

2026-2027

Xunta de Galicia

PLAN XERAL DE XESTIÓN E MELLORA DA CALIDADE DOS SERVIZOS DO SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO DE GALICIA 2026-2027

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO.....	5
3. DIAGNOSE.....	8
3.1. A situación derivada do Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos 2021-2023.....	8
3.2. Proceso participativo “Novo deseño dos servizos públicos”	14
4. A INTEGRIDADE NA PLANIFICACIÓN.....	29
5. OBXECTIVOS E EIXOS DO PLAN.....	30
Eixo 1: Funcionamento dos servizos públicos	32
Eixo 2: Xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade	35
Eixo 3: Racionalización e simplificación de procedementos administrativos	37
Eixo 4: Contratación administrativa.....	41
Eixo 5: Xestión do persoal.....	42
Eixo 6: Transparencia	45
Eixo 7: Información e atención á cidadanía.....	47
Eixo 8: Participación cidadá	49
Eixo 9: Integridade institucional	50
Eixo 10: Difusión e comunicación	51
6. TEMPORALIZACIÓN DO PLAN.....	52
7. SEGUIMENTO E AVALIACIÓN DO PLAN	54
A) Indicadores de realización:.....	55
B) Indicadores de resultado:.....	72

8. TÁBOA RESUMO: ACCIÓNS, TEMPORALIZACIÓN E INDICADORES.....	75
Anexo I Listaxe de entidades instrumentais incluídas no ámbito da aplicación da acción	
1.1	86
Anexo II Listaxe de entidades instrumentais incluídas no ámbito da aplicación da acción	
1.2	88

1. INTRODUCCIÓN

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, establece no seu artigo 20 que a política de xestión da calidade da Comunidade Autónoma de Galicia concretarase a través dun plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia que será aprobado polo Consello da Xunta de Galicia por proposta da consellería competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos.

Ademais, establece que o dito plan terá carácter plurianual e deberá conter obxectivos estratéxicos e programas operativos destinados á avaliación e mellora continuas, á medición do seu grao de implantación e cumprimento, á avaliación da súa eficacia e, se fora o caso, á súa oportuna revisión e adecuación segundo as novas necesidades que se detecten.

O 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, establece no seu artigo 4 que o Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia conterá un conxunto ordenado de medidas dirixidas a potenciar a mellora dos servizos do sector público autonómico de Galicia e incrementar a satisfacción das persoas co funcionamento da administración, e incluírá polo menos, accións relativas aos seguintes eixos de actuación: funcionamento dos servizos públicos; xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade; racionalización e simplificación de procedementos administrativos; xestión do persoal; transparencia; información e atención á cidadanía; participación cidadá; e difusión e comunicación.

Froito destas previsións normativas, 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, que recolleu un total de 64 accións, englobadas en 27 medidas prioritarias, estruturadas en 10 eixos de actuación.

Logo de rematada a vixencia deste plan, cómpre aprobar o novo Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2026-2027, que, partindo das accións xa executadas no plan anterior, lle de un novo impulso á mellora da calidade dos servizos públicos da Xunta de Galicia.

O Plan abarca o período 2026-2027, establecendo unha serie de medidas en cada un dos eixos que se planifican ao longo deste período, e será obxecto de seguimento a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, que elaborará, dentro do primeiro trimestre de cada ano, un informe que será publicado no Portal de Transparencia e Goberno Aberto e no Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos.

2. MARCO NORMATIVO

A Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, estableceu e regulou o réxime xurídico da administración pública galega, incluíndo a organización da administración xeral, e do sector público instrumental. Neste eido, regulou as distintas tipoloxías de entidades instrumentais e estableceu os instrumentos de planificación anual e plurianual da actividade das ditas entidades instrumentais.

A Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico supuxo un importante impulso na área de simplificación e racionalización, tanto do sector público, como dos procedementos administrativos.

Esta norma, dirixida á racionalización de todo o sector público autonómico e da actividade administrativa, recolleu unha serie de regras tendentes a impoñer pautas de mellora continua na dimensión das estruturas administrativas. Ao tempo, promoveu a simplificación e a racionalización dos procedementos, así como a redución das cargas administrativas, a supresión dos trámites e dos documentos exixibles, e o desenvolvemento da Administración electrónica. Así mesmo preveu a existencia dunha Guía de procedementos e servizos na que se incluírán a relación de procedementos e servizos que se poñan á disposición da cidadanía.

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, supuxo un cambio de tendencia no ámbito da modernización na Administración autonómica de Galicia por varios motivos. En primeiro lugar, porque estableceu cambios na organización e no xeito de desenvolver a actividade administrativa sobre as novas bases que deben presidir as relacións entre a Administración e a sociedade en xeral. E, en segundo lugar, porque se enfocou na prestación de servizos á cidadanía e nas formas de ofrecelos a partir da aplicación dos principios de boa administración, mellora continua, proximidade e fomento da participación cidadá nos asuntos públicos, e simplificación administrativa.

Con esta disposición, outorgóuselles o máximo rango xurídico a varios elementos e instrumentos relacionados coa calidade. Así, no artigo 5 preveuse a creación polo Consello da Xunta da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación como órgano encargado de coordinar a información á cidadanía e a avaliación dos servizos públicos dentro do sector público autonómico de Galicia, a cal foi creada por Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 9 de xullo de 2015.

No artigo 7, anunciouse un Sistema Integrado de Atención á Cidadanía, que se estableceu mediante o Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.

Así mesmo, o artigo 20 desa lei recolleu que a política de xestión da calidade da Comunidade Autónoma de Galicia se concretaría a través dun plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia.

A través do seu artigo 24 creouse o Barómetro da calidade dos servizos públicos como un sitio web específico de información sobre a xestión e a avaliación da calidade dos servizos públicos do sector público autonómico de Galicia.

Pola súa banda, o artigo 25 configurou funcionalmente o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos como Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, para a recepción, a través dun sistema homoxéneo, a tramitación e a xestión das suxestións e queixas respecto de cuestións relativas a dereitos e obrigas das persoas usuarias e ao seu estatuto.

