

# Informe de seguimiento do Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia

## Datos acumulados 2022

## MARCO NORMATIVO

O 4 de marzo de 2021 o Consello da Xunta de Galicia aprobou o Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia (2021-2023), de acordo coa previsión do artigo 20 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, de concretarse, a través do dito plan, a política de xestión da calidade da Comunidade Autónoma de Galicia.

O presente informe ten por obxecto realizar un seguimento do devandito plan e así, dar cumprimento ao disposto no artigo 5.3.2.e) da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, segundo o cal a Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación aprobará un informe anual sobre a calidade dos servizos públicos, o seu grado de aplicación e as melloras que se propoñan.

Asemade, no artigo 4.2 do Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia, concrétase a necesidade de que a Comisión Interdepartamental elabore o devandito informe dentro do primeiro trimestre de cada ano e sinálase que se publicará no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia e no Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos.

Polo tanto, este informe estará a disposición da cidadanía no seguinte enderezo web:

[Plans e programas anuais/plurianuais - Portal Transparencia \(xunta.gal\)](https://portal.transparencia.xunta.gal/plans-e-programas-anuais-plurianuais)

## **PLAN XERAL DE XESTIÓN E MELLORA DA CALIDADE DOS SERVIZOS DO SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO DE GALICIA**

O Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia, que ten como ámbito de aplicación a Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades públicas instrumentais previstas na Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, estrutúrase en 10 eixos que comprenden un total de 27 medidas e a súa vez estas integran unha serie de accións concretas.

O plan contempla os seguintes eixos de actuación:

- Eixo 1: Funcionamento dos servizos públicos
- Eixo 2: Xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade
- Eixo 3: Racionalización e simplificación de procedementos administrativos
- Eixo4: Contratación administrativa
- Eixo 5: Xestión do persoal
- Eixo 6: Transparencia
- Eixo 7: Información e atención á cidadanía
- Eixo 8: Participación cidadá
- Eixo 9: Integridade institucional
- Eixo 10: Difusión e comunicación

## METODOLOXÍA DO INFORME DE SEGUIMENTO

Neste informe de seguimento do plan analízase o grado de implantación e cumprimento das medidas establecidas no plan, a través da análise dos indicadores de seguimento das accións comprendidas en cada unha das medidas, pero unicamente das medidas que tiñan unha previsión de execución para o ano 2021 e 2022 ou das que tiñan prevista unha execución continua e non daquelas cuxo inicio de execución é no ano 2023.

O que en definitiva se trata de mostrar co seguimento do Plan de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia son os resultados das actuacións desenvolvidas ao longo do ano 2021 e 2022 no marco do citado plan. Co obxecto de poder contar nun documento de toda a evolución do deste plan a análise que se realiza é acumulativa, incluíndose neste informe a evolución e o seguimento do programa dende a súa aprobación ata o 31 de decembro de 2022.

O informe configúrase como un elemento de rendición de contas ante a cidadanía, analizando os graos de cumprimento globais do plan, así como os datos desagregados por eixos de actuación.

Para a análise analizarase o cumprimento en función dos indicadores que se detallaron no propio Plan xeral, tendo en conta que algunhas das medidas se configuraron como accións puntuais, co que o cumprimento dunha acción concreta supón o cumprimento do indicador, e outras como medidas de mellora continua, de execución continuada ao longo do plan, con independencia de valorar anualmente o grao de avance da medida.



## Eixo 1: Funcionamento dos servizos públicos

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo deste eixo é o de garantir o axeitado funcionamento dos servizos públicos no sector público autonómico de Galicia e a tal fin trátase de impulsar e promover a elaboración dos instrumentos de xestión e as memorias anuais de actividade das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia e as memorias-balance de actividade polos distintos departamentos da Xunta de Galicia.

Para lograr o devandito obxectivo tamén é necesario continuar co proceso de racionalización do sector público iniciado co Decreto 20/2015, do 29 de xaneiro, de racionalización de órganos colexiados da Xunta de Galicia.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

#### Medida 1.1. Impulsar a elaboración dos instrumentos de xestión das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 1.1. Impulsar a elaboración dos instrumentos de xestión das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia</b>						
Acción 1.1.1. Aprobar un Programa de mellora da xestión das entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia				Aprobación do propio programa	Aprobado o 29.04.2021	Finalizada
Acción 1.1.2. Impulsar a realización de plans iniciais de actuación				Porcentaxe de novas entidades instrumentais creadas en cada anualidade que contén con plan inicial de actuación	Non aplica	En curso
Acción 1.1.3. Impulsar a aprobación de contratos de xestión e contratos programa				Número de contratos de xestión/contratos programa aprobados	10 contratos aprobados	En curso

Detalle das accións:

Acción 1.1.1. Aprobación de un Programa de mellora da xestión das entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia

O Consello da Xunta, na súa reunión do 29 de abril de 2021, aprobou o Programa de mellora da xestión das entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia, que pode consultarse no seguinte enlace: [https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/planificacion/plans-e-programas-anuais-e-plurianuais?p\\_p\\_id=ipecos\\_opencms\\_portlet\\_INSTANCE\\_H8u9&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_count=1&ipecos\\_opencms\\_portlet\\_INSTANCE\\_H8u9\\_content=%2Fopencms%2FPortal-Web%2FContidos%2FActuacions%2Factuacion\\_0131.html](https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/planificacion/plans-e-programas-anuais-e-plurianuais?p_p_id=ipecos_opencms_portlet_INSTANCE_H8u9&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&ipecos_opencms_portlet_INSTANCE_H8u9_content=%2Fopencms%2FPortal-Web%2FContidos%2FActuacions%2Factuacion_0131.html)

Acción 1.1.2. Impulsar a realización de plans iniciais de actuación

Non aplica.

O propio plan sinalaba que se trata dunha acción continua, ao longo de toda a vixencia do plan, que se executará en función da creación de novas entidades. Dado que non se produciu a creación de novas entidades nos anos 2021 e 2022 a acción non resultou de aplicación.

Acción 1.1.3. Impulsar a aprobación de contratos de xestión e contratos programa

O Programa de mellora da xestión das entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia estableceu un calendario de actuación conforme ao que no exercicio 2021 os traballos se centrarían en dotar de contratos de xestión ás axencias públicas autonómicas e entidades asimiladas (16 entidades), no ano 2022 se centrarían na elaboración de contratos programa polas fundacións do sector público autonómico (22 entidades), e no ano 2023 se traballaría na elaboración destes instrumentos para as sociedades mercantís públicas autonómicas (13).

A data de 31 de decembro de 2022 existen 10 contratos de xestión ou contratos programa aprobados, pero ademais noutro caso, os traballos de elaboración do contrato de xestión por parte do grupo de traballo xa finalizaron, quedando unicamente pendente a emisión dos correspondentes informes e a súa aprobación polo consello reitor da entidade e o Consello da Xunta de Galicia.

O seguimento dos contratos de xestión e contratos programa aprobados pode realizarse [no seguinte enlace:](https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/entes-instrumentais/instrumentos-xestion/contratos)  
<https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/entes-instrumentais/instrumentos-xestion/contratos>

### **Medida 1.2. Promover a elaboración de memorias anuais de resultados de actividade das entidades instrumentais**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 1.2. Promover a elaboración de memorias anuais de resultados de actividade das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia</b>						
Acción 1.2.1. Elaborar unha guía ou documento de apoio metodolóxico para a elaboración das memorias de actividade polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia				Aprobación do propio instrumento	Aprobado o 01.12.2021	Finalizado
Acción 1.2.2. Impulsar a elaboración e publicación das memorias polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia				Nº de entidades que contan con memoria de actividades aprobada do exercicio anterior	71% das entidades	En curso

Detalle das accións:

Acción 1.2.1. Elaborar unha guía ou documento de apoio metodolóxico para a elaboración das memorias de actividade polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia

A entón Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa elaborou un documento de apoio metodolóxico para a elaboración das memorias de actividade, que se elevou á Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación na súa reunión do 1 decembro de 2021, e se puxo a disposición de todas as entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia.

Este documento modelo está en continua evolución de xeito que cada ano se vai actualizando co obxectivo de mellorar de xeito continuo a calidade da información que se facilita á cidadanía.

Acción 1.2.2. Impulsar a elaboración e publicación das memorias polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia

No exercicio 2022 publicaron instrumentos de rendición de contas 49 entidades, o que supón un 71 % das entidades integrantes do sector público autonómico.

Estes documentos poden consultarse na seguinte ligazón:

<https://transparencia.xunta.gal/tema/participacion-e-relacions-coa-cidadania/barometro/memorias-balance-de-actividade>

### Medida 1.3. Impulsar a elaboración de memorias-balance de actividade polos departamentos da Xunta de Galicia

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 1.3. Impulsar a elaboración de memorias-balance de actividade polos departamentos da Xunta de Galicia</b>						
Acción 1.3.1. Elaborar unha guía para a elaboración das memorias-balance polos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia				Aprobación do propio instrumento	Aprobado o 01.12.2021	Finalizado
Acción 1.3.2. Elaborar e publicar as memorias-balance de actividade polos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia				Nº de departamentos da Administración xeral que contan con memoria-balance relativa ao exercicio anterior	100%	Finalizado

Detalle das accións:

#### Acción 1.3.1. Elaborar unha guía para a elaboración das memorias-balance polos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia

A entón Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa elaborou un documento de apoio metodolóxico para a elaboración das memorias-balance, que se elevou á Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación na súa reunión do 1 decembro de 2021, e se puxo a disposición de todos os departamentos da Xunta de Galicia.

Este documento modelo está en continua evolución de xeito que cada ano se vai actualizando co obxectivo de mellorar de xeito continuo a calidade da información que se facilita á cidadanía.

#### Acción 1.3.2. Impulsar a elaboración e publicación das memorias polos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia

No exercicio 2022 o 100 % das Consellerías da Administración xeral da Xunta de Galicia publicaron a súa memoria balance de actividade, polo que a acción se

entende finalizada no ano 2022, ao acadar o 100 % de cumprimento, sen prexuízo da súa reiteración no exercicio seguinte.

Estes documentos poden consultarse na seguinte ligazón:

<https://transparencia.xunta.gal/tema/participacion-e-relacions-coa-cidadania/barometro/memorias-balance-de-actividade>

#### Medida 1.4. Impulsar a racionalización do sector público

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 1.4. Impulsar a racionalización do sector público</b>						
Acción 1.4.1. Racionalización dos órganos colexiados do sector público				Nº de órganos colexiados suprimidos Nº de órganos colexiados cunha nova regulación	Borrador en fase de elaboración	En curso
Acción 1.4.2. Creación de base de datos de grupos de traballo e colaboración e designacións específicas da Xunta de Galicia				Creación do instrumento de información		Non iniciado

Detalle das accións:

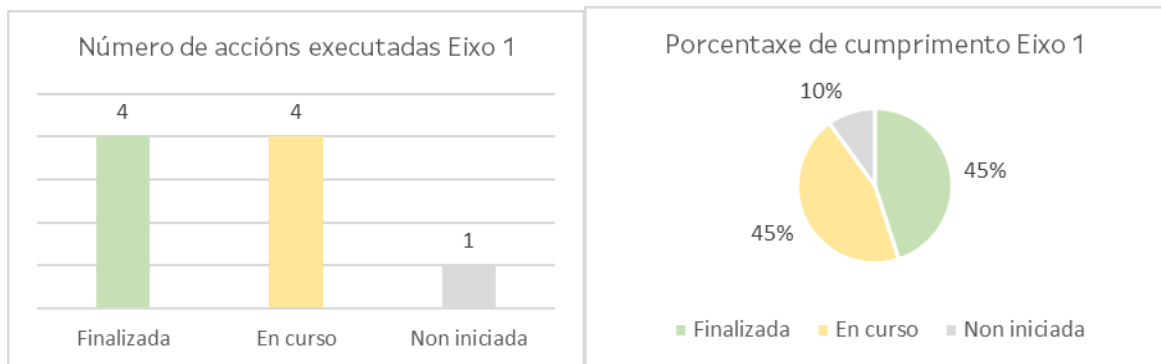
##### Acción 1.4.1. Racionalización dos órganos colexiados do sector público

Ao longo dos anos 2021 e 2022 levouse a cabo unha análise de todos os órganos colexiados que figuraban no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, e como consecuencia deste estudo, estase a elaborar un decreto de racionalización de órganos colexiados da Xunta de Galicia para suprimir aqueles órganos que xa non están operativos, e proceder á modificación das disposicións normativas que resulten necesarias en relación cos órganos que manteñan a súa vixencia.

