-2023 y sus medidas subsiguientes se incardinan en ejes diferentes de PEIAGET y se alinean con las medidas incluidas en el mismo como se señala en los siguientes cuadros:



EJES PES 2021-2023	OBJETIVO ESTRATÉGICO PES 2021-2023	EJE/MEDIDA PEIAGET
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos de toma de decisiones y para la prestación de los servicios púb.	EJE II (2.9 Modelo de Calidad)
	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.	EJE II (2.9 Modelo de Calidad)
	1.3 Planificar la política de calidad	EJE II (2.9 Modelo de Calidad)
	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	EJE II (2.10 Percepción de la Ciudadanía)
	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.	EJE II (2.9 Modelo de Calidad)
	1.6 Reconocimiento de la calidad.	EJE II (2.9 Modelo de Calidad)
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.	2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales.	EJE II (RRHH). EJE V (PLANES ESPECÍFICOS)
	2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento .	EJE II (RRHH). EJE V (PLANES ESPECÍFICOS)
	2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos.	EJE II (2.5 Gestión por objetivos)
	2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas.	EJE II (2.1 Análisis necesidades RRHH)
	2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio	EJE II (2.9 Modelo de Calidad)
EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	EJE II (2.7 Modelos organizativos innovadores)
	3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación.	EJE II (2.7 Modelos organizativos innovadores)
	3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible.	EJE IV (4.2 Eficiencia energética)
	3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales.	EJE II (2.8 Análisis de la gestión económica)
	3.5 Reformular espacios y equipos.	EJE V (PLANES ESPECÍFICOS)
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.	4.1 Implantar una comunicación estratégica adaptada a las herramientas y sistemas actuales de transmisión de información.	EJE IV (4.4 Refuerzo de la imagen de la AGET)
	4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna.	EJE II (2.9 Modelo de Calidad)
	4.3 Visibilizar la Administración General de Estado en el Territorio.	EJE IV (4.4 Refuerzo de la imagen de la AGET)
	4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto	EJE IV (4.5 Espacio de Gobierno Abierto)
EJE 5. Modernización y digitalización.	5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios.	EJE III (DIGITALIZACIÓN). EJE IV (IMAGEN)
	5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios.	EJE III (DIGITALIZACIÓN).
	5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía.	EJE III (DIGITALIZACIÓN). EJE IV (IMAGEN)
	5.4 Asegurar el desarrollo de la jornada laboral en sus diferentes modalidades.	EJE III (DIGITALIZACIÓN).
EJE 6. Mejora de los procesos especializados	6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados.	EJE V (PLANES ESPECÍFICOS)
	6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía.	EJE V (PLANES ESPECÍFICOS)
	6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía.	EJE V (PLANES ESPECÍFICOS)
	6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.	EJE V (PLANES ESPECÍFICOS)
	6.5. Avanzar en la implementación de políticas de igualdad	EJE V (PLANES ESPECÍFICOS)

V.3. PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA.

EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR) es un plan estratégico diseñado por el Gobierno de España para la gestión y el desarrollo de los fondos europeos de recuperación Next Generation UE y que suponen para España la recepción de cerca de 140.000 millones de euros en transferencias y créditos en el período 2021-2026. El Plan se centra en la primera fase de ejecución y detalla las inversiones y reformas en el periodo 2021-2023, movilizandando cerca de 70.000 millones de euros de transferencias del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia con el fin de impulsar la recuperación y lograr el máximo impacto contra-cíclico.

El Plan de Recuperación viene acompañado de una agenda de reformas estructurales con **cinco objetivos**: modernizar el tejido productivo y la Administración, impulsar la capacidad de crear empleos de calidad, aumentar la productividad y el crecimiento potencial de la economía, reducir las brechas sociales y de género e impulsar la economía verde.



De acuerdo con las directrices europeas, el plan establece **cuatro ejes de transformación**: la transición ecológica, la transformación digital, la cohesión social y territorial y la igualdad de género. Estas cuatro líneas de trabajo se van a desarrollar a través de **diez políticas palanca y treinta componentes** vinculados a las diferentes políticas palanca que articularán los proyectos específicos del plan.



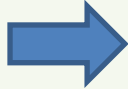
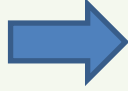
La política palanca IV UNA ADMINISTRACIÓN PARA EL SIGLO XXI y el Componente 11 Modernización de las Administraciones Públicas afecta de lleno a la Administración General del Estado en el Territorio.



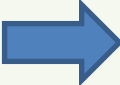
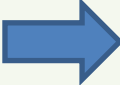
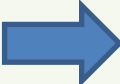
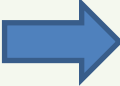
IV. Una Administración para el siglo XXI

11. Modernización de las Administraciones públicas

El Componente 11 aborda cuatro retos, con tres objetivos estratégicos, 15 objetivos operativos, 5 áreas de reforma y 5 de inversión.

A continuación se resume en un cuadro los principales aspectos del Componente 11 y la alineación de los ejes y objetivos estratégicos del PES 2021-2023 con el citado componente del PRTR.

 PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA COMPONENTE 11 MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		ALINEACIÓN	 PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023	
REFORMA	INVERSIÓN		OBJETIVO ESTRATÉGICO	
- C11.R1 Reforma para la modernización y digitalización de la Administración. - C11.R5 Refuerzo de las capacidades administrativas.			1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos de toma de decisiones y para la prestación de los servicios púb. 1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos. 1.3 Planificar la política de calidad 1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios. 1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad. 1.6 Reconocimiento de la calidad. 2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales. 2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento . 2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos. 2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas. 2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio. 3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales. 4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto	
C11.R2 Reforma para el impulso del Estado de Derecho y la eficiencia del servicio público de justicia.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable
C11.R3 Reforma para la modernización de la arquitectura institucional de gobernanza económica.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable
C11.R4 Estrategia Nacional de Contratación Pública.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable
	C11.I1 Modernización de la Administración General del Estado.		3.5 Reformular espacios y equipos. 4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto 5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios. 5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios. 5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía. 5.4 Asegurar el desarrollo de la jornada laboral en sus diferentes modalidades. 6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados. 6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía. 6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía. 6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios. 6.5. Avanzar en la implementación de políticas de igualdad	

 PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA COMPONENTE 11 MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		ALINEACIÓN	 PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023
REFORMA	INVERSIÓN		OBJETIVO ESTRATÉGICO
	C11.I2 Proyectos tractores de digitalización de la Administración General del Estado.		6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados. 6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía. 6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía. 6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.
	C11.I3 Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL		1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos de toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos. 2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento . 4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto 5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios. 5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios. 5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía. 6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados. 6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía. 6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía. 6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.
	C11.I4 Plan de Transición Energética en la Administración General del Estado.		3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales. 3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación. 3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible. 3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales.
	C11.I5 Transformación de la Administración para la Ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.		2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento . 4.1 Implantar una comunicación estratégica adaptada a las herramientas y sistemas actuales de transmisión de información. 4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna.