Finalmente, a través dos artigos 42 e 43 desta lei dotouse de rango legal ás cartas de servizos establecendo a necesidade de regular, mediante decreto do Consello da Xunta de Galicia, a metodoloxía de elaboración, xestión e actualización destas.

A dita lei foi obxecto de desenvolvemento regulamentario polo 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.

Debe destacarse finalmente a Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, que supuxo un importante avance na modernización da administración, no entendemento de que as tecnoloxías dixitais poden achegar innovacións para construír un novo modelo de administración, máis transparente, sinxelo, eficaz e inclusivo e, por conseguinte, mais acorde coas demandas da cidadanía e das empresas, resultando de especial relevancia a súa regulación dos servizos públicos dixitais, así como a posibilidade de ofrecemento de servizos públicos de xeito proactivo.

3. DIAGNOSE

3.1. A situación derivada do Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos 2021-2023

O Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia abarca dez eixos de actuación moi dispares, co que resulta necesario abordar un diagnóstico da situación en diferentes áreas de actuación e organización administrativa.

I

En relación co eixo 1, relativo ao funcionamento do sector público, con base no anterior Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2021-2023 producíronse importantes avances, entre os que destacan os seguintes:

Dende o punto de vista da planificación da actividade do sector público, cómpre destacar que 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 planificou, ao longo de tres anos, a elaboración de contratos de xestión e contratos programa nas entidades do sector público autonómico, e ao longo deste período aprobáronse 17 contratos de xestión ou contratos programa.

Por outra banda, dende o punto de vista da rendición de contas, xeneralizouse a publicación de memorias balance de actividade das distintas Consellerías, así como de memorias de actividade ou resumos executivos por parte das entidades integrantes do sector público autonómico.

Finalmente, polo que respecta á racionalización do sector público, o 11 de xaneiro de 2024 aprobouse polo Consello da Xunta de Galicia 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

resultaron necesarias en relación cos órganos que manteñen a súa vixencia. O devandito decreto foi publicado no Diario Oficial de Galicia (DOG) o 25 de xaneiro de 2024.

II

En relación co eixo 2, relativo á xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade, con base no anterior Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2021-2023 comezáronse os traballos para a elaboración de guías procedimentais para mellorar os instrumentos de planificación estratéxica, así como a elaboración de normas xurídicas, con especial incidencia no fomento da participación cidadá nestes procesos.

Ademais, abordouse a mellora da calidade dos servizos públicos dende unha perspectiva do deseño, buscando un deseño mais sinxelo e proactivo que se adiante as necesidades da cidadanía, ofrecéndolle de xeito proactivo servizos do seu interese e con simplificación da tramitación administrativa asociada aos ditos servizos. Deste xeito, ao abeiro deste plan puxéronse en marcha 5 servizos con carácter proactivo, respecto da tarxeta benvida, a renovación da licenza de caza, a renovación da licenza de pesca fluvial, a declaración do censo de animais de explotacións gandeiras e a declaración da colleita de uva.

III

En relación co eixo 3, relativo á racionalización e simplificación dos procedementos administrativos, con base no anterior Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2021-2023 producíronse importantes avances, entre os que destacan os seguintes:

Unha primeira liña de acción foi estudar unha serie de 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 125 procedementos.

Ao tempo, iniciouse unha revisión do marco das políticas subvencionadoras da Xunta de Galicia, e aprobouse 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.

Tamén se incidiu no impulso de medios electrónicos e dixitalización de procedementos administrativos. Neste eido debe destacarse a posta a disposición da cidadanía, o 13 de decembro do 2023, da aplicación XuntaEu, que é a aplicación móbil que dá acceso aos principais servizos de administración dixital da Xunta de Galicia. Esta aplicación posibilita, entre outros servizos, xestionar o usuario de Chave365 (cambiar a clave de acceso, renova-la, modificar o teléfono móbil ou darse de baixa), consultar expedientes e presentacións como na sede electrónica da Xunta, consultar as notificacións electrónicas, ter a disposición os apoderamentos outorgados ou recibidos a través do [Rexistro Electrónico Xeral de Apoderamentos de Galicia](#), comprobar a validez dos documentos asinados electronicamente (CVE), así como consultar os certificados e ter acceso ás tarxetas ou carnés emitidos pola Xunta de Galicia. Así mesmo, permite consultar e modificar os datos persoais que constan na carpeta cidadá, recibir avisos personalizados, e coñecer as citas solicitadas para as oficinas de atención á cidadanía e de rexistro ou coas consellerías.

IV

En relación co eixo 4, relativo á contratación administrativa, implantouse a ferramenta de licitación electrónica da Xunta de Galicia SILEX nun 98,99% dos órganos de contratación da Xunta de Galicia e do sector público autonómico. Así mesmo, tamén se avanzou na implantación da ferramenta PLATION, para a tramitación electrónica integral do procedemento de contratación.

Finalmente, o 3 de marzo de 2022 o Consello da Xunta de Galicia aprobou catro pregos de referencia, así como un catálogo de criterios de adxudicación para a contratación de obras polos distintos departamentos da Xunta de Galicia.

V

En relación co eixo 5, relativo á xestión do persoal, debe destacarse que se implantou un modelo de rexistro de actividade para as persoas teletraballadoras, así como as instrucións para realizar o seguimento da actividade rexistrada.

Así mesmo, dende o ano 2021 impártese formación a través da Escola Galega de Administración Pública en materias relacionadas coa calidade.

VI

En relación co eixo 6, relativo á transparencia, o Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia incrementou os seus contidos de xeito substancial, tanto dende un punto de vista numérico (de contabilización de documentos publicados), como de calidade da información ou incorporación de novos contidos.

Dentro destes novos contidos destaca a creación de 6 novos apartados no Portal, entre os que destacan o orzamento cidadá, a integridade institucional, ou os novos procesos participativos.

Tamén se avanzou nestes anos na calidade dos formatos nos que se facilita a información, e en concreto no seu carácter aberto, para que a información poida ser obxecto de reutilización por parte da cidadanía. En concreto, nos dous últimos anos fíxose un esforzo importante que rematou con 512 conxuntos de datos en formato reutilizable no portal [Abert@s](#).