Acción 1.4.2. Creación dunha base de datos de grupos de traballo e colaboración e designacións específicas da Xunta de Galicia

Esta acción iniciarase unha vez finalizado o proceso de racionalización de órganos colexiados.

**C) Resumo de cumprimento do eixo:**



## Eixo 2: Xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo deste eixo é o de regular os instrumentos para a avaliación e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia, entre os que se atopan as cartas de servizos, e tamén o de impulsar unha mellora da calidade da produción normativa.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo

#### Medida 2.1. Avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 2.1. Avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos</b>						
Acción 2.1.1. Establecer os requisitos normalizados que deberán observarse no deseño dos instrumentos de planificación de políticas públicas				Aprobación do propio instrumento no que se determinen	Borrador en fase de elaboración	En curso
Acción 2.1.2. Elaborar modelos de informes de avaliación interna da calidade dos instrumentos de planificación das políticas públicas, así como da calidade dos servizos públicos				Elaboración dos propios modelos		Non iniciado

Detalle das accións:

#### Acción 2.1.1. Establecer os requisitos normalizados que deberán observarse no deseño dos instrumentos de planificación de políticas públicas

Actualmente está en fase de elaboración unha guía para a elaboración de instrumentos de planificación, que aborde tanto os requisitos normalizados como os aspectos básicos do procedemento.



Acción 2.1.2. Elaborar modelos de informes de avaliación interna da calidade dos instrumentos de planificación das políticas públicas, así como da calidade dos servizos públicos

Esta acción iniciarase unha vez finalizada a guía á que se refire a acción anterior.

**Medida 2.2. Impulsar a elaboración de instrumentos e metodoloxías de supervisión, avaliación e mellora da calidade dos servizos públicos**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 2.2. Impulsar a elaboración de instrumentos e metodoloxías de supervisión, avaliación e mellora da calidade dos servizos públicos</b>						
Acción 2.2.1. Elaborar e publicar novos recursos relacionados coa elaboración e modificación de instrumentos de xestión da calidade				Nº de recursos actualizados ou de nova elaboración publicados		Non iniciado
Acción 2.2.2. Aprobar un procedemento normalizado para o seguimento interno e anual do grao de cumprimento dos compromisos e estándares de calidade de servizos incluídos en cada carta				Aprobación do procedemento		Non iniciado
Acción 2.2.3. Dotar aos órganos responsables das cartas de servizos de ferramentas que faciliten o seguimento das cartas de servizos aprobadas				Posta en marcha da ferramenta		Non iniciado
Acción 2.2.4. Aprobación anual dun Mapa de Cartas de servizos e dun Mapa de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos				Aprobación do Mapa de Cartas de servizos Aprobación do Mapa de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos		Non iniciado

As accións incluídas nesta medida abordaranse ao rematar as medidas 2.1 e 2.3, que actualmente se atopan en fase de elaboración.

### Medida 2.3. Impulsar a mellora da calidade da produción normativa

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 2.3. Impulsar a mellora da calidade da produción normativa</b>						
Acción 2.3.1. Elaborar guías metodolóxicas relativas ao proceso de produción normativa				Elaboración da guía	Borrador en fase de elaboración	En curso
Acción 2.3.2. Impulsar a participación cidadá no proceso de produción normativa				Nº de iniciativas participativas abertas Nº de suxestións recibidas pola cidadanía	Borrador en fase de elaboración	En curso

Detalle das accións:

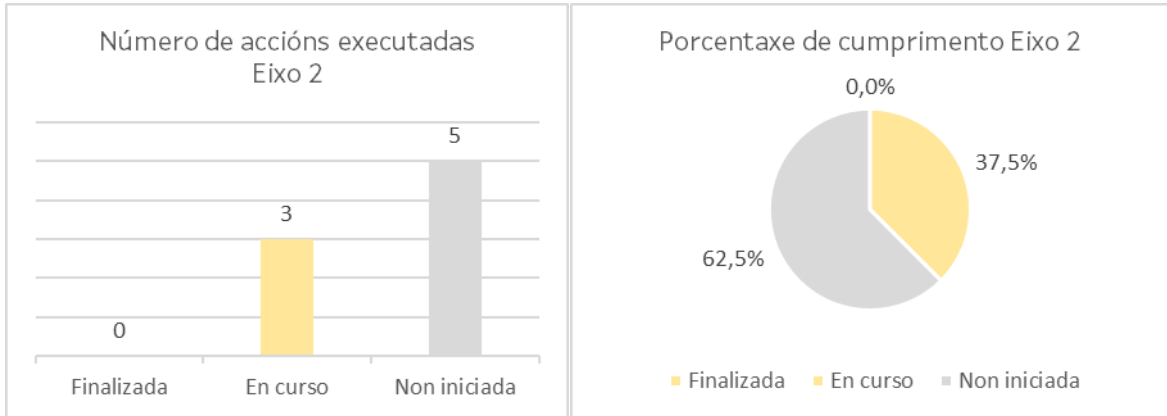
#### Acción 2.3.1. Elaborar guías metodolóxicas relativas ao proceso de produción normativa

Actualmente está en fase de elaboración unha guía para a elaboración de disposicións normativas, que sintetice e resuma os aspectos básicos do procedemento.

#### Acción 2.3.2. Impulsar a participación cidadá no proceso de produción normativa

Sen prexuízo da posta en marcha doutras accións de impulso, a guía para a elaboración de disposicións normativas prevista na acción anterior incide na participación cidadá no proceso de produción normativa.

### C) Resumo de cumprimento do eixo:



### Eixo 3: Racionalización e simplificación de procedementos administrativos

#### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é lograr unha administración máis áxil e accesible para toda a cidadanía e para isto trátase de impulsar unha racionalización dos procedementos administrativos e servizos públicos, a través da eliminación de todos aqueles que se atopen en desuso, e de impulsar tamén o uso de medios electrónicos na xestión dos procedementos administrativos e, en definitiva, continuar coa súa dixitalización.

#### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

##### Medida 3.1. Racionalización dos procedementos administrativos e servizos públicos

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulados 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 3.1. Racionalización dos procedementos administrativos e servizos públicos</b>						
Acción 3.1.1. Impulsar o proceso de redución e simplificación dos procedementos da Guía de Procedementos e Servizos coa eliminación daqueles que están en desuso				Nº (total e por consellerías) de procedementos en desuso ou sen actividade. Nº (total e por consellerías) de baixas no IIA ( Inventario de Información Administrativa) e Sede Electrónica. Nº de normas modificadas consecuencia da redución Nº de normas novas consecuencia da redución.	106 procedementos dados de baixa no IIA e Sede electrónica	Finalizado
Acción 3.1.2. Levar a cabo unha revisión do marco das políticas subvencionadoras da Xunta de Galicia, mediante unha harmonización dos procedementos desta natureza existentes na actualidade				Nº de procedementos subvencionadores revisados Nº de procedementos harmonizados por categorías ou tipos de subvención	Aprobado modelo de bases reguladora con convocatoria para subvencións dirixidas a empresas e persoas traballadoras autónomas	En curso
Acción 3.1.3 Redución progresiva dos prazos e tempos de resposta para garantir unha maior celeridade nas relacións coa cidadanía				Prazo inicial de resolución previsto na norma Tempo reducido Prazo acadado	Prazo medio de resolución de procedementos en 2022 de 4,22 meses	En curso

Detalle das accións:

Acción 3.1.1. Impulsar o proceso de redución e simplificación dos procedementos da Guía de Procedementos e Servizos coa eliminación daqueles que están en desuso

Para dar cumprimento a esta acción realizouse ao longo do ano 2021 un estudo dos procedementos que serían susceptibles de baixa por inactividade. Como consecuencia deste estudo, procedeuse a dar de baixa do Inventario de Información Administrativa (IIA) e sede electrónica 98 procedementos, coa seguinte desagregación por Consellerías:

Presidencia da Xunta de Galicia .....	3
Vicepresidencia Primeira e C. Presidencia, Xustiza e Turismo .....	1
Vicepresidencia Segunda e C. Economía, Empresa e Innovación .....	72
C. Facenda e Administración Pública .....	0
C. Medio Ambiente, Territorio e Vivenda .....	2
C. Infraestruturas e Mobilidade .....	0
C. Cultura, Educación e Universidade .....	6
C. Emprego e Igualdade .....	3
C. Sanidade .....	0
C. Política Social .....	2
C. Medio Rural .....	9
C. Mar .....	0

*\*Denominacións correspondentes á estrutura vixente no exercicio 2021*

Sen prexuízo de dar por finalizado este proceso inicial de redución de procedementos, continuarase traballando na continua e progresiva redución e simplificación de procedementos ao longo de toda a vixencia do plan. Así, por exemplo, no ano 2022 procedeuse á eliminación de oito novos procedementos.

Acción 3.1.2. Levar a cabo unha revisión do marco das políticas subvencionadoras da Xunta de Galicia, mediante unha harmonización dos procedementos desta natureza existentes na actualidade

No ano 2021 iniciouse unha revisión do marco das políticas subvencionadoras da Xunta de Galicia, debido a que un dos retos principais da Lei 9/2021, do 25 de

febreiro, de simplificación administrativa e de apoio á reactivación económica de Galicia, é definir os mecanismos que reforcen a axilidade da xestión para lograr un aproveitamento óptimo dos fondos do Instrumento europeo de recuperación Next Generation EU, de xeito que as empresas reciban con axilidade as axudas nun contexto de garantía de eficiencia na execución dos fondos públicos.

Para comezar coa dita revisión, o 25 de febreiro de 2021 o Consello da Xunta de Galicia autorizou a creación dun grupo de traballo de estudo da simplificación en materia de subvencións, que se constituíu o 11 de marzo de 2021. Como resultado deste traballo, o 13 de xaneiro de 2021 o Consello da Xunta de Galicia aprobou un modelo de bases reguladoras de subvencións aplicables para a concesión de subvencións dirixidas a empresas e persoas traballadoras autónomas, con financiamento de fondos europeos, así como un catálogo de criterios de baremación, que se poden consultar na seguinte ligazón:

<https://transparencia.xunta.gal/tema/informacion-economica-orzamentaria-e-estadistica/axudas-e-subvencions/modelos-bases>

Asemade, atópase en fase de elaboración un modelo de bases reguladoras e formularios tipo para a concesión de premios no ámbito da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia e tamén se está a elaborar un estudo dos distintos procedementos de bolsas que se tramitan na Xunta de Galicia co fin de determinar un procedemento estándar e de detectar posibles disfuncións existentes no rexistro dos procedementos recollidos tanto no inventario como na sede electrónica da Xunta de Galicia.

### Acción 3.1.3 Redución progresiva dos prazos e tempos de resposta para garantir unha maior celeridade nas relacións coa cidadanía

Por último, en relación coa redución progresiva dos prazos e tempos de resposta, cómpre dicir que na actualidade trabállase na liña de manter os tempos de resolución debido a que xa nos anos anteriores se procedeu a un gran impulso na redución dos prazos de resolución. O promedio de resolución dos procedementos

no ano 2022 foi de 4,22 meses, xa que a maioría dos procedementos administrativos teñen un prazo de resolución inferior a 5 meses.