V.4. AGENDA 2030 Y ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030.

LA NECESIDAD DE GARANTIZAR UN DESARROLLO SOSTENIBLE



Ya se ha reseñado la procedencia de alinear los objetivos del PES 2021- 2023 de la DDG/SGAC con los diferentes instrumentos estratégicos en los que el Gobierno de España participa o que directamente desarrolla. En especial, y en materia de desarrollo sostenible, con la **Agenda 2030 y con el Plan de acción para la implementación de la Agenda 2030**, aprobado por el Consejo de Ministros el 29 de junio de 2018, y con la **Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030**, informada por el Consejo de Ministros el 8 de junio de 2021.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. 193 Estados miembros de las Naciones Unidas
















aprobaron una resolución que plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con 169 metas que abarcan las esferas económica, social y ambiental. Los Estados se comprometieron a su implementación mediante alianzas centradas especialmente en las necesidades de los más pobres y vulnerables.

El **Plan de acción para la implementación de la Agenda 2030** incluye un conjunto de políticas prioritarias, denominadas políticas palanca, en áreas como la igualdad, la lucha contra la pobreza y la exclusión social, el cambio climático y la transición ecológica de la economía, importancia de las ciudades y los territorios mediante la creación de la Agenda Urbana Española, el papel de la ciencia y la tecnología, la economía social, el gobierno abierto o la recuperación de la política de cooperación internacional para contribuir a los esfuerzos en materia de Agenda 2030 de terceros países. Estas nueve políticas palanca se acompañan de diez medidas transformadoras, acciones con capacidad de transformar y sentar las bases para el despliegue exitoso de las políticas palanca y de la futura Estrategia de Desarrollo Sostenible.

La Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 identifica 9 Retos País señalando todas las vertientes que lo caracterizan; identifica la política aceleradora que engloba el marco de acciones para la solución de este reto y en la consecución de varios Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas; y finalmente, se detallan de forma específica las prioridades de actuación dentro de esta política, recogiendo las distintas medidas, estrategias, planes de acción y/o reformas y marcos normativos que la dotan de contenido.

Son 9 retos país, identificados con los ODS correspondientes y dotados de sus respectivas políticas aceleradoras y sus prioridades de actuación.

EJES PES 2021-2023	OBJETIVO ESTRATÉGICO PES 2021-2023	ODS AGENDA 2030
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos de toma de decisiones y para la prestación de los servicios púb.	 
	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.	
	1.3 Planificar la política de calidad	
	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	
	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.	
	1.6 Reconocimiento de la calidad.	
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.	2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales.	 
	2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento .	
	2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos.	
	2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas.	
	2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio	
EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	  
	3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación.	
	3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible.	
	3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales.	
	3.5 Reformular espacios y equipos.	
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.	4.1 Implantar una comunic. estrateg. adaptada a las herram. y sistemas actuales de transmisión de información.	 
	4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna.	
	4.3 Visibilizar la Administración General de Estado en el Territorio.	
	4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto	
EJE 5. Modernización y digitalización.	5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios.	 
	5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios.	
	5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía.	
	5.4 Asegurar el desarrollo de la jornada laboral en sus diferentes modalidades.	
EJE 6. Mejora de los procesos especializados	6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados.	 
	6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía.	
	6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía.	
	6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.	
	6 5. Avanzar en la implementación de políticas de igualdad	

V.5. PLAN DE GOBIERNO ABIERTO 2020-2024.

El Gobierno Abierto es una forma de gobernanza de las Administraciones más transparente, colaborativa, ética y con una rendición de cuentas más clara. Implica mayor participación de la ciudadanía en los asuntos públicos que le interesan. España forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto desde 2011 y ha llevado a cabo varios Planes de Acción que actúan como palanca para alcanzar el ODS 16: constituir sociedades justas, pacíficas e inclusivas. El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 se aprobó el 29 de octubre de 2020. Recoge 10 compromisos que asumen las Administraciones públicas para reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, establecer sistemas de integridad pública, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado/a público en materia de Gobierno Abierto.

La DGG/SGAC está comprometida a través de su Plan Estratégico a fortalecer cada uno de los **CINCO PILARES BÁSICOS** en los que se sustenta:



EJES PES 2021-2023	OBJETIVO ESTRATÉGICO PES 2021-2023	ODS AGENDA 2030	IV PLAN DE GOBIERNO ABIERTO 2020-2024
<p>EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.</p>	<p>4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto</p>		

V.6. OTROS

EJE PES 2021-2023	EJES/OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE OTROS PLANES ESTRATÉGICOS DEL GOBIERNO DE ESPAÑA						
	Plan de medidas ante el reto demográfico	Agenda Urbana Española	Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático 2021-2030	Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030	Estrategia Española de Economía Circular 2030	Agenda España Digital 2025	Estrategia de Movilidad Segura, Sostenible y Conectada 2030
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	EJE 7 REFUERZO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS E IMPULSO DE LA DESCENTRALIZACIÓN					EJE 1 CONECTIVIDAD DIGITAL EJE 5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR PÚBLICO	
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas	EJE 7 REFUERZO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS E IMPULSO DE LA DESCENTRALIZACIÓN					EJE 3. COMPETENCIAS DIGITALES	EJE 8 - ASPECTOS SOCIALES Y LABORALES
EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales	- EJE 1 IMPULSO DE LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA - EJE 7 REFUERZO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS E IMPULSO DE LA DESCENTRALIZACIÓN	- OE 3 PREVENIR Y REDUCIR LOS IMPACTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO. MEJORAR LA RESILIENCIA. - OE 4 HACER UNA GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS. Y FAVORECER LA ECONOMÍA CIRCULAR	- OBJETIVO 10 ENERGÍA - OBJETIVO 12 INDUSTRIA Y SERVICIOS	2 DIMENSIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA	EJE 2 CONSUMO EJE 3 GESTIÓN DE RESIDUOS	- EJE 5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR PÚBLICO - EJE 4 - MOVILIDAD DE BAJAS EMISIONES	
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen	EJE 7 REFUERZO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS E IMPULSO DE LA DESCENTRALIZACIÓN					EJE 5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR PÚBLICO	