No entendemento que o goberno e a administración deben ser accesibles para todos e todas, traballouse na elaboración de documentos adaptados a lectura fácil, relativos aos contidos que poden consultarse no Portal de Transparencia e Goberno aberto e á participación cidadá.

VII

En relación co eixo 7, relativo á atención á cidadanía, integrouse nunha mesma aplicación informática de xestión a tramitación de queixas, suxestións e solicitudes de información da cidadanía, incluídas as solicitudes de acceso á información pública, permitindo así a súa xestión e tramitación electrónica.

Ademais, 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 das actuacións, viabilidade das melloras e dispoñibilidade da unidade administrativa. En concreto leváronse a cabo 8 plans de mellora, en relación cos seguintes procedementos e servizos: tarxeta benvida (código BS403B), pagamento de garderías da Xunta de Galicia, comunicación de 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), probas de competencias clave (código TR306A), certificado de profesionalidade (TR308A), e bolsas e axudas para persoas traballadoras desempregadas que participen en accións de formación profesional para o emprego (TR301V).

Do mesmo xeito, 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.

VIII

En relación co eixo 8, relativo á participación cidadá, 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.

Ademais deuse un impulso ao tipo de procesos participativos que se poñen a disposición da cidadanía, permitindo novos tipos de consultas á cidadanía e fomentando a maior participación posible.

IX

En relación co eixo 9, relativo a 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.

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.

Este plan xeral foi obxecto de revisión e actualización polo Consello da Xunta de Galicia con data do 19 de maio de 2023, incorporándose ademais nesta revisión unha matriz para a análise de riscos de xestión coa finalidade de homoxeneizar e facilitar esta avaliación individualizada.

Actualmente figuran publicados un total de 108 plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude.

X

En relación co eixo 10, relativo á difusión e comunicación, potenciouse o funcionamento da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación e

establecéronse mecanismos de coordinación entre os diferentes departamentos da Xunta de Galicia no eido da calidade.

Pero ademais, elaborouse un Manual de acollida para o persoal de novo ingreso da Xunta de Galicia, que se envía a este persoal e se mantén actualizado na intranet corporativa.

Finalmente, debe destacarse que a Comunidade Autónoma participa en 3 redes colaborativas e varios grupos de traballo con outras administracións públicas en materia de xestión e avaliación da calidade, en concreto, na *Red Interautonomica de Participación Ciudadana*, na *Red de Calidad Normativa*, e na *Comunidad de Prácticas de Participación*. Ademais das redes propiamente ditas, a Comunidade Autónoma participa activamente en dous grupos de traballo derivados do IV Plan de Goberno Aberto.

3.2. Proceso participativo “Novo deseño dos servizos públicos”

O 10 de xuño, enmarcado nos actos da Semana de Administración Aberta 2024, a Xunta de Galicia abriu un proceso participativo no Portal de Transparencia e Goberno Aberto rubricado “Novo deseño dos servizos públicos”.

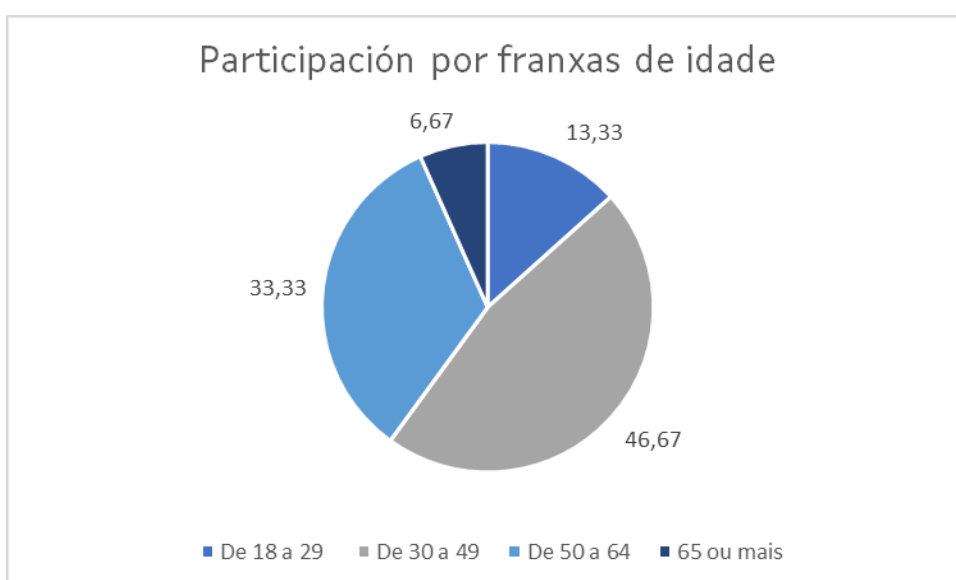
Este proceso participativo enmárcase no seo dunha nova planificación dos servizos públicos mediante a elaboración do novo Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2026-2027.

O proceso articulouse como unha enquisa totalmente anónima, que constaba de 13 preguntas concretas e unha parte final de texto libre na que a cidadanía podía formular de xeito libre as propostas de mellora que considerase mais útiles.

O proceso participativo mantívose aberto dende o 10 de xuño de 2024 ata o 26 de xullo de 2024. Neste período recibíronse un total de 30 achegas da cidadanía.

Se ben o proceso participativo era totalmente anónimo, pedíase ás persoas solicitantes que indicaran a súa idade coa finalidade de poder estratificar as respostas por grupos de idade.