### Medida 3.2. Impulsar o uso de medios electrónicos na xestión e tramitación dos procedementos administrativos

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulados 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 3.2. Impulsar o uso de medios electrónicos na xestión e tramitación dos procedementos administrativos</b>						
Acción 3.2.1. Continuar o proceso de dixitalización de procedementos administrativos aínda non dispoñibles na sede electrónica da Xunta de Galicia				Nº (total e por consellerías) de procedementos a revisar. Nº (total e por consellerías) de procedementos que se incorporan á sede electrónica. Nº (total e por consellerías) de normas que regulan os procedementos que se incorporan	106 procedementos incorporados á Sede electrónica	Finalizado
Acción 3.2.2. Potenciar a "Carpeta cidadá"				Nº de melloras implementadas e/ou de procedementos nos que se implementaron	Información incorporada procedente de 407 procedementos	En curso
Acción 3.2.3. Impulsar a dispoñibilidade e o uso de servizos de interoperabilidade				Nº de servizos incorporados Incremento anual de consultas efectuadas	12 servizos dispoñibles 17.234.374 consultas efectuadas en 2022	En curso
Acción 3.2.4. Impulsar o Arquivo electrónico administrativo da Xunta de Galicia				Avances na implantación e extensión do arquivo electrónico administrativo	350 procedementos integrados	En curso

Detalle das accións:

Acción 3.2.1. Continuar o proceso de dixitalización de procedementos administrativos aínda non dispoñibles na sede electrónica da Xunta de Galicia

Respecto da dixitalización dos procedementos administrativos que aínda non están dispoñibles na sede electrónica da Xunta de Galicia, ao longo do ano 2021,

detectáronse un total de 106 susceptibles de incorporación na sede electrónica da Xunta de Galicia, coa seguinte desagregación por consellerías:

Presidencia da Xunta de Galicia .....	9
Vicepresidencia Primeira e C. Presidencia, Xustiza e Turismo .....	0
Vicepresidencia Segunda e C. Economía, Empresa e Innovación .....	2
C. Facenda e Administración Pública .....	5
C. Medio Ambiente, Territorio e Vivenda .....	29
C. Infraestruturas e Mobilidade .....	7
C. Cultura, Educación e Universidade .....	36
C. Emprego e Igualdade .....	6
C. Sanidade .....	8
C. Política Social .....	2
C. Medio Rural .....	2
C. Mar .....	0

*\*Denominacións correspondentes á estrutura vixente no exercicio 2021*

Sen prexuízo de dar por finalizado este proceso inicial de incorporación de procedementos, continuarase traballando na continua e progresiva dixitalización de procedementos ao longo de toda a vixencia do plan.

### Acción 3.2.2. Potenciar a "Carpeta cidadá"

A Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, regula a Carpeta cidadá da Xunta de Galicia, e a define como o conxunto estruturado de información e documentos en formato electrónico relativo ás relacións administrativas de cada persoa interesada, xerada nas súas relacións administrativas ordinarias co sector público autonómico de Galicia. A norma incide no carácter transversal da Carpeta cidadá, que é única para o conxunto de órganos e entidades do sector público autonómico de Galicia.

Durante o ano 2022 incorporouse á carpeta cidadá información procedente de 407 procedementos.

### Acción 3.2.3. Impulsar a dispoñibilidade e o uso de servizos de interoperabilidade

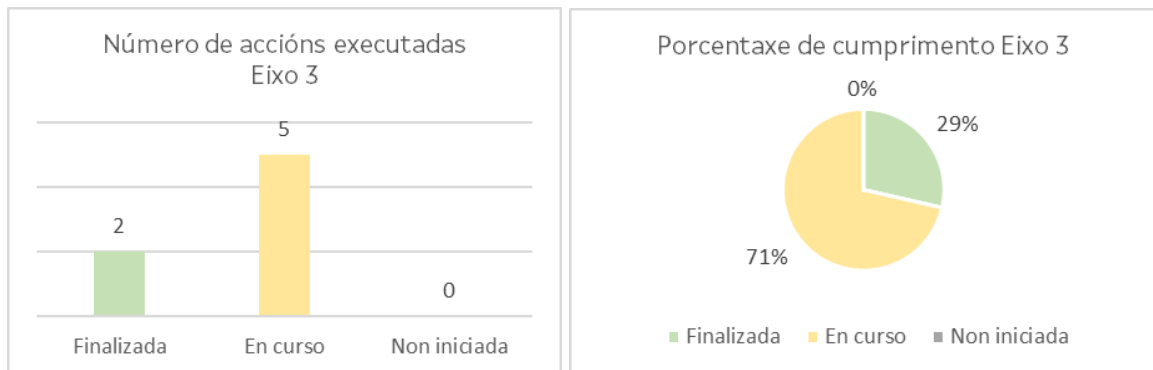
No ano 2022 figuraban dispoñibles 12 servizos para a realización de consultas e realizáronse 17.234.374 consultas a través de sistemas de interoperabilidade.



### Acción 3.2.4. Impulsar o Arquivo electrónico administrativo da Xunta de Galicia

A 31 de decembro de 2022 son 350 os procedementos xa integrados no Arquivo electrónico administrativo.

#### **C) Resumo de cumprimento do eixo:**



## Eixo 4: Contratación administrativa

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é proceder a unha simplificación, dixitalización e harmonización do procedemento de contratación administrativa.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

#### Medida 4.1. Promover a dixitalización do procedemento de contratación administrativa

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 4.1. Promover a dixitalización do procedemento de contratación administrativa</b>						
Acción 4.1.1. Impulsar o uso da ferramenta de licitación electrónica				Nº de órganos ou entidades que se incorporen ao sistema Incremento de procedementos incorporados ao sistema con respecto ao ano anterior	SILEX implantado no 86,96 % das entidades do sector público	En curso
Acción 4.1.2. Impulsar a tramitación electrónica integral do procedemento de contratación administrativa				Nº de órganos ou entidades que se incorporen ao sistema Incremento de procedementos incorporados ao sistema con respecto ao ano anterior	PLATION implantado no 52,17 % das entidades do sector público	En curso

Detalle das accións:

#### Acción 4.1.1. Impulsar o uso da ferramenta de licitación electrónica

A ferramenta de licitación electrónica da Xunta de Galicia SILEX xa está implantada no 86,96 % dos órganos de contratación da Xunta de Galicia e do sector público autonómico.

### Acción 4.1.2. Impulsar a tramitación electrónica integral do procedemento de contratación administrativa

O Consello da Xunta de Galicia aprobou o 10.06.2021 o calendario de implantación da ferramenta PLATION, para a tramitación electrónica integral do procedemento de contratación.

Actualmente a ferramenta está implantada no 52,17 % dos órganos de contratación da Xunta de Galicia e do sector público autonómico

### **Medida 4.2. Impulsar a harmonización do procedemento de contratación administrativa**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 4.2. Impulsar a harmonización do procedemento de contratación administrativa</b>						
Acción 4.2.1. Aprobación de modelos normalizados da documentación que conforma o expediente de contratación administrativa				Aprobación dos modelos normalizados	Aprobación de 4 pregos de referencia e do catálogo de criterios de adjudicación para a contratación de obras	En curso
Acción 4.2.2. Elaboración de guías procedimentais e orientacións en materia de contratación administrativa				Elaboración das guías e orientacións	Guía en proceso de elaboración	En curso

Detalle das accións:

### Acción 4.2.1. Aprobación de modelos normalizados da documentación que conforma o expediente de contratación administrativa

O Consello da Xunta de Galicia autorizou o 25 de febreiro de 2021 a creación dun grupo de traballo de estudo da harmonización en materia de contratación, que se constituíu o 12 de marzo de 2021. Como resultado deste traballo, o 3 de marzo de 2022 o Consello da Xunta de Galicia aprobou catro pregos de referencia, así como un catálogo de criterios de adjudicación para a contratación de obras, que

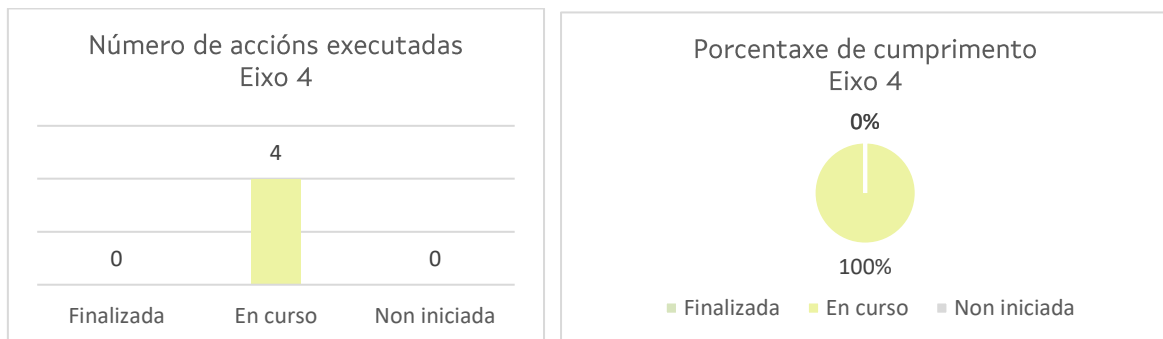
se poden consultar na seguinte ligazón:  
<https://transparencia.xunta.gal/tema/informacion-economica-orzamentaria-e-estadistica/contratacion-publica/modelos-pregos>.

Actualmente estase a traballar na elaboración de pregos de referencia para contratos de subministracións.

#### Acción 4.2.2. Elaboración de guías procedimentais e orientacións en materia de contratación administrativa

O Consello da Xunta de Galicia autorizou o 25 de febreiro de 2021 a creación dun grupo de traballo de estudo da harmonización en materia de contratación, que se constituíu o 12 de marzo de 2021, que está ultimando a preparación dunha Guía de contratación socialmente responsable.

#### **C) Resumo de cumprimento do eixo:**



## Eixo 5: Xestión do persoal

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é garantir a calidade na prestación dos servizos públicos, a través da análise das cargas de traballo de todo o persoal da Administración xeral da Xunta de Galicia, que permitirá planificar adecuadamente os recursos humanos dos que se dispón, e a través do desenvolvemento de actividades de formación en materia de xestión da calidade entre o persoal público da Xunta de Galicia, que permitirá en definitiva afianzar na administración pública a cultura da calidade.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

#### Medida 5.1. Implantación e desenvolvemento dun sistema de rexistro de actividade das unidades administrativas

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 5.1. Implantación e desenvolvemento dun sistema de rexistro de actividade das unidades administrativas</b>						
Acción 5.1.1. Implantación dun sistema de rexistro de actividade das unidades administrativas				Nº de empregados públicos aos que se estende o sistema de rexistro	Proxecto piloto: empregados dun centro directivo	En curso
Acción 5.1.2. Elaborar modelos de informes de análise de cargas de traballo				Elaboración do modelo	Non iniciada	Non iniciada

Detalle das accións:

#### Acción 5.1.1. Implantación dun sistema de rexistro de actividade das unidades administrativas

En relación con esta medida, cómpre destacar que desde marzo do ano 2021 a entón Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa está a cubrir un

registro de actividades, a modo de experiencia piloto para conseguir implementar un sistema de registro de actividades nas distintas unidades administrativas.

En concreto, o sistema de registro de actividades que se pretende implantar, denominado FIDES, atópase na actualidade en fase de probas.

#### Acción 5.1.2. Elaborar modelos de informes de análise de cargas de traballo

Esta acción abordarase unha vez que se estenda o proxecto piloto ao que se refire a acción anterior.

### **Medida 5.2. Promover a realización de actividades formativas en materia de xestión da calidade**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 5.2. Promover a realización de actividades formativas en materia de xestión da calidade</b>						
Acción 5.2.1. Impartir xornadas ou webinarios na Escola Galega de Administración Pública relativos ao Plan Xeral de Xestión e Mellora da Calidade dos Servizos do sector público autonómico de Galicia				Nº de empregados públicos participantes na xornada	2021:90 2022:100	Finalizado
Acción 5.2.2. Incluir no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade dos servizos públicos.				Nº de actividades formativas Nº de empregados públicos participantes	2 actividades formativas 100 participantes	Finalizado

Detalle das accións:

Acción 5.2.1. Impartir xornadas ou webinarios na Escola Galega de Administración Pública relativos ao Plan Xeral de Xestión e Mellora da Calidade dos Servizos do sector público autonómico de Galicia.

O 21 de maio de 2021 celebrouse un webinar para a presentación deste Plan xeral no que participaron 90 empregados e empregadas públicas.

Así mesmo, no ano 2022 celebrouse un webinar relativo á tramitación de solicitudes de acceso á información pública a través da ferramenta informática SIACI no que participaron 100 empregados e empregadas públicas.

Acción 5.2.2. Incluir no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade dos servizos públicos.

No ano 2022 incluíuse no Plan de formación continua da EGAP un curso titulado “Mellora da Calidade dos Servizos Públicos” e outro denominado “Integridade institucional”. Ambos os dous cursos contaron con 50 participantes cada un.