EJE PES 2021-2023	EJES/OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE OTROS PLANES ESTRATÉGICOS DEL GOBIERNO DE ESPAÑA						
	Plan de medidas ante el reto demográfico	Agenda Urbana Española	Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático 2021-2030	Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030	Estrategia Española de Economía Circular 2030	Agenda España Digital 2025	Estrategia de Movilidad Segura, Sostenible y Conectada 2030
EJE 5. Modernización y digitalización.	- EJE 2 TRANSICIÓN DIGITAL Y PLENA CONECTIVIDAD TERRITORIAL - EJE 3 DESARROLLO E INNOVACIÓN EN EL TERRITORIO - EJE 7 REFUERZO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS E IMPULSO DE LA DESCENTRALIZACIÓN	OE 9 LIDERAR Y FOMENTAR LA INNOVACIÓN DIGITAL	OBJETIVO 16 INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	5 DIMENSIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD	EJE 7 INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD	- EJE 1 CONECTIVIDAD DIGITAL - EJE 5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR PÚBLICO - EJE 9. ECONOMÍA DEL DATO E INTELIGENCIA ARTIFICIAL	
EJE 6. Mejora de los procesos especializados	- EJE 5 IGUALDAD DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES DE LAS MUJERES Y LOS JÓVENES - EJE 7 REFUERZO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS E IMPULSO DE LA DESCENTRALIZACIÓN		OBJETIVO 6 AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA, ACUICULTURA Y ALIMENTACIÓN			EJE 5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR PÚBLICO	

El Gobierno de España se ha comprometido a desarrollar entre otros los ODS (Agenda 2030 y Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030); el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) , incluyendo el componente 11 de modernización de la Administración Pública; las Directrices FEDER 2021/27 y de los Fondos Next Generation EU; el Plan de medidas ante el reto demográfico; la Agenda Urbana Española; el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, la Estrategia de Transición Justa, y la Estrategia Española de Economía Circular, entre otros; Agenda España Digital 2025, incluyendo el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025/Estrategia en Materia de Administración Digital y Servicios Públicos Digitales; Estrategia de Movilidad Sostenible; y, por último, dentro del marco orgánico del Ministerio de dependencia, con el PEIAGET y el Plan de Gobierno Abierto 2020-2024. La planificación plurianual de la DGG/SDGAC engarza con los principales ejes de los referidos planes estratégicos que marcarán la actividad de la Administración General del Estado en los próximos años como se detalla en el cuadro anterior.

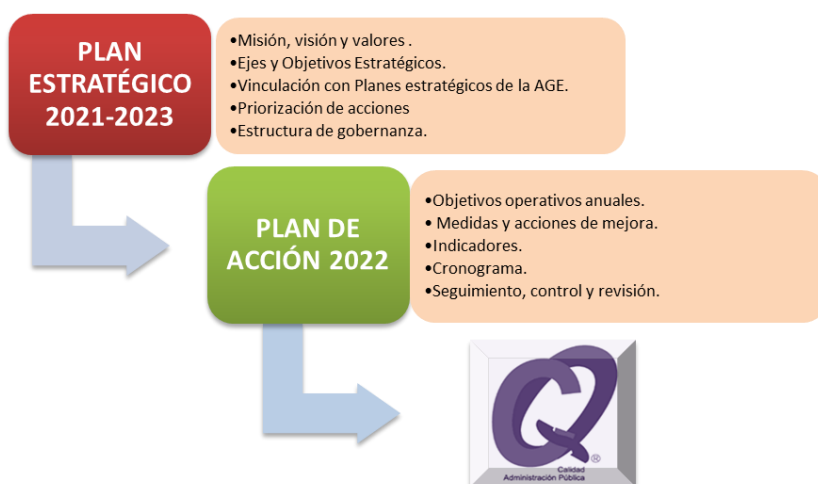
VI.- PLAN DE ACCIÓN 2022 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023

VI.1. PLAN DE ACCIÓN 2022 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023

El **Plan de Acción de 2022** de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2021-2023 es un conjunto de medidas y acciones operativas que, en desarrollo de los objetivos estratégicos fijados en el **Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2021-2023**, se diseñarán y ejecutarán a lo largo del ejercicio 2022. Todo ello, sin perjuicio de aquellas acciones periódicas que se reiterarán en ejercicios futuros o aquellas que, de acuerdo con el cronograma previsto, tengan carácter plurianual.



El Plan de acción 2022 culmina el proceso iniciado en la DGG/SGAC con la implementación del **Programa de Calidad 2021-2023** de la DSGG/SGAC que ha dado lugar a la aprobación del Plan Estratégico 2021-2023.



Una vez determinada la misión, visión y valores de la organización en el programa de calidad, en ese marco, se han fijado los objetivos estratégicos con carácter plurianual en el Plan Estratégico 2021-2023.

Los objetivos operativos y las medidas y acciones de mejora subsiguientes, que se adaptarán, alinearán e incardinarán con los

objetivos estratégicos, se incluyen en el Plan de Acción anual, uno en el ejercicio 2022 y otro en el ejercicio 2023 sin perjuicio de los objetivos operativos, medidas y acciones de mejora que puedan tener una ejecución plurianual.

Los objetivos operativos se concretan en medidas, actividades y acciones de mejora.

En el Plan Estratégico 2021-2023 y en los Planes anuales de acción (2022 y 2023) se diseñan y establecen indicadores, mecanismos de control y seguimiento, se prevé su revisión permanente como documentos en constante actualización y se determina el organigrama de gobernanza del plan.

VI.2. MEDIDAS Y ACCIONES INCLUIDAS EN PLAN DE ACCIÓN 2022

A continuación se especifican las 73 acciones y medidas incluidas en el Plan de Acción de 2022 de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2021-2023.

Se clasifican, alinean e incardinan en cada uno de los objetivos estratégicos de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña incluidos en el Plan Estratégico 2021-2023.

Como **ANEXO** se incluye una ficha por cada una de las medidas en la que se desarrolla el objeto, responsable, objetivos, indicadores y cronograma de cada medida.

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

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2022	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos para la toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos.	1.1.1 Elaboración de un inventario de procesos. Detección de procesos clave.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
		1.1.2 Diseño de un manual y un mapa de procesos.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.	1.2.1 Encuestas de cliente interno o de clima laboral	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
	1.3 Planificar la política de calidad.	1.3.1 Elaboración y seguimiento de un Programa de calidad 2021-2023	Comité De Calidad	Comité De Calidad
		1.3.2 Constitución de grupos de trabajo para el desarrollo del Programa.	Comité De Calidad	Comité De Calidad
		1.3.3 Elaboración del Plan estratégico 2021-2023 y del Plan de acción 2022	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
		1.3.4 Elaboración de informes trimestrales sobre actualidad política y social.	Gabinete	Gabinete
		1.3.5 Priorizar al menos 3 proyectos de mejora derivados del diagnóstico obtenido en la autoevaluación, y remisión del documento de planificación de los proyectos a la Inspección de Servicios de la AGET.	Comité De Calidad	Comité De Calidad
	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	1.4.1 Elaboración de un Plan para el análisis de la percepción interna y externa de la organización y de los procesos.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.4.2 Realización de encuestas de satisfacción de grupos de interés externos.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.4.3 Elaboración de un Manual de quejas y sugerencias.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.4.4 Elaboración de un Manual de Atención a la Ciudadanía.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.4.5 Reducción del número de quejas y sugerencias DG/ SG A Coruña	Secretaría General	Secretaría General
	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.	1.5.1 Realización del test Cyklos.	Secretaría General	Comité de Calidad
	1.6 Reconocimiento de la calidad.	1.6.1 Preparación de una autoevaluación y de la solicitud de certificación de calidad EVAM	Comité de Calidad	Comité de Calidad