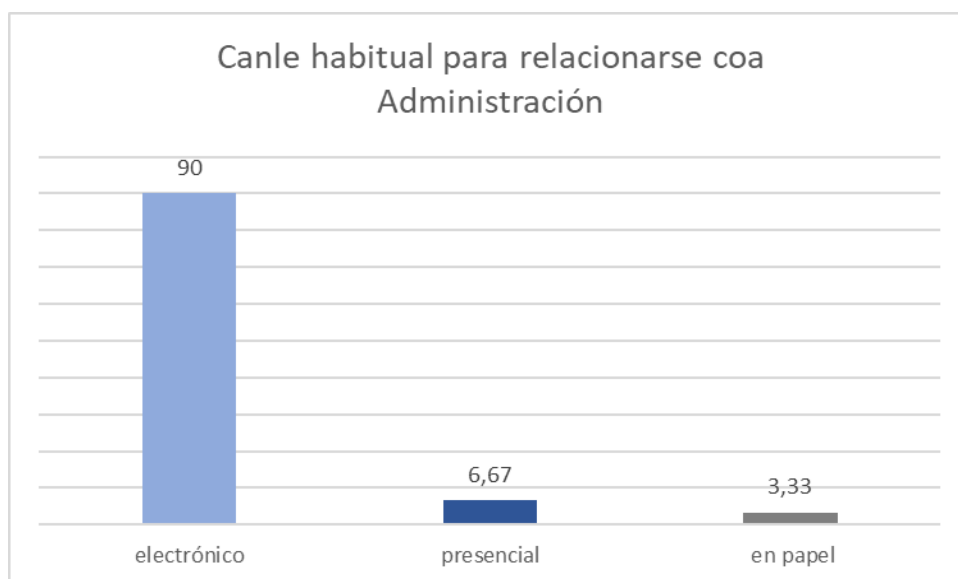
As porcentaxes de participación por grupos de idade son as seguintes: un 13,33% das persoas participantes tiñan entre 18 e 29 anos, o 46,67 % tiñan entre 30 e 49 anos, o 33,33 % entre 50 e 64 e un 6,67 % tiña 65 anos ou mais, resultando polo tanto os colectivos que menos participación reflicten os dos menores de 30 anos e os maiores de 65.



A continuación faise unha análise dos datos recibidos en funcións das áreas temáticas abordadas na enquisa.

A) Medios habituais para relacionarse coa administración:

Con relación aos medios utilizados de xeito mais habitual para relacionarse coa Xunta de Galicia, un 90 % dos participantes indicaron que a canle mais habitual era a electrónica, un 6,67 % indicou que era a presencial e un 3,33 % indicou que era en papel.



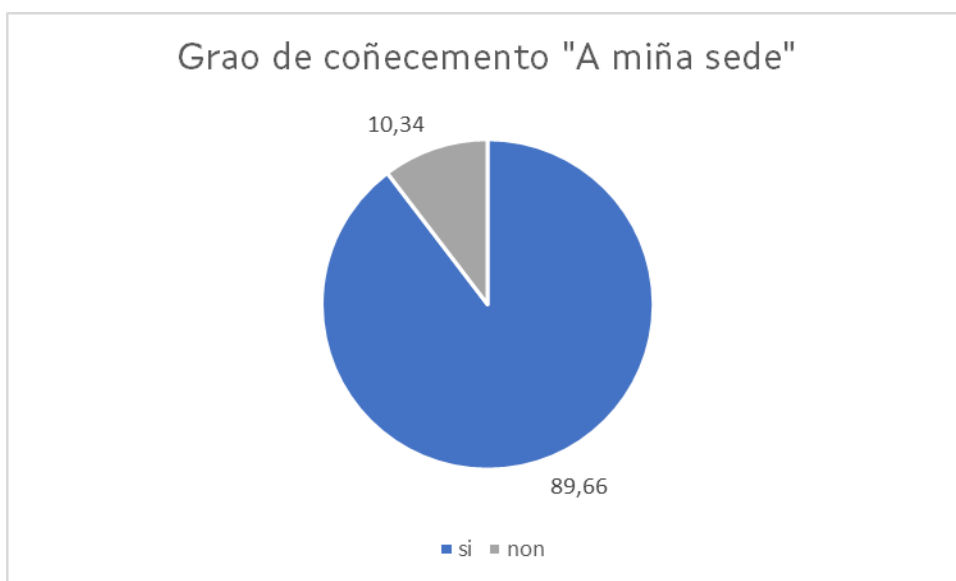
Unha análise destes datos en función dos grupos de idade mostra os seguintes resultados. O 100 % das persoas participantes de entre 18 e 29 anos manifestaron que a canle mais habitual nas súas relacións coa administración é a electrónica; na franxa de idade de entre 30 e 49 anos o 92,86 % indicou que a canle mais habitual é a electrónica e un 7,14 % indicou que era en papel; na franxa de idade entre 50 e 64 anos un 90 % manifestou usar como canle habitual a electrónica e un 10 % a presencial; e finalmente na franxa de idade de 65 ou mais anos o 50 % das persoas participantes manifestaron usar a canle electrónica e outro 50 % a presencial.

B) Sede electrónica da Xunta de Galicia:

Un segundo grupo de preguntas estaba relacionado coa percepción da cidadanía da sede electrónica da Xunta de Galicia. En concreto, pretendíase coñecer a porcentaxe da cidadanía que coñece o apartado “a miña sede”, creado para facilitar as relacións coa administración e para que cada persoa poida acceder a información sobre todos os seus expedientes iniciados a través da sede.

De todas as persoas participantes na enquisa só unha delas manifestou non coñecer a sede electrónica da Xunta de Galicia, de xeito que incluso as persoas que indicaron que a súa canle habitual para relacionarse coa administración non é a canle electrónica, manifestaron na súa maioría coñecer a sede electrónica.

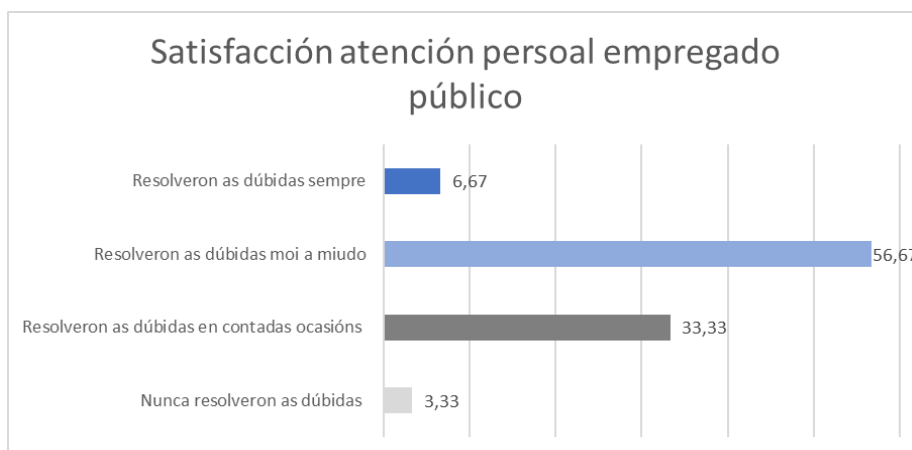
Dentro das persoas que manifestaron coñecer a sede electrónica, a porcentaxe de persoas que coñecen a funcionalidade específica “A miña sede” é do 89,66 %, e o 10,34 % que manifestou non coñecela repártese entre todas as franxas de idade participantes excepto na de 18 a 29 anos.