### **Medida 5.3. Establecer mecanismos de seguimento da actividade desenvolvida en réxime de teletraballo**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 5.3. Establecer mecanismos de seguimento da actividade desenvolvida en réxime de teletraballo</b>						
Acción 5.3.1. Establecer o sistema de seguimento da actividade desenvolvida no réxime de teletraballo.				Posta en marcha do sistema de seguimento	Publicación na intranet da Xunta de Galicia de instrucións para realizar o seguimento	Finalizada
Acción 5.3.2. Fomentar a implantación de melloras organizativas derivadas da análise da información resultante.				Nº de accións de mellora	Non aplica	Non iniciada

Detalle das accións:

Acción 5.3.1. Establecer o sistema de seguimento da actividade desenvolvida no réxime de teletraballo

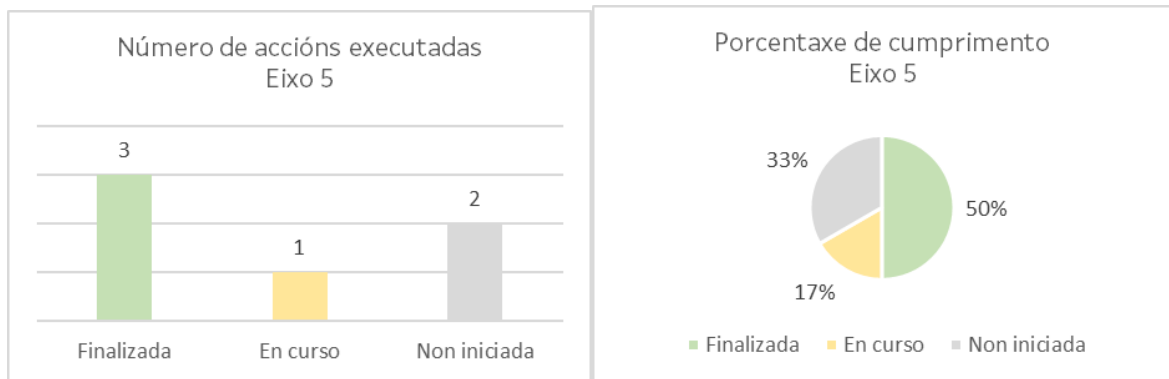
Se ben o Plan xeral preveu o inicio desta acción no exercicio 2022, esta acción executouse no ano 2021 dado que se publicou na intranet da Xunta de Galicia un

modelo de folla de cálculo para o rexistro da actividade das persoas teletraballadoras, así como as instrucións para realizar o seguimento da actividade rexistrada.

Acción 5.3.2. Fomentar a implantación de melloras organizativas derivadas da análise da información resultante

O inicio desta acción figura planificado para o ano 2023.

**C) Resumo de cumprimento do eixo:**





## Eixo 6: Transparencia

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é lograr unha maior transparencia na actuación de todo o sector público autonómico e para isto preténdese revisar o portal de todas as entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia e implantar unha serie de melloras no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

#### Medida 6.1. Revisar e actualizar a situación dos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 6.1. Revisar e actualizar a situación dos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia</b>						
Acción 6.1.1. Actualizar os contidos dos apartados de transparencia dos portais das entidades instrumentais do sector público autonómico				Nº de entidades revisadas e actualizadas	Elaborada guía para a actualización	En curso
Acción 6.1.2. Homoxeneizar a situación no portal e a estrutura dos apartados de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico				Nº de entidades revisadas e actualizadas	Elaborada guía para a actualización	En curso

Detalle das accións:

#### Acción 6.1.1. Actualizar os contidos dos apartados de transparencia dos portais das entidades instrumentais do sector público autonómico

Elaborouse unha nova versión da guía de políticas sobre a publicación de contidos ao abeiro da lei de transparencia, para esclarecer as obrigas de publicidade activa que teñen respecto do Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de

Galicia, tanto os órganos superiores da Administración xeral como as entidades instrumentais.

Así mesmo, elaborouse unha guía resumo básica para a elaboración dos plans de actuación para as entidades instrumentais, así como unha guía específica para a elaboración dos plans de actuación das fundacións do sector público autonómico.

Con base neste instrumento estase procedendo a unha revisión dos apartados de transparencia dos portais das entidades instrumentais do sector público autonómico.

Acción 6.1.2. Homoxeneizar a situación no portal e a estrutura dos apartados de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico

A guía para a actualización dos contidos indicada no punto anterior contén as previsións necesarias para a homoxeneización da estrutura dos apartados de transparencia das entidades instrumentais do sector público.

**Medida 6.2. Implantar melloras no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Comunidade Autónoma de Galicia**

Acción	2021	2022	2023	Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
<b>Medida 6.2. Implantar melloras no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Comunidade Autónoma de Galicia</b>						
Acción 6.2.1. Posta en marcha de melloras tecnolóxicas no Portal de Transparencia e Goberno Aberto.				Nº de melloras implementadas	En elaboración	En curso
Acción 6.2.2. Fomento da incorporación de novas categorías de datos publicados en formato reutilizable				Nº de novas categorías de datos incorporadas	2021: 12 conxuntos de datos 2022: 86 conxuntos de datos	En curso
Acción 6.2.3. Incorporación de novos contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto.				Nº de tipoloxías de novos contidos publicados N.º de novos contidos	6 novas seccións + de 1.000 novos documentos	Finalizado

Detalle das accións:

Acción 6.2.1. Posta en marcha de melloras tecnolóxicas no Portal de Transparencia e Goberno Aberto

Atópase en curso de execución a posta en marcha dunha mellora tecnolóxica que permita a visualización de obras públicas nun mapa interactivo.

Acción 6.2.2. Fomento da incorporación de novas categorías de datos publicados en formato reutilizable

Ao longo do ano 2021 incorporáronse ao portal Abert@s 12 "conxuntos de datos". En concreto, o detalle dos novos contidos en formato reutilizable pode consultarse na seguinte ligazón: <https://abertos.xunta.gal/busca-de-datos?ordenacion=publicacion&temas=&tipos=&formatos=&fonteDatos=&q=>.

No ano 2022 realizouse un importante esforzo neste eido, que rematou con 86 conxuntos de datos mais en formato reutilizable no portal Abert@s.

Acción 6.2.3. Incorporación de novos contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto

Como aspecto a destacar nesta acción debe sinalarse que se crearon 6 novas seccións no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia, de distintas tipoloxías, pero ademais, para facilitar á cidadanía o coñecemento das novas seccións e contidos que se creen no Portal incorporouse un novo apartado no que se destacan as novidades no Portal, que pode consultarse na seguinte ligazón: <https://transparencia.xunta.gal/ultimas-novidades/novidades-e-melloras-do-portal>.

Ademais no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia incorporáronse tamén novos contidos, novas ligazóns e novos documentos, destacando a incorporación ao longo dos anos 2021 e 2022 de mais de 1.000 novos documentos.

### Medida 6.3. Fomentar a cultura da transparencia para a detección de posibles melloras a implantar no Portal de Transparencia e Goberno Aberto e a súa continua actualización

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 6.3. Fomentar a cultura da transparencia para a detección de posibles melloras a implantar no Portal de Transparencia e Goberno Aberto e a súa continua actualización</b>						
Acción 6.3.1. Dotar dunha maior visibilidade á canle de suxestións de mellora do Portal de Transparencia e Goberno Aberto				Posta en marcha da nova ubicación da canle de suxestións	Posta en funcionamento	Finalizada
Acción 6.3.2. Actualización das guías e instrumentos de apoio para a publicación de contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto				Nº de novas guías e actualizacións realizadas	5 guías e documentos	Finalizada

Detalle das accións:

#### Acción 6.3.1. Dotar dunha maior visibilidade á canle de suxestións de mellora do Portal de Transparencia e Goberno Aberto

Coa finalidade de dar maior visibilidade á canle de suxestións do Portal de Transparencia e Goberno Aberto e fomentar o seu uso por parte da cidadanía, dispúxose unha ligazón á canle de suxestións de melloras do Portal no primeiro nivel de navegación.

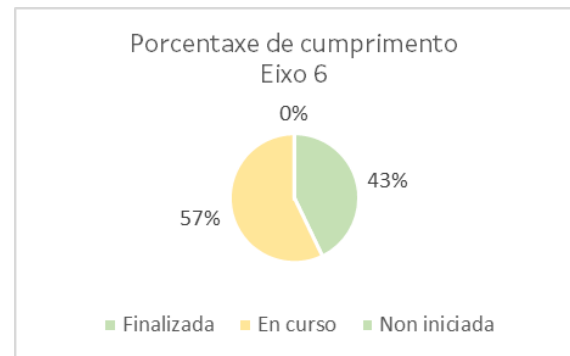
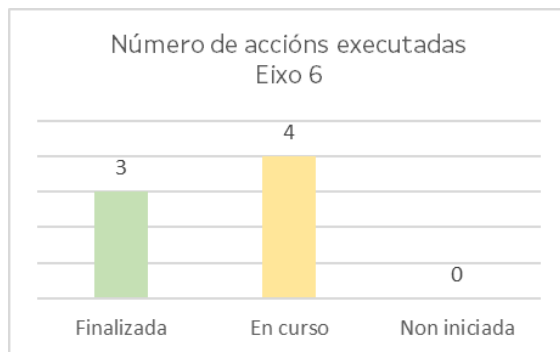
#### Acción 6.3.2. Actualización das guías e instrumentos de apoio para a publicación de contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto

Ao longo do ano 2021 e coa finalidade última de fomentar a cultura da transparencia, elaborouse unha nova guía de apoio sobre o procedemento para a publicación de contidos na sección de participación en plans e programas no

Portal de Transparencia e Goberno Aberto, así como un novo formulario para a publicación de procedementos de participación en plans e programas.

Ademais procedeuse a unha actualización da guía de apoio sobre o procedemento para a publicación de normativa en tramitación no Portal de Transparencia e Goberno Aberto; da guía para a actualización de contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto; e da guía de políticas sobre a publicación de contidos ao abeiro da Lei de transparencia.

### C) Resumo de cumprimento do eixo:



## Eixo 7: Información e atención á cidadanía

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é promover a mellora do sistema de información e atención á cidadanía, previsto na Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

#### Medida 7.1. Impulsar melloras no Sistema integrado de atención á cidadanía

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulada
	2021	2022	2023			
<b>Medida 7.1 Impulsar melloras no Sistema integrado de atención á cidadanía</b>						
Acción 7.1.1. Implantar melloras na ferramenta informática que faciliten un mellor seguimento das queixas e suxestión.				Porcentaxe de redución de tempos medios de tramitación	Porcentaxe de redución dun 8,74%	Finalizada
Acción 7.1.2 . Facilitar a identificación de áreas de mellora mediante o establecemento de melloras na ferramenta informática que permita realizar filtrados de información.				Nº de agrupacións	1 (filtrado en segundo nivel)	Finalizada

Detalle das accións:

#### Acción 7.1.1. Implantar melloras na ferramenta informática que faciliten un mellor seguimento das queixas e suxestións

Ao longo do ano 2021 leváronse a cabo diversas melloras na aplicación de xestión das queixas e suxestións (SIACI) que permitiron, de xeito directo ou indirecto unha redución dos tempos medios de tramitación, ao lograrse unha maior axilidade, eficiencia e seguridade na tramitación. As devanditas melloras son as seguintes:

-Mellora do canal web, que incide indirectamente na tramitación das queixas e suxestións a través do SIACI, ao indicarse claramente que ámbitos contan cunha canle específica de tramitación.

-Mellora das plantillas. En concreto elaboráronse 8 novas plantillas ou modelos tipo que permiten responder á cidadanía a través do SIACI cunha maior axilidade.

-Mellora consistente na posibilidade da busca dos expedientes a través do filtro do DNI da persoa representante, que tamén favoreceu a redución do prazo medio de resolución.

Acción 7.1.2. Facilitar a identificación de áreas de mellora mediante o establecemento de melloras na ferramenta informática que permita realizar filtrados de información

Por outro lado, polo que se refire as áreas de mellora mediante o establecemento de melloras na ferramenta informática que permita realizar filtrados de información, produciuse unha mellora na busca dos datos pois antes só se podía chegar ata un segundo nivel de explotación de datos e agora pódese facer ata un terceiro nivel, de xeito que se pode facer dentro do segundo nivel outro filtrado máis.