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2022	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.	2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales.	2.1.1 Elaboración de un Programa de Prevención de Riesgos Laborales	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
	2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	2.2.1 Reforzar la capacitación del personal de las oficinas de extranjería	Secretaría General	Secretaría General. Area de Trabajo y Emigración
	2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos	2.3.1 Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido	Áreas y unidades	Áreas y unidades
	2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas.	2.4.1 Presentación de solicitud al programa primera experiencia profesional/Programa Tandem	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
		2.4.2 Desarrollar actuaciones para reforzar y atraer el talento a las Delegaciones del Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno	Secretaría General	Secretaría General
	2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio .	2.5.1 Elaboración de un Programa de Atención a las Personas de la DGG/SGAC	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
		2.5.2 Elaboración de un Manual de Acogida.	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
		2.5.3 Elaboración de un Manual de Despedida.	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
		2.5.4 Elaboración de un programa de reconocimiento.	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
		2.5.5 Elaboración de un Plan de Movilidad Interna	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2022	RESPONSABLE		
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	
EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	3.1.1 Unificar los 5 contratos de mantenimiento de los edificios en un contrato mantenimiento integral de los edificios en el segundo semestre 2022	Secretaría General	Secretaría General	
		3.1.2 Elaboración de un inventario de recursos materiales y ambientales	GT Recursos Materiales y Ambientales	GT Recursos Materiales y Ambientales	
		3.1.3 Elaboración de un Plan de Adecuación de Necesidades Materiales, Ambientales, Tecnológicas y Presupuestarias de la DGG/SGAC	GT Recursos Materiales y Ambientales	Grupo de Gobernanza específico.	
		3.1.4 Adaptación de los puestos de trabajo a las nuevas necesidades y demandas reales materiales y ambientales.	Secretaría General	Secretaría General	
	3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación.	(En el Plan de acción 2023)			
	3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible.	3.3.1 Mejorar la eficiencia energética del parque móvil	Secretaría General	Secretaría General. Parque Móvil	
	3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales.	3.4.1. Implantación de un procedimiento interno de solicitud de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas por parte de las Áreas/Unidades de la DGG/SGAC.	GT Recursos Materiales y Ambientales	Grupo de Gobernanza específico.	
		3.4.2 Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.	GT Recursos Materiales y Ambientales	Grupo de Gobernanza específico.	
		3.4.3 Incrementar la ejecución presupuestaria del presupuesto de caja del año en curso.	Secretaría General	Secretaría General	
		3.4.4 Aprobación y ejecutar el 100% los RC solicitados a SGAF	Secretaría General	Secretaría General	
		3.4.5 Elaboración de un inventario recursos presupuestarios	GT Recursos Materiales y Ambientales	GT Recursos Materiales y Ambientales	
	3.5 Reformular espacios y equipos.	3.5.1 Elaborar una propuesta de reubicación de personas para una mejor redistribución en los centros de trabajo de la DGG/SGAC.	GT Recursos Materiales y Ambientales	Secretaría General	

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2022	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.	4.1 Implantar una comunicación estratégica adaptada a las herramientas y sistemas actuales de transmisión de información.	4.1.1 Elaboración de un Plan de Comunicación interna.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
		4.1.2 Revisión de contenidos de la página web.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
	4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna.	4.2.1 Implantación de un buzón virtual de quejas, sugerencias y reclamaciones	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
		4.2.2 Diseño e implantación de una INTRANET	GTrabajo Comunicación GT Recursos Materiales y Ambientales	Secretaría General
		4.2.3 Formalizar canales de comunicación en materia de seguridad y salud laboral con los miembros del Servicio de Prevención en A Coruña, Lugo, Ourense y Pontevedra.	UPRL. Secretaría General	UPRL. Secretaría General
		4.2.4 Consolidar y formalizar cauces de comunicación entre la Unidad de coordinación contra la violencia sobre la mujer de la Delegación del Gobierno y las Unidades de violencia sobre la mujer de las Subdelegaciones del Gobierno en Galicia	Unidad de Coordinación de Violencia sobre la Mujer	Unidad de Coordinación de Violencia sobre la Mujer
		4.2.5 Celebrar reuniones de coordinación con las Unidades de Protección Civil de las Subdelegaciones del Gobierno en Lugo, Ourense y Pontevedra.	Unidad de Protección Civil	Unidad de Protección Civil
		4.2.6 Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio	Áreas y unidades	Áreas y unidades
	4.3 Visibilizar la Administración General de Estado en el Territorio.	(Medida 1.4.2. Realización de encuestas periódicas de satisfacción de grupos de interés externos).	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		4.3.1 Mejora de la accesibilidad de las instalaciones	Secretaría General	Secretaría General
		4.3.2 Mejora del espacio físico de la OIAC	Secretaría General	Secretaría General
		4.3.3. Actualizar las cartas de servicios, ordinaria y electrónica	Comité de Calidad	Comité de Calidad
	4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto	4.4.1 Identificación de los grupos de interés internos y externos	GTrabajo P. Calidad	GTrabajo P. Calidad

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2022	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
EJE 5. Modernización y Digitalización.	5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios.	5.1.1 Campaña de difusión de herramientas de acceso electrónico (Cl@ve...)	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
		5.1.2 Actualizar y ampliar el parque de equipamiento hardware/software para cubrir las necesidades tecnológicas.	Secretaría General	Secretaría General
		5.1.3 Elaboración de un inventario de Recursos tecnológicos	GT Recursos Materiales y Ambientales	GT Recursos Materiales y Ambientales
		(Medidas 3.4.1, 3.4.2 y 3.4.3)	GT Recursos Materiales y Ambientales	Grupo de Gobernanza específico.
	5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios.	5.2.1 Revisión de los procesos para su tramitación electrónica.	Secretaría General	Áreas y Unidades
		5.2.2 Implantación de herramientas de trabajo compartido: Circuit, etc.	Secretaría General	Secretaría General
		5.2.3 Creación de repositorios de información compartida.	Secretaría General	Secretaría General
		5.2.4 Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.	OIAC/OAMR. Secretaría General	OIAC/OAMR. Secretaría General
		5.2.5 Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión de certificados digitales (cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR	OIAC/OAMR. Secretaría General	OIAC/OAMR. Secretaría General
		5.2.6 Avanzar en la digitalización del Área de Sanidad y Política Social evitando el empleo de documentos escritos y correo ordinario en la comunicación con otras AAPP (M ^o Justicia).	Área de Sanidad y Política Social	Área de Sanidad y Política Social
		5.2.7 Configurar de forma correcta los emisores que utilizan las aplicaciones de gestión (Sanciones, Extranjería, Pericles, Jurados, Manifestaciones, Acceda) en la plataforma Notific@	Áreas y Unidades	Áreas y Unidades
		5.2.8 Promover la eficiencia mediante la comunicación telemática de las denuncias a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares	Secretaría General	Secretaría General. Unidad de sanciones.
5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía.	(En el Plan de acción 2023)			
5.4 Asegurar el desarrollo de la jornada laboral en sus diferentes modalidades	5.4.1 Implantar y fomentar el uso de herramientas y aplicaciones de teletrabajo.	Secretaría General	Secretaría General	