C) Atención do persoal empregado público:

Outro dos aspectos que se pretendían valorar foi o grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos en relación coa atención recibida polo persoal empregado público da xunta de Galicia.

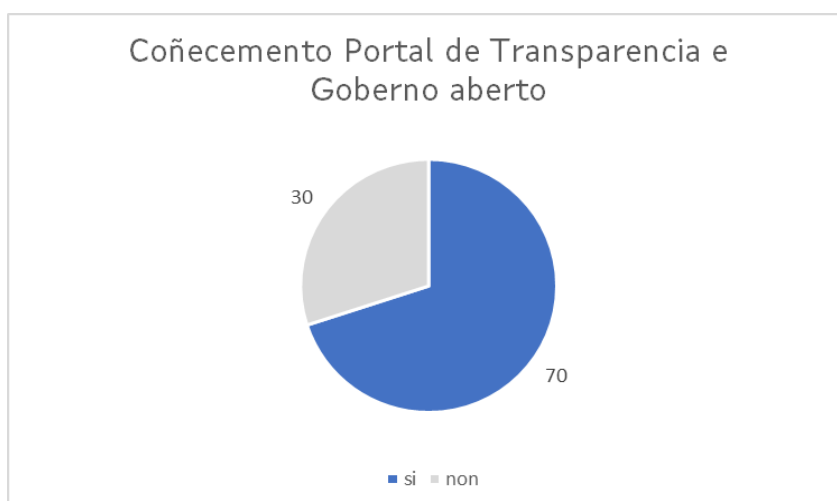
A este respecto, un 6,67 % das persoas participantes manifestaron que sempre que solicitaron asistencia ao persoal empregado público resolveu as súas dúbidas, un 57,67 % indicou que as resolveron moi a miúdo, o 33,33 % manifestou que as resolveron en contadas ocasións, e só un 3,33 % indicou que non se resolveron nunca. Estes datos amosan un total dun 63,33 % de respostas positivas fronte a un 36,67 % de respostas negativas.



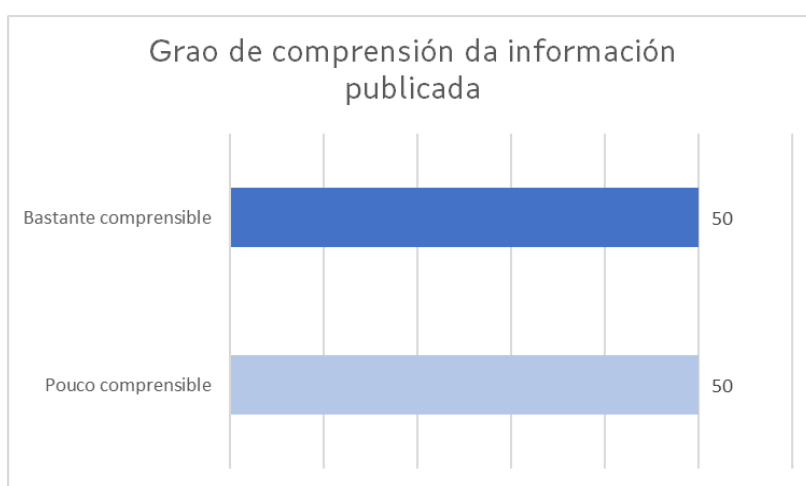
D) Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia:

Un grupo de cuestións referíanse ao Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia, orientadas tanto a comprobar o grao de coñecemento por parte da cidadanía do propio Portal, como a percepción dos seus contidos, para o que se pediu unha valoración de ata que punto lle resulta comprensible á cidadanía a información dispoñible neste Portal.

Con respecto ao grao de coñecemento do Portal, o 70 % das persoas participantes manifestan coñecelo, mentres que o 30 % indica que non o coñece.



Con respecto á percepción dos seus contidos, pediuse unha valoración do 1 ao 4 respecto de se resultaba comprensible á información dispoñible no Portal, sendo 1 incomprensible e 4 moi comprensible. Entendendo que as respostas que indicaban “1” ou “2” manifestaban que a información é pouco comprensible, e que as respostas que indicaban “3” ou “4” manifestan que a información é bastante comprensible, os resultados indican que o 50 % das persoas participantes consideran os contidos do Portal bastante comprensibles, e un 50 % pouco comprensibles.



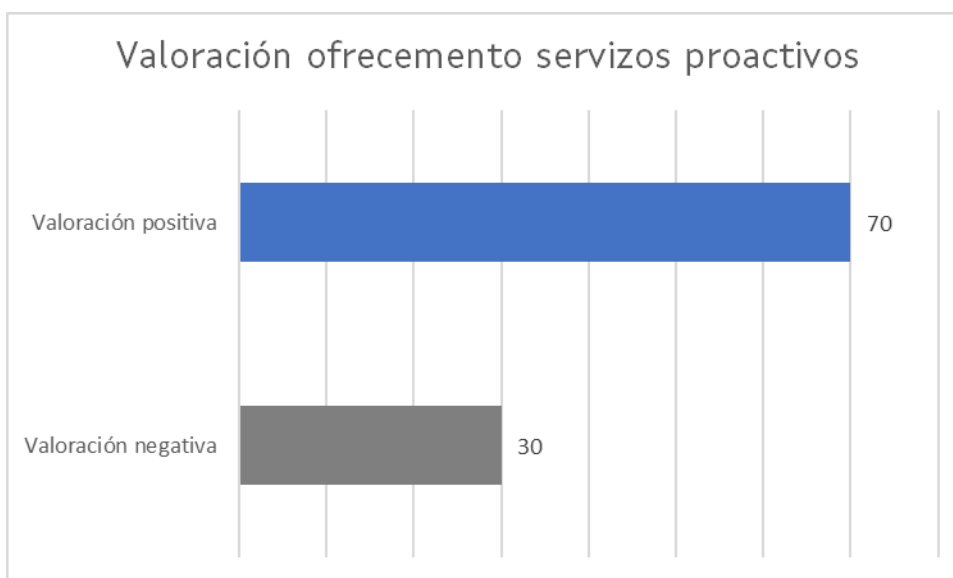
Unha análise detallada por grupos de idade, pon de manifesto que os grupos de idade nos que as respostas sobre o doado que resulta comprender os contidos do Portal son mais negativas son os de 18 a 29 anos e 65 ou mais anos. Pola contra, na franxa de idade comprendida entre 50 a 64 anos, os resultados son do 50 % (bastante comprensible) fronte ao 50 % (pouco comprensible), e na franxa de idade de 30 a 49 anos os resultados son moito máis positivos que nas restantes, manifestando un 64,28 % de persoas participantes que resultan bastantes comprensibles.