## **Medida 7.2. Incorporar a tramitación dos procedementos de acceso á información pública no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulada
	2021	2022	2023			
<b>Medida 7.2 Incorporar a tramitación dos procedementos de acceso á información pública no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía</b>						
Acción 7.2.1. Incorporar á tramitación electrónica os procedementos de acceso á información pública				Incorporación ao sistema de tramitación electrónico	Posta en marcha da ferramenta	Finalizada
Acción 7.2.2. Incorporar no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía instrumentos de apoio ás distintas unidades na tramitación destes procedementos de acceso á información pública				Nº de instrumentos de apoio e avisos incorporados á ferramenta informática	Incorporados todos os modelos de resolución dos expedientes	En curso

Detalle das accións:

Acción 7.2.1. Incorporar á tramitación electrónica os procedementos de acceso á información pública

Ata o 1 de xaneiro de 2022 unicamente se podían tramitar a través da aplicación informática SIACI (Sistema integrado de atención á cidadanía) as queixas e as suxestións. A partir dese momento o SIACI recolle nun único punto todas as queixas (PR002A) e suxestións (PR003A), as solicitudes de información xeral (PR012A) e particular (PR013A) e as solicitudes de acceso á información pública (PR100A) que a cidadanía presente ante a Xunta de Galicia de xeito presencial, nas oficinas de rexistro, de xeito electrónico, a través da Sede electrónica, ou de xeito telefónico, a través do servizo do 012.

Esta aplicación configúrase como un sistema transversal a toda a Xunta de Galicia e plenamente integrado coas distintas ferramentas de administración electrónica da Administración Autonómica.

Acción 7.2.2. Incorporar no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía instrumentos de apoio ás distintas unidades na tramitación destes procedementos de acceso á información pública

Unha vez posta en marcha a ferramenta, incorporáronse modelos de todos os tipos de resolución posibles das solicitudes, e coa análise da experiencia e das principais dúbidas xurdidas, actualizaranse as guías de usuario con recordatorios das principais cuestións a ter en conta na tramitación en cada momento procedimental, así como ligazóns aos criterios do Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.



### Medida 7.3. Impulsar o labor da Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos no seguimento das queixas e suxestións e o impulso de plans de mellora

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 7.3 Impulsar o labor da Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos no seguimento das queixas e suxestións e o impulso de plans de mellora</b>						
Acción 7.3.1. Seguimento da xestión integral das queixas e suxestións e elaboración dun informe semestral ao respecto				Porcentaxe de redución de tempos medios de tramitación	Porcentaxe de redución dun 8,74%	Finalizada
Acción 7.3.2. Impulsar plans de mellora				Nº de plans de mellora	6 plans de mellora	Finalizada

Detalle das accións:

#### Acción 7.3.1. Seguimento da xestión integral das queixas e suxestións e elaboración dun informe semestral ao respecto

A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos elaborou en xaneiro de 2023 un informe sobre a tramitación de suxestións e queixas relativas ao funcionamento dos servizos do sector público autonómico de todo o ano 2023. Ademais, esta oficina é a encargada de deseñar propostas de mellora do sector público autonómico a partir da información estatística e analítica das suxestións e queixas presentadas. Este informe pode consultarse no Portal de Transparencia e Goberno Aberto.

#### Acción 7.3.2. Impulsar plans de mellora

Para dar cumprimento á anterior encomenda, no ano 2021 seleccionáronse unha serie de procedementos e servizos nos que se levaron a cabo plans de mellora con base nos seguintes criterios: número de queixas/suxestións presentadas,

impacto na cidadanía, grao de dificultade da actuacións, viabilidade da melloras e dispoñibilidade da unidade administrativa.

En concreto, no ano 2021 realizáronse 5 plans de mellora en relación cos seguintes procedementos e servizos:

-Tarxeta benvida (código BS403B).

-Pagamento de garderías da Xunta de Galicia.

-Comunicación avisos de retirada de niños de vespa velutina.

-Procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia (código BS210A).

-Servizo de cita previa presencial da Axencia Tributaria de Galicia (ATRIGA).

No ano 2022 impulsouse a creación dun canal específico de atención preferente a persoas maiores, Canal+65, unha iniciativa pioneira que pretende romper coa fenda dixital e facilitar o contacto directo das persoas maiores coa Administración galega.

O Canal +65 púxose en marcha o día 3 de outubro de 2022, con tres servizos de atención preferente:

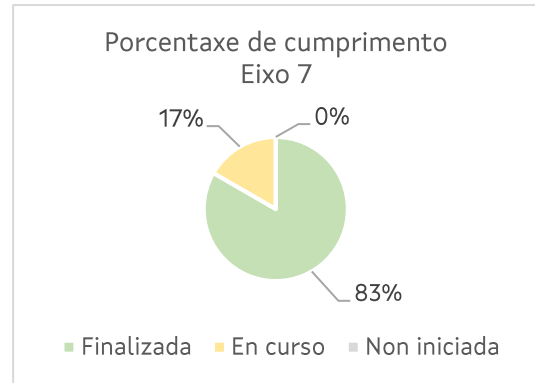
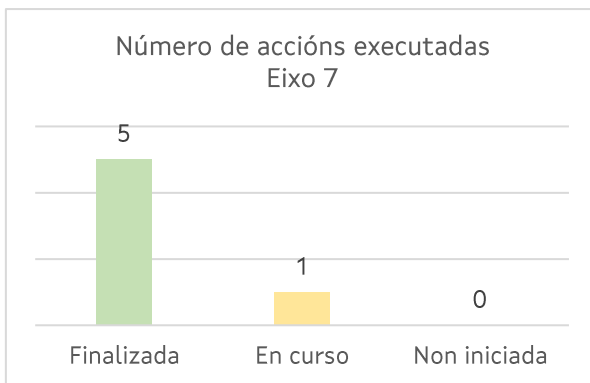
a) Prioridade na atención nos rexistros da Xunta de Galicia e da Axencia Tributaria de Galicia. No suposto de acudir sen cita previa aos rexistros da Xunta de Galicia ou da Axencia Tributaria de Galicia, atenderase con prioridade aos maiores de 65 anos.

b) Prioridade na atención telefónica a través do 900 333 666. Facilitando información sobre servizos ou procedementos administrativos dirixidos a maiores, atendendo as chamadas de xeito gratuíto, con carácter inmediato e por

un operador humano sen esperas e sen necesidade de marcar opcións nin escoitar mensaxes mecanizados.

c) Prioridade nas citas do SERGAS chamando ao telefono do seu centro de saúde.

### C) Resumo de cumprimento do eixo:



## Eixo 8: Participación cidadá

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é o de fomentar a participación cidadá na toma de decisións públicas e de planificación da actividade administrativa.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

#### Medida 8.1. Fomentar a participación da cidadanía na elaboración das políticas públicas

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 8.1. Fomentar a participación da cidadanía na elaboración das políticas públicas</b>						
Acción 8.1.1. Crear un Portal específico de participación cidadá				Creación do Portal	Posta en marcha do Portal	Finalizada
Acción 8.1.2. Reorganización das canles de participación existentes				Posta en marcha da nova estrutura	Posta en marcha da nova estrutura	Finalizada

Detalle das accións:

#### Acción 8.1.1. Crear un Portal específico de participación cidadá

En decembro do ano 2021 creouse, nun primeiro nivel de navegación do Portal de Transparencia e Goberno Aberto, un portal ou sección específica en materia de participación, ademais de incorporar esta temática como elemento destacado no carrusel da portada.

Debido ao crecente recoñecemento da importancia que ostenta a participación na toma de decisións das administracións públicas, é polo que se lle deu unha maior visibilidade á participación.

Pode accederse ao Portal de Participación cidadá na seguinte ligazón:  
<https://transparencia.xunta.gal/participacion>

### Acción 8.1.2. Reorganización das canles de participación existentes

Dentro deste novo portal de participación cidadá puxéronse en marcha as seguintes novidades máis destacadas:

- Creouse un novo apartado adicado á participación da cidadanía na elaboración dos instrumentos de planificación da Administración autonómica ("Participación en plans e programas").
- Tamén se creou dentro desta sección un novo apartado de "Participación infantil e xuvenil", no que se promove a cultura participativa da xuventude mediante a difusión de programas participativos e a posta a disposición de canles de participación dirixidas á mocidade.
- Dentro desta nova sección tamén se reorganizou o apartado de participación nos procedementos de información pública, no sentido de reorganizar as listaxes dos procedementos agrupados por áreas temáticas.
- Por último, na sección da Participación incorporouse a posibilidade de destacar os procesos participativos abertos destacados.

### **Medida 8.2. Mellorar a accesibilidade dos contidos para fomentar a participación cidadá nos distintos portais web**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 8.2. Mellorar a accesibilidade dos contidos para fomentar a participación cidadá nos distintos portais web</b>						
Acción 8.2.1. Fomentar a utilización de vídeos explicativos no Portal específico de participación cidadá				Nº de vídeos publicados	Non iniciada	Non iniciada
Acción 8.2.2. Fomentarse a implantación de mecanismos que melloren a accesibilidade dos contidos do Portal				Nº de mecanismos de accesibilidade Nº de contidos accesibles	Non iniciada	Non iniciada

As accións correspondentes a esta medida abordaranse ao longo do ano 2023.

### Medida 8.3. Impulsar a participación infantil e xuvenil

Acción	2021	2022	2023	Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
<b>Medida 8.3. Impulsar a participación infantil e xuvenil</b>						
Acción 8.3.1. Elaboración e promoción de programas participativos dirixidos á mocidade				Nº de programas postos en marcha Nº de participantes	Non iniciada	Non iniciado
Acción 8.3.2. Creación do Consello Autonómico de Participación Infantil e Adolescente				Creación do Consello	Órgano creado	Finalizado

Detalle das medidas:

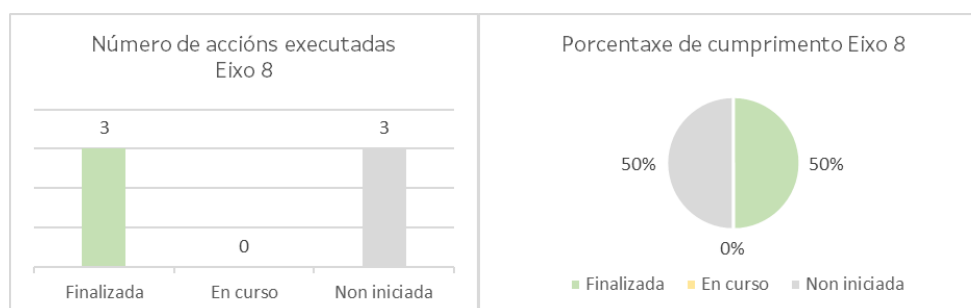
#### Acción 8.3.1. Elaboración e promoción de programas participativos dirixidos á mocidade

A posta en marcha desta acción levarase a cabo no ano 2023.

#### Acción 8.3.2. Creación do Consello Autonómico de Participación Infantil e Adolescente

O 6 de febreiro de 2023 publicouse no DOG o Decreto 12/2023, do 19 de xaneiro, polo que se crea e regula o Consello Autonómico da Infancia e da Adolescencia.

### C) Resumo de cumprimento do eixo:



## Eixo 9: Integridade institucional

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo fundamental deste eixo é dotar á Administración pública galega dun programa de integridade institucional e dotar de plans de prevención de control de riscos que afecten á dita integridade.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

#### Medida 9.1. Aprobación e posta en marcha do programa de integridade institucional da Xunta de Galicia

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 9.1. Aprobación e posta en marcha do programa de integridade institucional da Xunta de Galicia</b>						
Acción 9.1.1. Aprobación do programa de integridade institucional				Aprobación do programa	Programa aprobado o 26 de maio de 2021	Finalizada
Acción 9.1.2. Posta en marcha do proceso de aprobación de plans de prevención de control dos riscos que afecten á integridade institucional				Nº de plans aprobados	65	En curso

Detalle das accións:

#### Acción 9.1.1. Aprobación do programa de integridade institucional

O 26 de maio de 2021 o Consello da Xunta aprobou o Programa marco de integridade institucional e prevención de riscos de xestión 2021-2024, que ten como ámbito de aplicación a Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades instrumentais previstas na Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración Xeral e do sector público autonómico de Galicia.