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2022	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
EJE 6. Mejora de los procesos especializados (medidas funcionales propias y exclusivas propuestas por un Área o Servicio).	6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados.	6.1.1. Plan de mejora de los servicios de inspección en frontera.	Área de Agricultura	Área de Agricultura
		6.1.2 Análisis de cargas de trabajo en la Unidad de Sanciones para la racionalización de los servicios.	Secretaría General	Secretaría General
	6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía.	6.2.1 Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR	Secretaría General	Secretaría General
	6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía.	6.3.1 Plan de mejora de los servicios de extranjería.	Área de Trabajo y Emigración	Área de Trabajo y Emigración
		6.3.2 Que el 95% de las solicitudes de expedición del Certificado de Emigrante Retornado (CER) sean resueltas y notificadas en el plazo de 10 días hábiles.	Área de Trabajo y Emigración	Área de Trabajo y Emigración
		6.3.3 Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para mejorar la información a disposición del ciudadano y de la Administración	Área de Trabajo y Emigración	Área de Trabajo y Emigración
	6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.	6.4.1 Refuerzo de las tareas de seguimiento y coordinación de los recursos y servicios para la atención a las situaciones de violencia de género.	Unidad de Coordinación de Violencia sobre la Mujer	Unidad de Coordinación de Violencia sobre la Mujer
		6.4.2 Inicio del procedimiento sancionador antes de la prescripción de la infracción (Área de Agricultura y Pesca)	Área de Agricultura	Área de Agricultura
		6.4.3 Que el 95% de las solicitudes de certificaciones de credenciales de homologación de títulos no universitarios y de nota media, extraviadas o deterioradas, que hubiesen sido expedidas antes de 2009 (fecha de la transferencia de competencia a la Xunta de Galicia) sean emitidas y notificadas en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de las solicitudes en el Área.	Área de Alta Inspección de Educación	Área de Alta Inspección de Educación
		6.4.4 Disponer de las fotografías certificadas solicitadas al laboratorio del CNIG en el tiempo establecido	IGN	IGN
		6.4.5 Remitir las peticiones de informe a los organismos de la Administración General de Estado con competencias afectadas en el menor tiempo posible, en los procedimientos de aprobación de instrumentos urbanísticos, instrumentos ordenación del territorio y procedimientos de evaluación ambiental de planes y proyectos.	Área de Fomento	Área de Fomento
		6.4.6 Revisión anual de los Planes de Emergencia existentes, de los edificios de esta Delegación del Gobierno en la provincia de A Coruña.	Unidad de Protección Civil	Unidad de Protección Civil
	6.5. Avanzar en la implementación de políticas de igualdad.	6.5.1 Creación de un Comité de Igualdad para la implementación y el seguimiento de la política de igualdad en el desarrollo de los	Secretaría General	Secretaría General

VII.- INDICADORES.

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

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

En las fichas que se adjuntan a cada Plan anual de Acción se detallan las medidas concretas (objetivos operativos) y los indicadores estratégicos, de resultado, de impacto o de realización, el plazo de ejecución, y los responsables de la ejecución y seguimiento de cada una de las medidas, planes y actuaciones incluidos en el Plan de Acción.



A continuación se detallan los indicadores estratégicos, de resultado, de impacto o de realización de las medidas incluidas en el Plan de Acción 2022

INDICADORES ESTRATÉGICOS

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos de toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos.	Grado de ejecución del plan estratégico (ejecución del total de las medidas del plan de acción: 100%. Ejecución de 0 medidas: 0%)	%
	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.		
	1.3 Planificar la política de calidad		
	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	Grado de ejecución del Programa de calidad (ejecución del total de las acciones del Programa de Calidad: 100%. Ejecución de 0 medidas: 0%)	%
	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.		
	1.6 Reconocimiento de la calidad.		

INDICADORES DE RESULTADO, DE IMPACTO O DE REALIZACIÓN

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO	
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos de toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos.	1.1.1 Elaboración de un inventario de procesos. Detección de procesos clave.	Elaboración del inventario de procesos	Si/No	
			Numero de procesos incluidos en el inventario (0:0% todos 100%)	%	
			Numero de fichas elaboradas de los procesos clave (0:0% todas 100%)	%	
		1.1.2 Diseño de un manual y un mapa de procesos.	Elaboración del manual y del mapa de procesos	Si/No	
	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.	1.2.1 Encuestas de cliente interno o de clima laboral	Numero de encuestas realizadas en el ejercicio (mínimo 1: 50%, 3 o más 100%)	%	
	1.3 Planificar la política de calidad	1.3.1 Elaboración y seguimiento de un Programa de calidad 2021-2023	Elaboración del Programa de calidad 2021-2023	Si/No	
			Número de Informes de seguimiento del Programa (2: 100%; 1: 50%; 0: 0%)	%	
			1.3.2 Constitución de grupos de trabajo para el desarrollo del Programa.	Número de grupos de trabajo constituidos (5: 100%; menos, % proporcional)	%
			1.3.3 Elaboración del Plan estratégico 2021-2023 y del Plan de acción 2022	Elaboración del Plan estratégico 2021-2023 y del Plan de acción 2022 y 2023	Si/No