E) Ofrecemento de servizos públicos de xeito proactivo:

A Xunta de Galicia comezou unha liña de mellora da calidade dos servizos públicos dende a perspectiva do deseño, buscando un deseño mais sinxelo e proactivo que se adiante as necesidades da cidadanía, ofrecéndolle de xeito proactivo servizos do seu interese e con simplificación da tramitación administrativa asociada aos ditos servizos.

Nesta liña, incluíuse na enquisa unha serie de cuestións relativas ao ofrecemento de servizos de xeito proactivo por parte da administración.

En primeiro lugar pediuse unha valoración da posibilidade do ofrecemento de servizos proactivos por parte da administración, pedindo unha valoración de 1 a 4, sendo 1 moi negativo e 4 moi positivo. Entendendo que as respostas que indicaban “1” ou “2” manifestaban unha valoración negativa, e que as respostas que indicaban “3” ou “4” manifestan que se valora positivamente. Os resultados amosan que un 70 % das persoas participantes valoran de xeito positivo o ofrecemento de servizos de xeito proactivo por parte da administración.

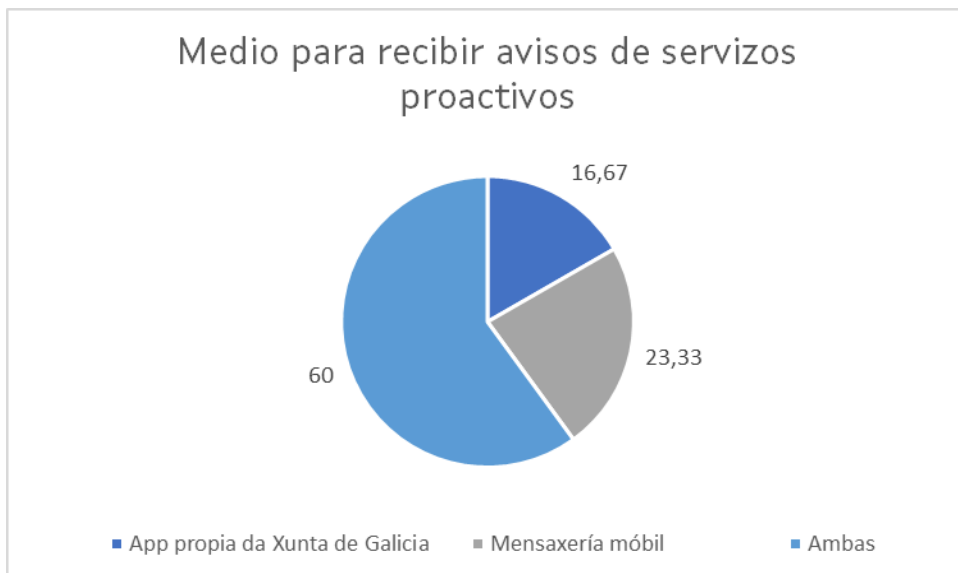


A análise dos datos por franxas de idade pon de manifesto dúas cuestións destacables:

- A valoración positiva é superior á valoración negativa en todas as franxas de idade coa única excepción das persoas entre 18 e 29 anos participantes.
- Na franxa de idade de 65 anos ou mais o 100 % de participantes valorou de xeito positivo esta posibilidade.

Con respecto aos medios polos que se poderían realizar estes ofrecementos de servizos proactivos, o 16,67 % indicou a opción dunha app propia da Xunta de Galicia, o 23,33 %

seleccionou a opción de mensaxería móbil, e un 60 % indicou que ambas (app propia e mensaxería).



Finalmente, como derradeiro aspecto en relación a este tema incorporouse un campo de texto libre para que a cidadanía puidera remitir propostas de servizos públicos para habilitar o seu ofrecemento como proactivos, as propostas recibidas son as seguintes:

- Avisos de procedementos favoritos.
- Axuda á dependencia ou discapacidade.
- Axuda a familias numerosas.
- Axuda a adolescentes con problemas de saúde mental.
- Inscripción e xestión da tarxeta de transporte metropolitano de Galicia sen necesidade de acudir fisicamente a ningunha sucursal de banco.
- Todo tipo de servizos e documentación evitando burocracia e axilizando procesos. Asegurando que a documentación está nun único sitio e que se implanta ventanilla única e xestor de caso.
- Axudas de temáticas predefinidas.