Esta aprobación supón un paso máis nas medidas xa iniciadas no ámbito da integridade e, en definitiva, a materialización do afianzamento dunha política institucional de integridade no funcionamento da Administración pública galega, que se aborda desde unha perspectiva global.

#### Acción 9.1.2. Posta en marcha do proceso de aprobación de plans de prevención de control dos riscos que afecten á integridade institucional

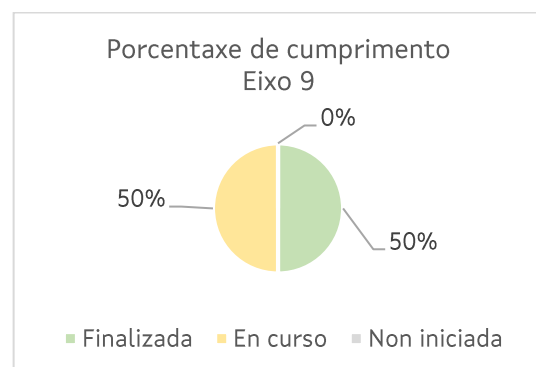
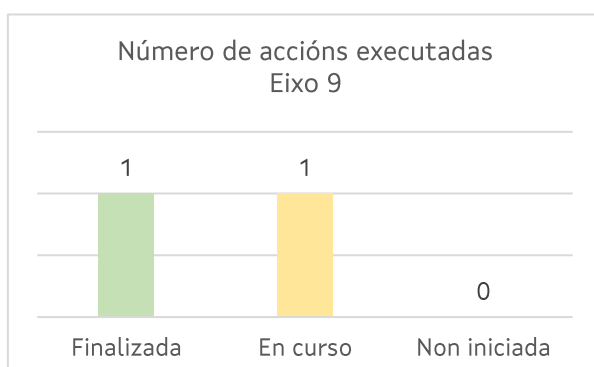
Seguindo nesta liña de afianzar a política institucional de integridade e dentro da infraestrutura ética configurada no Programa marco de integridade institucional e prevención de riscos de xestión, o Consello da Xunta o 10 de decembro de 2021 aprobou o Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia, así como o modelo de plan específico de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude dos centros directivos e entidades instrumentais da Xunta de Galicia.

A data de 31 de decembro de 2022 figuraban publicados un total de 65 plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude.

Todos os documentos anteriores foron obxecto de publicidade no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, nunha nova sección que se habilitou no dito portal:

<https://transparencia.xunta.gal/integridade-institucional>

#### **C) Resumo de cumprimento do eixo:**





## Eixo 10: Difusión e comunicación

### A) Obxectivo do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é impulsar a cultura de xestión da calidade no ámbito da administración pública.

### B) Medidas e accións incluídas no eixo: análise de cumprimento

#### Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoio para impulsar a cultura de xestión da calidade na administración pública e a difusión do coñecemento en materia de xestión da calidade

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoio para impulsar a cultura de xestión da calidade na administración pública e a difusión do coñecemento en materia de xestión da calidade</b>						
Acción 10.1.1. Impulsar as funcións da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación da Calidade				Nº de acordos adoptados	22	En curso
Acción 10.1.2. Designar responsables da coordinación da xestión da calidade e de transparencia en cada departamento da Administración xeral e en cada unha das entidades				Aprobación do acordo de designación	Aprobado acordo de designación	Finalizada
Acción 10.1.3. Elaborar instrucións e directrices que concreten mecanismos de coordinación e colaboración interna entre a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa e as persoas designadas responsables da xestión de calidade dos distintos departamentos e entidades instrumentais				Nº de instrumentos de apoio adoptados	Posta en marcha do espazo colaborativo	Finalizada
Acción 10.1.4. Posta en funcionamento do Comité de Coordinación da Calidade				Creación e posta en funcionamento do comité	Constituído o 02.07.2021	Finalizada

Detalle das accións:

Acción 10.1.1. Impulsar as funcións da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación da Calidade

No ano 2021 celebráronse dúas sesións da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación da Calidade (22/02/2021 e 01/12/2021), nas que se adoptaron un total de 17 acordos, informes ou documentos.

Así mesmo, no ano 2022 celebrouse unha reunión desta Comisión e adoptáronse 5 acordos.

Acción 10.1.2. Designar responsables da coordinación da xestión da calidade e de transparencia en cada departamento da Administración xeral e en cada unha das entidades

O 17 de xuño de 2021 o Consello da Xunta de Galicia acordou designar aos órganos, servizos e unidades responsables da coordinación da xestión da calidade e de transparencia no ámbito da Administración xeral e das entidades instrumentais do sector público autonómico.

Acción 10.1.3. Elaborar instrucións e directrices que concreten mecanismos de coordinación e colaboración interna entre a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa e as persoas designadas responsables da xestión de calidade dos distintos departamentos e entidades instrumentais

Creouse un espazo colaborativo que serve como mecanismo para colaborar entre a entón Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa e as persoas designadas responsables da xestión de calidade dos distintos departamentos e entidades instrumentais, no que se van publicando os documentos necesarios para facilitar a actuación do sector público autonómico en materia de calidade.

#### 10.1.4. Posta en funcionamento do Comité de Coordinación da Calidade

O 2 de xullo de 2021, e coa finalidade de colaborar na elaboración, definición e posta en marcha das medidas previstas no Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia, constituíuse o Comité de Coordinación da Calidade, que está composto por persoal da entón Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa, da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia e polas persoas designadas responsables da xestión de calidade dos distintos departamentos e entidades instrumentais.

#### **Medida 10.2. Elaborar e difundir un Manual de acollida**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 10.2. Elaborar e difundir un Manual de acollida</b>						
Acción 10.2.1. Elaborar e manter actualizado o Manual de acollida				Elaboración do Manual Nº de contidos actualizados	Elaborado o Manual	Finalizada
Acción 10.2.2. Difundir o Manual de acollida entre o persoal empregado público				Nº de persoal de novo ingreso que recibe o Manual	Dispoñible na intranet para todo o persoal empregado público	Finalizada
Acción 10.2.3. Fomentar a elaboración de manuais de procedementos dos diferentes departamentos da Administración xeral e demais entidades integrantes do Sector público autonómico de Galicia				Nº de manuais elaborados polas distintas unidades	Non aplica	Non iniciada

Detalle das accións:

#### Acción 10.2.1. Elaborar e manter actualizado o Manual de acollida

No ano 2021 elaborouse un Manual de acollida co obxectivo de facilitar a incorporación do persoal de novo ingreso á Xunta de Galicia e de colaborar na adaptación deste persoal ao seu novo posto de traballo, a través da información útil sobre as características básicas desta organización.

Acción 10.2.2. Difundir o Manual de acollida entre o persoal empregado público

O devandito Manual de acollida difundíuse entre todo o persoal empregado público a través da intranet da Xunta de Galicia e tamén a través de internet. E a todo o persoal de novo ingreso envíaselle un correo desde a Dirección no que se lle achega a ligazón para acceder ao Manual de acollida.

Este manual mantense permanentemente actualizado pois cada vez que se produce unha novidade no ámbito da organización, recóllese o dito cambio no texto do manual, de xeito que está en constante evolución.

Acción 10.2.3. Fomentar a elaboración de manuais de procedementos dos diferentes departamentos da Administración xeral e demais entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia

Esta acción non está prevista no plan ata o ano 2023.

**Medida 10.3. Xestión e difusión do coñecemento, intercambio de experiencias e cooperación interadministrativa en materias de xestión e avaliación da calidade das políticas públicas con outras administracións ou entidades**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento previstos	Cumprimento indicadores acumulado 2022	Grao de execución acumulado
	2021	2022	2023			
<b>Medida 10.3. Xestión e difusión do coñecemento, intercambio de experiencias e cooperación interadministrativa en materias de xestión e avaliación da calidade das políticas públicas con outras administracións ou entidades</b>						
Acción 10.3.1. Fomentar a participación en xornadas relativas á xestión e avaliación da calidade				Nº de xornadas	2 xornadas anuais da Red de Calidad Normativa	En curso
Acción 10.3.2. Fomentar a participación en redes con outras administracións públicas en materia de xestión e avaliación da calidade				Nº de redes ou grupos de traballo ás que se incorpora a Comunidade Autónoma Nº de reunións ou accións colaborativas	3 redes con outras administracións públicas 11 reunións	En curso

Detalle das accións:

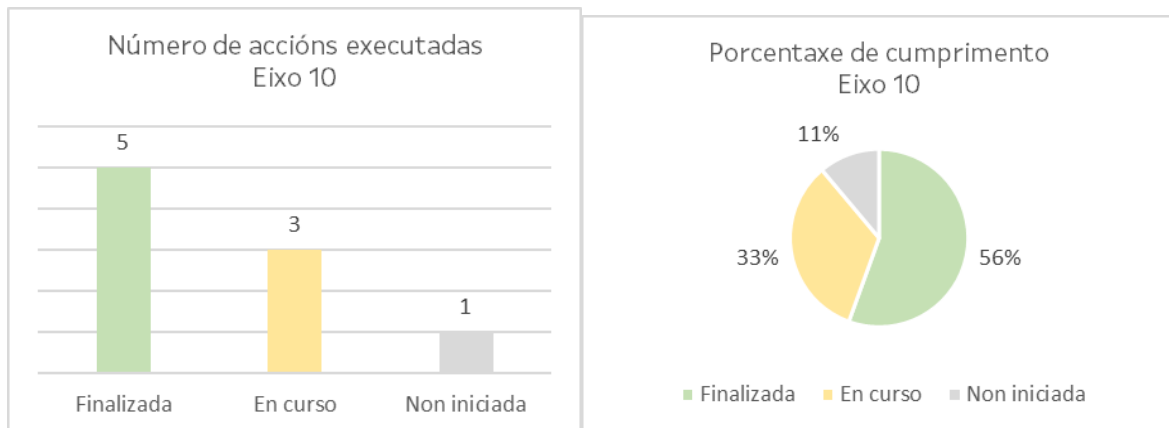
Acción 10.3.1. Fomentar a participación en xornadas relativas á xestión e avaliación da calidade

Aínda que a execución desta acción estaba prevista no plan para o exercicio 2022, a Comunidade Autónoma incorporouse á Red de Calidad Normativa, e participou en dúas xornadas desta rede no ano 2021 e noutras dúas xornadas no ano 2022.

Acción 10.3.2. Fomentar a participación en redes con outras administracións públicas en materia de xestión e avaliación da calidade

A Comunidade Autónoma incorporouse a varias redes de colaboración e intercambio de coñecementos con outras administracións: a Red Interautonómica de Participación Ciudadana, da que se celebraron dúas reunións no ano 2021 e outras dúas no ano 2022, e a Red de Calidad Normativa, da que se celebraron outras dúas xornadas cada ano, e a Comunidad de Prácticas de Participación, na que asistiron a 3 sesións participativas no ano 2022.