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión		1.3.4 Elaboración de informes trimestrales sobre actualidad política y social.	Elaboración de informes trimestrales sobre actualidad política y social (4:100%; 2: 50%; 0: 0%)	%
		1.3.5 Priorizar al menos 3 proyectos de mejora derivados del diagnóstico obtenido en la autoevaluación, y remisión del documento de planificación de los proyectos a la Inspección de Servicios de la AGET.	Documentos de autoevaluación y de planificación de proyectos de mejora enviados a la ISAGET, hasta el 31 de octubre. 3: 100%. Menos: 0%.	Nº de documentos
	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	1.4.1 Elaboración de un Plan para el análisis de la percepción interna y externa de la organización y de los procesos.	Elaboración del Plan para el análisis de la percepción interna y externa de la organización y de los procesos.	Si/No
		1.4.2 Realización de encuestas de satisfacción de grupos de interés externos.	Número de acciones para conocer la percepción ciudadana (Todas las previstas en el Plan estratégico: 100%; menos: % proporcional).	%
			Número de unidades y áreas que ha realizado acciones específicas de percepción (Todas: 100%; menos: % proporcional).	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión		1.4.3 Elaboración de un Manual de quejas y sugerencias.	Elaboración del Manual de quejas y sugerencias.	Si/No
			Índice de satisfacción de los usuarios según encuestas (8 o más: 100%, menos: % proporcional)	%
		1.4.4 Elaboración de un Manual de Atención a la Ciudadanía.	Elaboración del Manual de Atención a la Ciudadanía.	Si/No
		1.4.5 Reducción del número de quejas y sugerencias DG/ SG A Coruña	Reducción número de quejas anuales un 5% respecto mismo periodo año anterior (5%: 100%; menos: % proporcional)..	% reducción
	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.	1.5.1 Realización del test Cyklos.	Realización del test Cyklos.	Si/No
	1.6 Reconocimiento de la calidad.	1.6.1 Preparación de una autoevaluación y de la solicitud de certificación de calidad EVAM	Concesión de certificación EVAM (en 2024)	Si/No
			Certificación EVAM concedida (1.º Nivel + 300 puntos: 100%. 2.º Nivel 200-299 puntos: 50%. (en 2024)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.	2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales.	2.1.1 Elaboración de un Programa de Prevención de Riesgos Laborales	Elaboración del Programa de Prevención de Riesgos Laborales	Si/No
			Procedimientos adaptados a la DGG/SGAC (todos los admitidos: 100%; menos: % proporcional)	%
	2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	2.2.1 Reforzar la capacitación del personal de las oficinas de extranjería	% de la plantilla destinada en las oficinas de extranjería de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno que cuenta con la formación requerida de acuerdo con el itinerario formativo definido. 50% de la plantilla: 100%; resto proporcional.	%
	2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos.	2.3.1 Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido	% indicadores manuales de cada mes, que han sido grabados en CRETA antes del día 16 de cada mes (100%: 100%; menos proporcional)	%
	2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas.	2.4.1 Presentación de solicitud al programa primera experiencia profesional/Programa Tandem	Número de contrataciones realizadas (4º o más: 100%. 2: 50%. 1: 25%)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.	2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio	2.4.2 Desarrollar actuaciones para reforzar y atraer el talento a las Delegaciones del Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno	Proyectos presentados en programas SEPE por cada Delegación de Gobierno. Acciones de divulgación realizadas por cada Delegación y Subdelegación de Gobierno. 1 proyecto y 1 acción por semestre.	Si/No
		2.5.1 Elaboración de un Programa de Atención a las Personas de la DGG/SGAC	Elaboración de Programa de Atención a las Personas de la DGG/SGAC	Si/No
		2.5.2 Elaboración de un Manual de Acogida.	Elaboración del Manual de Acogida	Si/No
			Índice de personal acogido (% del personal de nuevo ingreso a que se le ha facilitado y aplicado el Manual). 80% o más: 100%; 50% o más: 50%; menos del 50%: 0%)(en 2023)	%
2.5.3 Elaboración de un Manual de Despedida.	Elaboración del Manual de Despedida. Índice de personal objeto de despedida (% del personal al que se le ha facilitado y aplicado el Manual. 80% o más: 100%; 50% o más: 50%; menos del 50%: 0%)(en 2023)	Si/No %		

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
		2.5.4 Elaboración de un programa de reconocimiento.	Elaboración del Programa de reconocimiento	Si/No
		2.5.5 Elaboración de un Plan de Movilidad Interna	Elaboración del Plan de Movilidad Interna	Si/No
EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales	3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	3.1.1 Unificar los 5 contratos de mantenimiento de los edificios en un contrato mantenimiento integral de los edificios en el segundo semestre 2022	Aprobación presupuesto para licitar antes del 31/12/2022	Si/No
		3.1.2 Elaboración de un inventario de recursos materiales y ambientales	Aprobación antes del 31 de mayo de 2022	Si/No
		3.1.3 Elaboración de un Plan de Adecuación de Necesidades Materiales, Ambientales, Tecnológicas y Presupuestarias de la DGG/SGAC	Elaboración del Plan de Adecuación de Necesidades Materiales, Ambientales, Tecnológicas y Presupuestarias de la DGG/SGAC	Si/No
		3.1.4 Adaptación de los puestos de trabajo a las nuevas necesidades y demandas reales materiales y ambientales.	Número de solicitudes urgentes aprobadas (más del 75%: 100%; menos: % proporcional)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales	3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación.	<i>(Se incluirán en el Plan de Acción 2023)</i>		
	3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible.	3.3.1 Mejorar la eficiencia energética del parque móvil	Instalación de, al menos, 1 punto de recarga eléctrica en la unidad del Parque Móvil.	Si/No
	3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales.	3.4.1. Implantación de un procedimiento interno de solicitud de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas por parte de las Áreas/Unidades de la DGG/SGAC.	Elaboración del procedimiento antes del 31/12/2022.	Si/No
		3.4.2 Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.	Realizar una encuesta anual	Si/No
		3.4.3 Incrementar la ejecución presupuestaria del presupuesto de caja del año en curso.	Ejecución del presupuesto de caja (más del 90%: 100%; menos: % proporcional)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
		3.4.4 Aprobación y ejecutar el 100% los RC solicitados a SGAF	Aprobación de los RC solicitados a SGAF (más del 90%: 100%; menos: % proporcional)	%
		3.4.5 Elaboración de un inventario recursos presupuestarios	Aprobación antes del 31 de mayo de 2022	Si/No
	3.5 Reformular espacios y equipos.	3.5.1 Elaborar una propuesta de reubicación de personas para una mejor redistribución en los centros de trabajo de la DGG/SGAC.	Elaboración de una propuesta antes del 31/12/2022.	Si/No
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen	4.1 Implantar una comunicación estratégica adaptada a las herramientas y sistemas actuales de transmisión de información.	4.1.1 Elaboración de un Plan de Comunicación interna.	Elaboración del Plan de Comunicación externa e interna.	Si/No
		4.1.2 Revisión de contenidos de la página web.	Revisión de contenidos en la web (Mas de un 50%: 100%; menos de un 20%: 0%, resto proporcional)	%
	4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna.	4.2.1 Implantación de un buzón virtual de quejas, sugerencias y reclamaciones	Implantación del buzón virtual de quejas, sugerencias y reclamaciones	Si/No
		4.2.2 Diseño e implantación de una INTRANET	Crear una intranet (1ª versión operativa antes de 31/12/2022).	Si/No