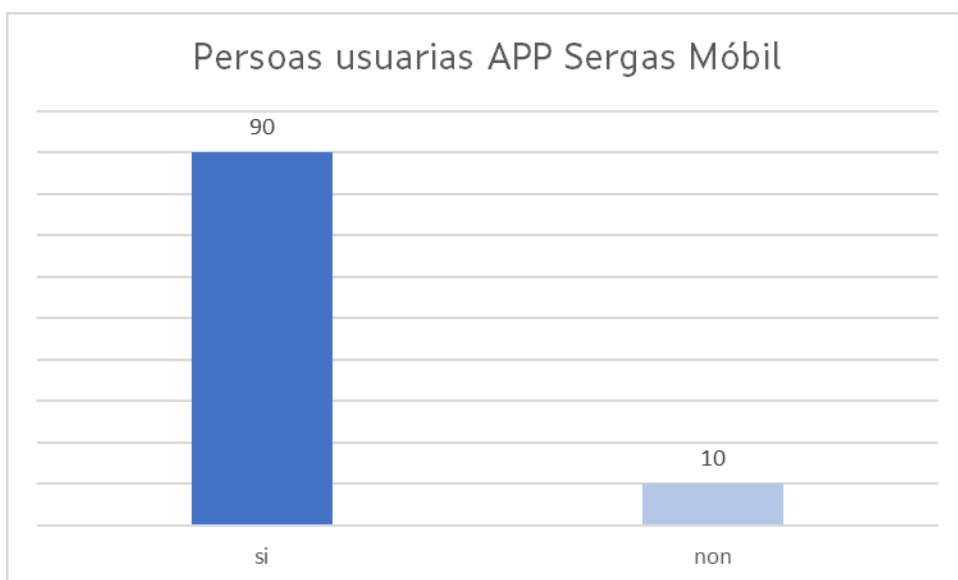
- Estado das augas de baño.
- Oposicións.
- Subvencións. Axudas de interese. Bonos.
- Notificacións. Taxas.
- Busca de contactos por departamentos.
- Publicacións.
- Información sobre novas leis, decretos e ordes.
- Información sobre becas escolares e centralización de procedementos sobre vivenda autonómica.
- Acceso á miña sede e xestión de expedientes.
- Campañas de subvencións e axudas a particulares para loitar contra o cambio climático e o feísmo urbanístico, e a mellora do benestar no fogar, tanto para adaptala a discapacitados, coma para facela mais eficiente enerxética.
- A tarxeta de transporte público, con posibilidade de recargala en liña e de levala no teléfono.
- Servizos de orientación laboral e empresa, servizos de orientación fiscal e legal e servizos sociais.

F) APP XuntaEu:

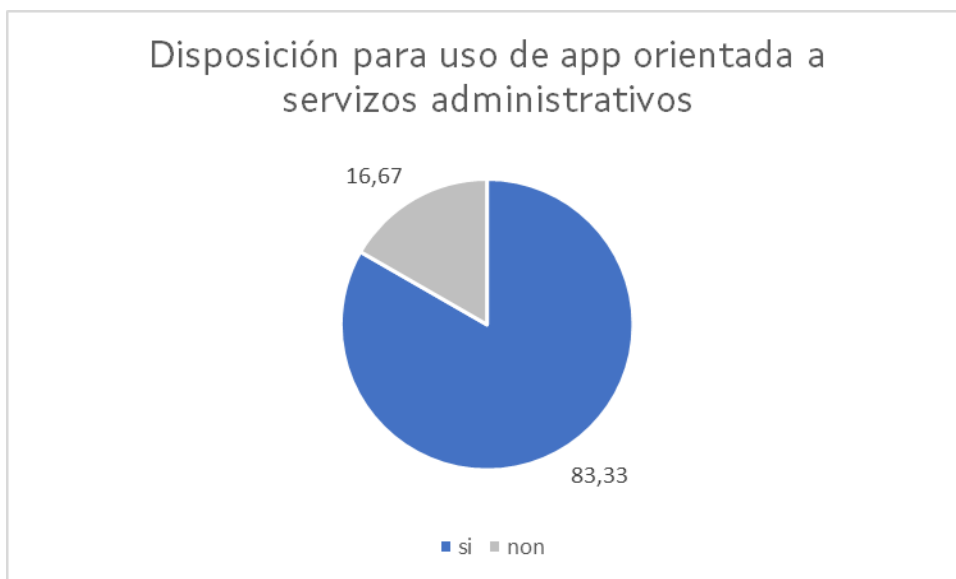
O 13 de decembro do 2023 púxose a disposición da cidadanía a aplicación XuntaEu, que é a aplicación móbil que dá acceso aos principais servizos de administración dixital da Xunta de Galicia.

Co obxectivo de analizar o seu grao de coñecemento e posibles funcionalidades incorporáronse no proceso participativo preguntas relativas ao emprego de apps propias da Xunta de Galicia.

Debe destacarse, como punto de partida que o 90 % das persoas participantes na enquisa manifestaron ter descargada a aplicación Sergas Móbil, cunha resposta moi maioritariamente positiva en todas as franxas de idade.



Con respecto da cuestión de se utilizarían unha app propia da Xunta de Galicia orientada ao acceso a servizos públicos non sanitarios, o 83,33 % das persoas participantes manifestaron que si a utilizarían, fronte ao 16,67 % que indicou que non a utilizaría.



A este respecto debe sinalarse que a resposta foi maioritariamente positiva en todas as franxas de idade, coa única excepción da franxa de idade de entre 18 e 29 anos, na que o 50 % das respostas foi positiva e o outro 50% foi negativa.

Así mesmo debe destacarse que incluso algunha persoa participante que manifestou non utilizar a app de Sergas Móbil manifestou que si utilizaría esta app orientada a servizos administrativos.

G) Supresión de trámites e cargas burocráticas:

Outra das cuestións que se pretendeu abordar foi a necesidade de supresión de trámites e cargas burocráticas de xeito que se habilitou un campo de texto libre no que as persoas participantes puideran manifestar a súa opinión respecto a que trámites ou cargas burocráticas pensan que se poderían ter eliminado sen afectar á resolución dos procedementos, baseándose na súa experiencia nos derradeiros anos.

As respostas obtidas son as seguintes:

- Todos os datos persoais.
- Trámites que se poden resolver de maneira máis sinxela se existe transparencia e menos burocracia, presencial ou non presencial.

- Simplificar o proceso de solicitude de certificado de discapacidade cando xa está valorado.
- Toda aquela que xa foi presentada ante unha administración pública.
- Chamadas para deixar datos para que devolvan a chamada no Sergas.
- A administración debería contemplar estar unificada e interconectada, de modo que por exemplo, non fose necesario xuntar datos que teñen outras administracións, como o padrón.
- Coido que a Administración xa ten suficientes datos sobre min sen ter que estar a meterlle sempre os mesmos datos, coido que é redundante e resta rapidez e eficiencia.
- Baixas e altas médicas, servicios ou habilitacións profesionais.