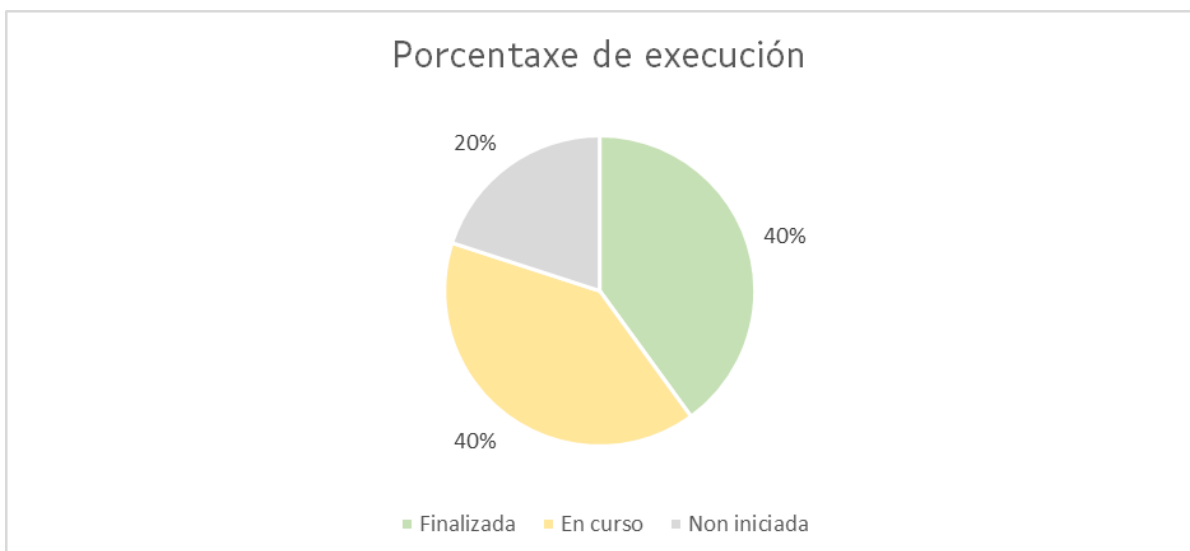
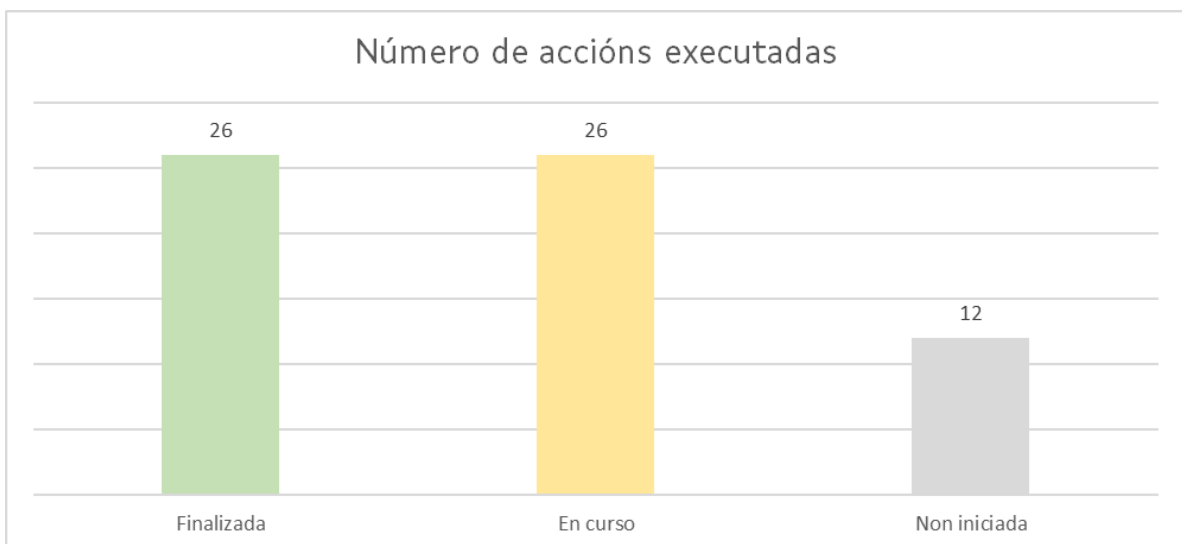
**C) Resumo de cumprimento do eixo:**



## SEGUIMIENTO GLOBAL DO PLAN

O Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2021-2023 conta cunha planificación temporal en tres anualidades, planificando as distintas accións ao longo de tres anos, 2021, 2022 e 2023.

A análise global do grao de execución de todas as medidas e accións do plan, reflicte un grao de execución axeitado para a segunda das tres anualidades nas que se desenvolverá o plan, cun 40 % de medidas executadas, e un 40 % de medidas en execución:



## **ANEXO: COMPROMISOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA NO IV PLAN DE GOBERNO ABERTO**

O 29 de outubro de 2020 aprobouse o IV Plan de Goberno Aberto 2020-2024 que recolle compromisos que asumen as distintas administracións públicas para reforzar a transparencia e a rendición de contas, mellorar a participación, establecer sistemas de integridade pública, e formar e sensibilizar á cidadanía e ao persoal empregado público en materia de Goberno Aberto.

A Comunidade autónoma de Galicia asumiu os seguintes compromisos neste IV Plan:

### **A) Iniciativa 10.5.Galicia: Instrumentos para a xestión e avaliación de políticas e servizos públicos**

<b>Compromiso</b>	<b>Data prevista inicio</b>	<b>Data prevista fin</b>	<b>Estado</b>
<b>Iniciativa 10.5.Galicia: Instrumentos para a xestión e avaliación de políticas e servizos públicos</b>			
Actividade 10.5.1. Aprobación por parte da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación dun Mapa de cartas de servizos que se aprobarán cada ano	01/11/2022	31/03/2022	Non iniciada
Actividade 10.5.2. Determinación, por parte da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, dos servizos públicos que anualmente serán obxecto de realización de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos	01/11/2022	31/03/2022	Non iniciada

Este compromiso foi reprogramado para iniciar estas actividades ao longo do ano 2023.

## B) Iniciativa 10.6.Galicia: Marco de integridade institucional

Compromiso	Data prevista inicio	Data prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.6.Galicia: Marco de integridade institucional</b>			
Actividade 10.6.1. Elaboración dun Programa Marco de Integridade Institucional	01/01/2021	31/03/2021	Finalizada
Actividade 10.6.2. Aprobación de plans de prevención de riscos de xestión en todas as consellerías que permitan previr, identificar, avaliar e dar resposta á posible ocorrencia de actuacións irregulares	01/01/2021	31/12/2022	En curso
Actividade 10.6.3. Aprobación de plans de prevención de riscos de xestión en entidades públicas instrumentais que permitan previr, identificar, avaliar e dar resposta á posible ocorrencia de actuacións irregulares	01/01/2023	30/06/2024	En curso
Actividade 10.6.4. Posta en funcionamento dun canal de alerta ou denuncias que permita á cidadanía poñer en coñecemento condutas e prácticas ilícitas ou contrarias á ética profesional	01/06/2021	31/12/2021	Finalizada
Actividade 10.6.5. Actualización do Código ético institucional da Xunta de Galicia aprobado no ano 2014, para reforzar os principios de integridade e exemplaridade para os altos cargos e os empregados públicos	01/01/2021	31/12/2021	Non iniciada
Actividade 10.6.6. Creación dun Comité de Ética, como órgano de garantía con capacidade para coñecer e dar resposta aos posibles dilemas éticos e de comportamento que poidan presentar os empregados públicos e os altos cargos	01/01/2021	31/12/2021	Finalizada

Detalle das accións:

### Actividade 10.6.1. Elaboración dun Programa Marco de Integridade Institucional

En abril de 2021, a Xunta de Galicia aprobou o Plan Xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2021-2023.

No devandito plan, recóllese un eixo específico relativo á integridade institucional. Sobre esta base, traballouse na elaboración do Programa marco de integridade institucional, que foi aprobado polo Consello da Xunta de Galicia o 26 de maio de 2021.



Actividade 10.6.2. Aprobación de plans de prevención de riscos de xestión en todas as consellerías que permitan previr, identificar, avaliar e dar resposta á posible ocorrencia de actuacións irregulares

O 10 de decembro de 2021 o Consello da Xunta de Galicia aprobou o Plan Xeral de Prevención de Riscos de Xestión e Medidas Antifraude da Xunta de Galicia. Así mesmo, aprobouse un modelo de plan específico para que as distintas Consellerías elaboren e aproben os seus plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude, incluíndo tanto aos departamentos da administración xeral como ás entidades instrumentais adscritas. Progresivamente fóronse aprobando plans específicos nas diferentes Consellerías da Xunta de Galicia.

A data de 31 de decembro de 2022 figuraban publicados un total de 65 plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude.

Actividade 10.6.3. Aprobación de plans de prevención de riscos de xestión en entidades públicas instrumentais que permitan previr, identificar, avaliar e dar resposta á posible ocorrencia de actuacións irregulares

O 10 de decembro de 2021 o Consello da Xunta de Galicia aprobou o Plan Xeral de Prevención de Riscos de Xestión e Medidas Antifraude da Xunta de Galicia. Así mesmo, aprobouse un modelo de plan específico para que as distintas Consellerías elaboren e aproben os seus plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude, incluíndo tanto aos departamentos da administración xeral como ás entidades instrumentais adscritas. Progresivamente fóronse aprobando plans específicos nas diferentes Consellerías da Xunta de Galicia.

A data de 31 de decembro de 2022 figuraban publicados un total de 65 plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude.

Actividade 10.6.4. Posta en funcionamento dun canal de alerta ou denuncias que permita á cidadanía poñer en coñecemento condutas e prácticas ilícitas ou contrarias á ética profesional

O Plan Xeral de Prevención de Riscos de Xestión e Medidas Antifraude da Xunta de Galicia prevé a habilitación dunha canle de denuncias de irregularidades ou condutas de fraude que terá a súa sede no Sistema Integrado de Atención á Cidadanía ( SIACI).

A presentación de denuncias nesta canle, que precisará da identificación electrónica da persoa denunciante para evitar suplantacións ou denuncias automatizadas, será tratada pola administración autonómica garantindo o anonimato da persoa denunciante, de maneira que os órganos que deban investigar a denuncia non coñezan a identidade do denunciante.

A canle de denuncias está operativo desde o 29 de xaneiro de 2022 na seguinte ligazón:

<https://transparencia.xunta.gal/canle-de-denuncias>

Actividade 10.6.5. Actualización do Código ético institucional da Xunta de Galicia aprobado no ano 2014, para reforzar os principios de integridade e exemplaridade para os altos cargos e os empregados públicos

O 26 de maio de 2021 aprobouse o Programa marco de integridade institucional ao que se refire a actividade 10.6.1., que prevé a modificación do Código ético nos aspectos indicados no compromiso.

Con todo, tendo en conta a regulación contida no Código ético, o inicio do proceso de actualización está pendente da aprobación da normativa estatal reguladora dos conflitos de intereses que actualmente se atopa en tramitación, para poder adaptar a regulación do Código ético neste sentido.

Actividade 10.6.6. Creación dun Comité de Ética, como órgano de garantía con capacidade para coñecer e dar resposta aos posibles dilemas éticos e de comportamento que poidan presentar os empregados públicos e os altos cargos

O Plan Xeral de Prevención de Riscos de Xestión e Medidas Antifraude da Xunta de Galicia preveu a habilitación dunha canle de denuncias de irregularidades ou condutas de fraude, operativa dende o 29 de xaneiro de 2022.

En relación coa tramitación das devanditas denuncias, prevese que, con carácter previo á súa resolución, será oído un comité de ética composto por un representante do centro directivo competente en materia de avaliación e reforma administrativa, un representante da Asesoría Xurídica Xeral, un representante da Intervención Xeral da Comunidade Autónoma, un representante do Valedor do Pobo e un profesor universitario que imparta grao en dereito.

Todos eles foron designados polo Conselleiro con competencias en materia de facenda pública, o 28 de marzo de 2022, e o Comité quedou constituído formalmente o 28 de abril de 2022.

### C) Iniciativa 10.7.Galicia: Sistema integrado de atención á cidadanía e Goberno aberto

Compromiso	Data prevista inicio	Data prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.7.Galicia: Sistema integrado de atención á cidadanía e Goberno aberto</b>			
Actividade 10.7.1. Desenvolvemento e implementación dunha aplicación informática electrónica para xestionar as queixas, as suxestións, as solicitudes de información xeral e de información particular, así como as solicitudes de acceso á información pública	01/01/2021	01/10/2021	Finalizada
Actividade 10.7.2. Seguimento das vantaxes obtidas pola cidadanía, despois da posta en funcionamento da aplicación SIACI, na tramitación dos procedementos a través da aplicación SIACI	01/01/2022	30/06/2024	En curso
Actividade 10.7.3. Seguimento das vantaxes obtidas pola Xunta, despois da posta en funcionamento da aplicación SIACI, na tramitación dos procedementos a través da aplicación SIACI	01/01/2022	30/06/2024	Non iniciada
Actividade 10.7.4. Seguimento dos plans de mellora elaborados despois da posta en funcionamento da aplicación SIACI	01/01/2022	30/06/2024	En curso

Detalle das accións:

Actividade 10.7.1. Desenvolvemento e implementación dunha aplicación informática electrónica para xestionar as queixas, as suxestións, as solicitudes de información xeral e de información particular, así como as solicitudes de acceso á información pública

A partir do 1 de xaneiro de 2022 a aplicación informática SIACI recolle nun único punto todas as queixas (PR002A) e suxestións (PR003A), as solicitudes de información xeral (PR012A) e particular (PR013A) e as solicitudes de acceso á información pública (PR100A) que a cidadanía presente ante a Xunta de Galicia de xeito presencial, nas oficinas de rexistro, de xeito electrónico, a través da Sede electrónica, ou de xeito telefónico, a través do servizo do 012.