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen		4.2.3 Formalizar canales de comunicación en materia de seguridad y salud laboral con los miembros del Servicio de Prevención en A Coruña, Lugo, Ourense y Pontevedra.	Convocatoria de reunión del Servicio de Prevención en su totalidad (A Coruña, Lugo, Ourense y Pontevedra). Los 4 Trimestres: 100% menos proporcional	%
		4.2.4 Consolidar y formalizar cauces de comunicación entre la Unidad de coordinación contra la violencia sobre la mujer de la Delegación del Gobierno y las Unidades de violencia sobre la mujer de las Subdelegaciones del Gobierno en Galicia	% del cumplimiento del cronograma con respecto a las reuniones celebradas (100%: 100%; 50 % o menos: 0%. Resto proporcional)	%
		4.2.5 Celebrar reuniones de coordinación con las Unidades de Protección Civil de las Subdelegaciones del Gobierno en Lugo, Ourense y Pontevedra.	Hacer al menos una reunión semestral con las Unidades de Protección Civil.	Si/No
		4.2.6 Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio	% de cumplimiento del cronograma con respecto a las reuniones establecidas. (100%: 100%; 50 % o menos: 0%. Resto proporcional)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
	4.3 Visibilizar la Administración General de Estado en el Territorio.	(Medida 1.4.2 Realización de encuestas periódicas de satisfacción de grupos de interés externos)	Número de encuestas realizadas en el ejercicio (2: 100%; 1: 50%)	%
			Grado de satisfacción de la ciudadanía (10: 100%; menos, proporcional)	% de 0 a 10
		4.3.1 Mejora de la accesibilidad de las instalaciones	Oficinas de atención al público accesibles (100%: 100%; 50 % o menos: 0%. Resto proporcional)	%
		4.3.2 Mejora del espacio físico de la OIAC	Realización de acciones de mejora del espacio	Si/No
		4.3.3. Actualizar las cartas de servicios, ordinaria y electrónica	Realización de las actualizaciones periódicas (100%: 100%; menos del 100%: 0%)	Si/No
	4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto	4.4.1 Identificación de los grupos de interés internos y externos	Elaboración del inventario de grupos de interés internos y externos.	Si/No
EJE 5. Modernización y digitalización.	5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios.	5.1.1 Campaña de difusión de herramientas de acceso electrónico (Cl@ve...)	Acciones de difusión de las herramientas de acceso electrónico (2: 100%; 1: 50%)	%
			% volumen de tramitación electrónica frente a presencial de servicios (80% o más: 100%; 50% o menos: 0%. Resto proporcional)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 5. Modernización y digitalización.		5.1.2 Actualizar y ampliar el parque de equipamiento hardware/software para cubrir las necesidades tecnológicas.	Actualizar equipos informáticos durante 2022 y 2023 (100 % de equipos actualizados: 100%; menos: proporcional)	%
		5.1.3 Elaboración de un inventario de Recursos tecnológicos	Aprobación antes del 31 de mayo de 2022	Si/No
	5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios.	5.2.1 Revisión de los procesos para su tramitación electrónica.	% de procedimientos gestionados por la Delegación con tramitación electrónica. (90% o más: 100%; 70% o menos: 0%. Resto proporcional)	%
		5.2.2 Implantación de herramientas de trabajo compartido: Circuit, etc.	% del personal que tiene instalada la herramienta circuit u otras herramientas similares de trabajo compartido (90% o más: 100%; menos, proporcional)	%
		5.2.3 Creación de repositorios de información compartida.	Unidades con repositorios de información compartida (100%: 100%; 50%: 50%)	%
		5.2.4 Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGG/SGAC	Menos de 200 registros papel o un 20% respecto mes de mayo 2022 (100% de cumplimiento). Menor reducción: % proporcional.	Número de registros o % de reducción

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
		5.2.5 Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión de certificados digitales (cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR	Aumento del 10% respecto media primer trimestre 2022 (10%: 100% de cumplimiento. Menos del 10%: proporcional)	%
		5.2.6 Avanzar en la digitalización del Área de Sanidad y Política Social evitando el empleo de documentos escritos y correo ordinario en la comunicación con otras AAPP (Mº Justicia).	% de Informes Analíticos remitidos vía electrónica a los juzgados desde el Laboratorio de Drogas de Sanidad de A Coruña (80%: 100% de cumplimiento. Menos del 50%: 0%; resto proporcional)	%
		5.2.7 Configurar de forma correcta los emisores que utilizan las aplicaciones de gestión (Sanciones, Extranjería, Pericles, Jurados, Manifestaciones, Acceda) en la plataforma Notific@	% Áreas Funcionales, y Unidades, susceptibles de utilizar las aplicaciones (por haberse incorporado a las mismas el servicio de notificación a través de la a plataforma) que emiten desde su propio DIR3. 75%: 100%, menos, proporcional.	%
		5.2.8 Promover la eficiencia mediante la comunicación telemática de las denuncias a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares	% de informes analíticos acompañados de denuncia recibidos mensualmente en cada unidad de sanciones. 95%: 100% de cumplimiento. Resto proporcional.	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
	5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía.	<i>(Se incluirán en el Plan de Acción 2023)</i>		
	5.4 Asegurar el desarrollo de la jornada laboral en sus diferentes modalidades.	5.4.1 Implantar y fomentar el uso de herramientas y aplicaciones de teletrabajo.	Ampliar uso de herramientas de colaboración (50% de usuarios de alta: 100%; menos: proporcional)	%
			Utilización de la aplicación Nextcloud (100% de usuarios de alta: 100%; menos: proporcional)	%
			Adaptar salas reuniones (100% de salas adaptadas: 100%; menos: proporcional)	%
		Implementación de una aplicación de gestión de salas.	Si/No	
EJE 6. Mejora de los procesos especializados	6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados.	6.1.1. Plan de mejora de los servicios de inspección en frontera.	Grado de implantación del plan de mejora de servicios de inspección en frontera de la DGAGET en la delegación del gobierno	%
		6.1.2 Análisis de cargas de trabajo en la Unidad de Sanciones para la racionalización de los servicios.	Realización del análisis de cargas de trabajo en la Unidad de Sanciones para la racionalización de los servicios.	Si/No
	6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía.	6.2.1 Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR	% de asientos de entrada remitidos electrónicamente a la unidad de tramitación de la propia DG/ SGob (90%: 100%; menos, proporcional).	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
	6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía.	6.3.1 Plan de mejora de los servicios de extranjería.	Grado de implantación del plan de mejora de los servicios de extranjería en la delegación del gobierno	%
		6.3.2 Que el 95% de las solicitudes de expedición del Certificado de Emigrante Retornado (CER) sean resueltas y notificadas en el plazo de 10 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes en las que se resuelve y notifica en menos de 10 días hábiles desde la presentación de la solicitud. (95%: 100%, menos proporcional)	%
		6.3.3 Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para mejorar la información a disposición del ciudadano y de la Administración	% de solicitudes grabadas en el segundo semestre 2022 en un plazo igual o inferior a 15 días naturales. 100%: 100%, menos proporcional.	%
	6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.	6.4.1 Refuerzo de las tareas de seguimiento y coordinación de los recursos y servicios para la atención a las situaciones de violencia de género.	Implantación del plan de refuerzo de la DGAGET	%
		6.4.2 Inicio del procedimiento sancionador antes de la prescripción de la infracción (Área de Agricultura y Pesca)	Número de actas cuyas infracciones hayan prescrito sin iniciarse el procedimiento sancionador (0: 100%; 2 a 5 50%; más de 5: 0%)	Nº de actas prescritas

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
		<p>6.4.3 Que el 95% de las solicitudes de certificaciones de credenciales de homologación de títulos no universitarios y de nota media, extraviadas o deterioradas, que hubiesen sido expedidas antes de 2009 (fecha de la transferencia de competencia a la Xunta de Galicia) sean emitidas y notificadas en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de las solicitudes en el Área.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes en las que se resuelve y notifica en menos de 5 días desde la recepción de la solicitud en el Área. (95%: 100% de cumplimiento. 50%: 0% de cumplimiento, resto proporcional).</p>	<p>%</p>
		<p>6.4.4 Disponer de las fotografías certificadas solicitadas al laboratorio del CNIG en el tiempo establecido</p>	<p>% de copias certificadas de fotogramas realizadas en el laboratorio del CNIG que son entregadas en un plazo de 21 días desde que se recibe el pago del presupuesto hasta que se entregan o se comunica la disponibilidad para su recogida (100%: 100% de cumplimiento; menos proporcional).</p>	<p>%</p>
		<p>6.4.5 Remitir las peticiones de informe a los organismos de la AGE con competencias afectadas en el menor tiempo posible,</p>	<p>% de peticiones de informe remitidos en un plazo menor a 3 días, desde fecha de recepción en el Área recogida (100%: 100% de cumplimiento; menos</p>	<p>%</p>

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
		en los procedimientos de aprobación de instrumentos urbanísticos, instrumentos ordenación del territorio y procedimientos de evaluación ambiental de planes y proyectos.	proporcional).	
		6.4.6 Revisión anual de los Planes de Emergencia existentes, de los edificios de esta Delegación del Gobierno en la provincia de A Coruña.	Tres documentos finalizados 100%, dos documentos finalizados 50%, en caso contrario 0%.	Nº de documentos finalizados.
	6. 5. Avanzar en la implementación de políticas de igualdad	6.5.1 Creación de un Comité de Igualdad para la implementación y el seguimiento de la política de igualdad en el desarrollo de los procesos internos.	Creación y actuación del Comité. Número de documentos revisados (24: 100%; resto proporcional)	%

VIII.- SEGUIMIENTO.

SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO Y DE LOS PLANES ANUALES DE ACCIÓN DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA

En desarrollo del Programa de Calidad de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña, **el Plan Estratégico es un instrumento de planificación que se desarrolla a través de un Plan anual de acción** que incluye una serie de planes específicos singulares, actuaciones y medidas directamente ejecutables que cuentan, a su vez, con una serie de instrumentos de seguimiento y evaluación.



ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO. ÓRGANO COMPETENTE

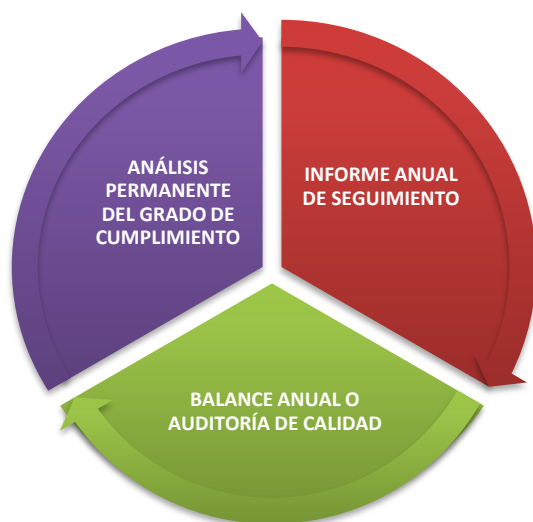
Órgano competente.

Corresponde al **Comité de Calidad** coordinar el seguimiento del Plan Estratégico y del Plan de acción anual de acuerdo con las propuestas e información que se eleven desde la Secretaría del Comité y, a través de esta Secretaría, de los diferentes Grupos de Trabajo y de las de las Áreas y unidades de la DGG/SGAC, conforme se asignan en el respectivo Plan de Acción anual.

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

Actuaciones de seguimiento

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



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

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

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

Revisión del Plan Estratégico y del Plan Anual de Acción.

En cada una de las actuaciones de seguimiento se podrán proponer modificaciones, mejoras o revisiones del Plan Estratégico y el Plan anual de acción que deberán ser acordadas por el Comité de Calidad.

INSTRUMENTOS Y MÉTODOS PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

Para llevar a cabo el seguimiento el Comité de Calidad, a través de la Secretaría General podrá utilizar todos aquellos instrumentos necesarios para una adecuada evaluación:



- Cuestionarios o encuestas (generales o específicas).
- Entrevistas individuales y grupales
- Controles.
- Observaciones sistemáticas.
- Seguimiento del cumplimiento de objetivos y compromisos.
- Indicadores cualitativos y cuantitativos (previstos en el Programa o que pueda acordar el Comité de Calidad).
- Análisis de datos objetivos (CRETA u otros aplicativos de gestión, etc).
- Informes de las Áreas y Unidades afectadas.
- Aquellos otros que pueda acordar el Comité de Calidad.

ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2022.

Las actuaciones de seguimiento del Plan de Acción 2022, el órgano competente para ello, y los instrumentos y métodos para realizar la actividad de seguimiento son los mismos que los señalados para el Plan Estratégico puesto que el Plan estratégico y el Plan de Acción que deriva del primero, conforman de forma conjunta e inseparable la estrategia de la DGG/SGAC a desarrollar en 2022 (y en el supuesto de medidas plurianuales, en ejercicio futuros) y que tendrá continuación con las medidas incluidas en el Plan de Acción 2023.

IX.-REVISIÓN.

En cada una de las actuaciones de seguimiento se podrán proponer modificaciones, mejoras o revisiones del Plan Estratégico y del Plan Anual de Acción que deberán ser acordadas por el Comité de Calidad en la forma que éste determine a propuesta de los diferentes Grupos de Trabajo y de las Áreas y unidades de la DGG/SGAC.



Las propuestas de mejora se incorporarán al Plan Estratégico o, en su caso, al Plan de Acción correspondiente, que a estos efectos constituyen documentos vivos en constante actualización.

En cualquier caso, antes del 31 de marzo de 2023 el Comité de Calidad deberá acordar el Plan de Acción 2023.

X.- CRONOGRAMA

PLAN ESTRATÉGICO

2021											
ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.
2022											
ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.
2023											
ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.

- Fase de diseño y aprobación del Plan estratégico.
- Fase de ejecución del Plan estratégico.

(Coordinar con el calendario incluido en el Programa de Calidad)

PLAN DE ACCIÓN 2022-PLAN DE ACCIÓN 2023

2021											
ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.
2022											
ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.
2023											
ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.

- Fase de diseño y aprobación del Plan de acción 2022.
- Fase de ejecución del Plan de acción 2022.
- Fase de diseño y aprobación del Plan de acción 2023.
- Fase de ejecución del Plan de acción 2023.