Actividade 10.7.2. Seguimento das vantaxes obtidas pola cidadanía, despois da posta en funcionamento da aplicación SIACI, na tramitación dos procedementos a través da aplicación SIACI

No ano 2021 seleccionáronse unha serie de procedementos e servizos nos que se levaron a cabo plans de mellora con base nos seguintes criterios: número de queixas/suxestións presentadas, impacto na cidadanía, grao de dificultade da actuacións, viabilidade da melloras e dispoñibilidade da unidade administrativa. Froito destes traballos identificáronse propostas de mellora destes cinco procedementos concretos, pero tamén melloras xerais na prestación dos servizos públicos non vinculadas a un único procedemento, como a posta en marcha da Canle 65, unha canle específica de atención directa e preferente para as persoas maiores de 65 anos.

Actividade 10.7.3. Seguimento das vantaxes obtidas pola Xunta, despois da posta en funcionamento da aplicación SIACI, na tramitación dos procedementos a través da aplicación SIACI

Non se realiza análise de cumprimento xa que a data de inicio de execución prevista desta acción é 2022.

Actividade 10.7.4. Seguimento dos plans de mellora elaborados despois da posta en funcionamento da aplicación SIACI

No ano 2021 seleccionáronse unha serie de procedementos e servizos nos que se levaron a cabo plans de mellora con base nos seguintes criterios: número de queixas/suxestións presentadas, impacto na cidadanía, grao de dificultade da actuacións, viabilidade da melloras e dispoñibilidade da unidade administrativa.

No ano 2021 seleccionáronse unha serie de procedementos e servizos nos que se levaron a cabo plans de mellora con base nos seguintes criterios: número de queixas/suxestións presentadas, impacto na cidadanía, grao de dificultade da actuacións, viabilidade da melloras e dispoñibilidade da unidade administrativa.

Froito destes traballos identificáronse propostas de mellora destes cinco procedementos concretos, pero tamén melloras xerais na prestación dos servizos públicos non vinculadas a un único procedemento, como a posta en marcha da Canle 65, unha canle específica de atención directa e preferente para as persoas maiores de 65 anos.

#### D) Iniciativa 10.8.Galicia: Administración Dixital e participación

Compromiso	Data prevista inicio	Data prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.8.Galicia: Administración Dixital e participación</b>			
Actividade 10.8.1. Culminación da configuración dixital dos procedementos administrativos para que teñan un funcionamento plenamente electrónico, ofrecendo así uns servizos doados de utilizar, áxiles e con menos cargas burocráticas	01/06/2021	31/12/2023	En curso
Actividade 10.8.2. Potenciación da "Carpeta cidadá" que incluírá toda a información de carácter persoal e administrativo dispoñible na Administración pública de xeito ordenado e simple, o que permitirá ofrecer proactivamente uns servizos públicos personalizados acordes coas necesidades particulares de todas as persoas	01/01/2023	31/12/2023	En curso
Actividade 10.8.3. Creación dun "Portal específico de participación cidadá", que sirva para canalizar, dunha forma simple e efectiva, as demandas e achegas da cidadanía e das organizacións da sociedade civil e que facilite o diálogo e mellore a toma de decisións do Goberno galego	01/06/2022	31/12/2023	Finalizada

Detalle das accións:

Actividade 10.8.1. Culminación da configuración dixital dos procedementos administrativos para que teñan un funcionamento plenamente electrónico, ofrecendo así uns servizos doados de utilizar, áxiles e con menos cargas burocráticas

Respecto da dixitalización dos procedementos administrativos que aínda non están dispoñibles na sede electrónica da Xunta de Galicia, ao longo do ano 2021, detectáronse un total de 106 susceptibles de incorporación na sede electrónica da Xunta de Galicia.

Ademais potenciouse a implantación da ferramenta de tramitación electrónica integral de procedementos de contratación pública da Xunta de Galicia.

Actividade 10.8.2. Potenciación da "Carpeta cidadá" que incluírá toda a información de carácter persoal e administrativo dispoñible na Administración pública de xeito ordenado e simple, o que permitirá ofrecer proactivamente uns servizos públicos personalizados acordes coas necesidades particulares de todas as persoas

A Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, regula a Carpeta cidadá da Xunta de Galicia, e a define como o conxunto estruturado de información e documentos en formato electrónico relativo ás relacións administrativas de cada persoa interesada, xerada nas súas relacións administrativas ordinarias co sector público autonómico de Galicia. A norma incide no carácter transversal da Carpeta cidadá, que é única para o conxunto de órganos e entidades do sector público autonómico de Galicia.

Durante o ano 2022 incorporouse á carpeta cidadá información procedente de 407 procedementos.

Actividade 10.8.3. Creación dun "Portal específico de participación cidadá", que sirva para canalizar, dunha forma simple e efectiva, as demandas e achegas da cidadanía e das organizacións da sociedade civil e que facilite o diálogo e mellore a toma de decisións do Goberno galego

En decembro do ano 2021 creouse, nun primeiro nivel de navegación do Portal de Transparencia e Goberno Aberto, un portal ou sección específica en materia de participación, ademais de incorporar esta temática como elemento destacado no carrusel da portada.

## E) Iniciativa 10.9.Galicia: Transparencia, rendición de contas e accesibilidade

Compromiso	Data prevista inicio	Data prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.9.Galicia: Transparencia, rendición de contas e accesibilidade</b>			
Actividade 10.9.1. Implantación de actuacións de mellora do portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia	01/11/2020	30/06/2024	En curso
Actividade 10.9.2. Implantar no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia novos servizos que faciliten a navegación no portal co uso do teclado, comandos de voz e sons, para contribuír a lograr a non discriminación no acceso á información	01/01/2021	30/06/2021	En curso
Actividade 10.9.3. Publicar novos contidos no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia (posibilitarase a presentación de contidos a través de imaxes, infografías, gráficos interactivos e mapas de xeolocalización que ofrecerán información con maior claridade)	01/11/2022	31/12/2022	En curso
Actividade 10.9.4. Publicar contidos reutilizables no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia	01/11/2020	30/06/2024	En curso
Actividade 10.9.5. Mellorar a calidade da información publicada no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia, en materias tales como elaboración da normativa, procesos de información pública, información económico-financeira e das obras públicas e infraestruturas realizadas no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia	01/11/2020	30/06/2024	En curso
Actividade 10.9.6. Seguimento das vantaxes obtidas pola cidadanía, despois da posta en funcionamento das melloras no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia	01/01/2022	30/06/2024	En curso
Actividade 10.9.7. Seguimento das vantaxes obtidas pola Xunta, despois da posta en funcionamento das melloras no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia	01/01/2022	30/06/2024	En curso

### Actividade 10.9.1. Implantación de actuacións de mellora do portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia

Como aspecto a destacar nesta acción debe sinalarse que se crearon 6 novas seccións no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia, de distintas tipoloxías, pero ademais, para facilitar á cidadanía o coñecemento das



novas seccións e contidos que se creen no Portal incorporouse un novo apartado no que se destacan as novidades no Portal, que pode consultarse na seguinte ligazón: <https://transparencia.xunta.gal/ultimas-novidades/novidades-e-melloras-do-portal>.

Ademais no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia incorporáronse tamén novos contidos, novas ligazóns e novos documentos, destacando a incorporación ao longo dos anos 2021 e 2022 de mais de 1.000 novos documentos.

Ademais, coa finalidade de dar maior visibilidade á canle de suxestións do Portal de Transparencia e Goberno Aberto e fomentar o seu uso por parte da cidadanía, dispúxose unha ligazón á canle de suxestións de melloras do Portal no primeiro nivel de navegación.

Actividade 10.9.2. Implantar no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia novos servizos que faciliten a navegación no portal co uso do teclado, comandos de voz e sons, para contribuír a lograr a non discriminación no acceso á información

Actualmente, estase traballando en novos servizos que faciliten a navegación no portal.

Actividade 10.9.3. Publicar novos contidos no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia (posibilitarase a presentación de contidos a través de imaxes, infografías, gráficos interactivos e mapas de xeolocalización que ofrecerán información con maior claridade)

Como aspecto a destacar nesta acción debe sinalarse que se crearon 6 novas seccións no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia, de distintas tipoloxías, pero ademais, para facilitar á cidadanía o coñecemento das novas seccións e contidos que se creen no Portal incorporouse un novo apartado no que se destacan as novidades no Portal, que pode consultarse na seguinte

ligazón: <https://transparencia.xunta.gal/ultimas-novidades/novidades-e-melloras-do-portal>.

Ademais no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia incorporáronse tamén novos contidos, novas ligazóns e novos documentos, destacando a incorporación ao longo dos anos 2021 e 2022 de mais de 1.000 novos documentos.

#### Actividade 10.9.4. Publicar contidos reutilizables no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia

Ao longo do ano 2021 incorporáronse ao portal Abert@s 12 "conxuntos de datos". En concreto, o detalle dos novos contidos en formato reutilizable pode consultarse na seguinte ligazón: <https://abertos.xunta.gal/busca-de-datos?ordenacion=publicacion&temas=&tipos=&formatos=&fonteDatos=&q=>.

No ano 2022 realizouse un importante esforzo neste eido, que rematou con 86 conxuntos de datos mais en formato reutilizable no portal Abert@s.

#### Actividade 10.9.5. Mellorar a calidade da información publicada no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia, en materias tales como elaboración da normativa, procesos de información pública, información económico-financeira e das obras públicas e infraestruturas realizadas no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia

Atópase en curso de execución a posta en marcha dunha mellora tecnolóxica que permita a visualización de obras públicas nun mapa interactivo.

#### Actividade 10.9.6. Seguimento das vantaxes obtidas pola cidadanía, despois da posta en funcionamento das melloras no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia

Para o seguimento das vantaxes obtidas pola cidadanía cóntase con varios instrumentos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto.

Debe destacarse que coa finalidade de dar maior visibilidade á canle de suxestións do Portal de Transparencia e Goberno Aberto e fomentar o seu uso por parte da cidadanía, dispúxose unha ligazón á canle de suxestións de melloras do Portal no primeiro nivel de navegación, de forma que á cidadanía resúltalle máis fácil e accesible realizar propostas de mellora no Portal.

Finalmente, debe terse en conta que os distintos apartados do Portal contan cun control específico estruturado como unha enquisa anónima de satisfacción, na que a cidadanía non só pode achegar igualmente suxestións de mellora.

#### Actividade 10.9.7. Seguimento das vantaxes obtidas pola Xunta, despois da posta en funcionamento das melloras no portal de transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia

Esta acción trátase dunha acción continua ao longo do plan.

As principais vantaxes obtidas pola Xunta de Galicia céntranse en dous aspectos fundamentais:

En primeiro lugar, a reorganización das distintas canles de participación cidadá redonda nunha maior seguridade e facilidade na xestión por parte dos distintos departamentos, xa que se habilitaron espazos específicos para a participación cidadá nos distintos tipos de procesos: normativa, plans e programas, procedementos de información etc., e facilitáronse a todos os órganos xestores guías que faciliten a publicación de contidos. Resulta ademais de especial relevancia que a publicación no Portal de Transparencia e Goberno Aberto en lugar de nas webs propias permite obter aos distintos departamentos certezas tecnolóxicas dos tempos de publicación de cada proxecto e do número de suxestións presentadas pola cidadanía.

En segundo lugar, a posta en marcha de plans de mellora redonda nunha maior axilidade administrativa que non pode conceptuarse como un beneficio que

afecte unicamente á cidadanía, senón que tamén xera unha maior eficacia na actividade das unidades administrativas.

Santiago de Compostela, 31 de decembro de 2022