H) Outras propostas de mellora:

Finalmente, incorporouse un apartado de texto libre para que a cidadanía indicara outras propostas de mellora.

As respostas obtidas son as seguintes:

- Mais facilidade para a realización destes tramites tanto de forma presencial como online para a xente maior.
- Que haxa algúns trámites que so poidan realizarse pola sede electrónica, dificulta enormemente ás persoas mais maiores que se ven afectadas pola fenda dixital. Todos os trámites deberían poder realizarse de forma presencial dende calquera concello.
- Elaboración de un plan autonómico de redución burocrática e simplificación de trámites e procedementos en toda a administración, facendo especial fincapé na accesibilidade, linguaxe simplificado e claridade dos trámites destinados á

persoas vulnerables, e reforzando á Dirección Xeral de Simplificación Administrativa.

- Estudiar a implantación da figura de persoa responsable ou xestora de caso para asegurar una única profesional responsable na administración pública para calquera servizo que necesite una persoa en vulnerabilidade.
- Que os trámites de sinatura dalgún dos procedementos facilitados poida realizarse co usuario de chave 365, e se unifique na sede electrónica da xunta como un procedemento máis (hai casos nos que deben presentarse en oficinas virtuais diferentes como co IGAPE, e a ferramenta non é igual de solvente para, por exemplo, proceder coa sinatura electrónica).
- A tramitación de procedementos electrónicos sinxelos a través dunha aplicación.
- Chamar a varios números e que te deriven a un ou outro en lugar de pasarte directamente coa persoa ou departamento correspondente.
- Poder contactar coa administración para pedir información mediante correo electrónico, en lugar de chamar, e que se responda nun prazo de 24 horas/48 horas.
- Establecer un mecanismo de publicidade e rendición de contas de carácter público e accesible. Publicar mediante criterios open data, detalle da execución orzamentaria do exercicio anterior ao máximo nivel de detalle (Xunta, deputación e concellos). Cumprir a Lei de Transparencia, acceso á información pública e bo goberno.
- Acceder a información sobre execución orzamentaria ou seguimento de plans, pactos e estratexias, debería simplificarse e unificarse o acceso a esa información.

- Mellora en todas as listas de espera, mais capacitación para os traballadores/as do 012.
- Mais persoal en Sanidade o que levará a menos listas de espera, ou polo menos mais curtas, mais equipos de avaliación de incapacidade, avaliar os traballadores sociais dos concellos do rural.
- App para Cultura.
- Poder acceder a expedientes administrativos de terceiros que outorguen representación en soporte papel por non ter acceso electrónico.
- establecer un convenio de colaboración cos colexios profesionais para a tramitación e seguimento de procedementos.

G) Conclusións:

Estas suxestións tivéronse en conta, por exemplo, no eido da nova regulación do procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, de xeito que se reforza a información e o asesoramento das persoas solicitantes, ao prever a posibilidade de que as persoas traballadoras sociais da Xunta de Galicia e das entidades locais actúen como profesionais de referencia, prestando asistencia en relación cos trámites do procedemento. Tamén se reducen as cargas que ata o momento pesaban sobre a cidadanía, de xeito que non será necesario achegar o informe de saúde en que se basea a valoración o cal será obtido de oficio polo órgano competente en materia de dependencia, no caso de autorizalo na solicitude.

Ademais, mediante a acción 7.2 deste plan preténdese impulsar o funcionamento da Canle +65, de atención preferente a persoas maiores de 65 anos, mediante a incorporación de novos servizos.

Así mesmo, a través da acción 1.5 búscase consolidar a cultura de rendición de contas ante a cidadanía mediante a posta en marcha e a publicación de instrumentos de rendición de contas.

Tamén se inclúe a acción 3.3, que ten como obxectivo a redución de cargas burocráticas ou de trámites administrativos, de xeito que se procederá á modificación dos procedementos administrativos nos que resulte posible.

Pola súa banda, as accións 6.2 e 6.3 perseguen continuar a mellora permanente da información do Portal de Transparencia e Goberno Aberto, mediante a publicación de novos contidos e redeseñando os apartados, coa finalidade de mellorar a información posta a disposición da cidadanía. Ademais, poranse en marcha novas iniciativas ou servizos que faciliten a accesibilidade da información.

4. A INTEGRIDADE NA PLANIFICACIÓN

De conformidade coas previsións incluídas no Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia, na súa revisión e actualización do 19 de maio de 2023, a Xunta de Galicia realizará a xestión das accións incluídas neste plan de conformidade cos mecanismos de integridade incluídos no devandito Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia, así como nos plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude aprobados por cada consellería ou entidade.

En particular, as accións incluídas neste plan non requiren dunha avaliación de riscos ad hoc, xa que resultan de aplicación as avaliacións realizadas e xa aprobadas nos distintos plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude.

5. OBXECTIVOS E EIXOS DO PLAN

O ámbito de aplicación do Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia será 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.

Este Plan desenvolverá nestes dous anos medidas prioritarias, estruturadas en 10 eixos, tendo en conta o establecido no artigo 4 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, e coa inclusión, en coherencia co anterior Plan xeral, de dous eixos específicos, un relativo á contratación administrativa, tendo en conta a súa relevancia e o seu carácter transversal a todo o sector público autonómico, e outro relativo á integridade institucional.

En concreto, os eixos de actuación do Plan son os seguintes:

- 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
- Eixo 4: 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

Eixo 1: Funcionamento dos servizos públicos

Obxectivos do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é garantir o axeitado funcionamento dos servizos públicos no sector público autonómico de Galicia.

Para tal fin, o eixo continúa os esforzos iniciados con base no anterior Plan xeral, relativos ao funcionamento do sector público autonómico, abordando unha necesidade de planificación xeral da xestión por parte das entidades instrumentais, que comprenda toda a súa actividade, e previa á planificación individualizada dos concretos servizos públicos que presta a entidade. Pero, ademais, o correcto funcionamento das entidades, non debe limitarse ao aspecto da planificación, senón que tamén resulta necesario realizar unha medición posterior da actividade levada a cabo.

Ao mesmo tempo, este eixo tamén se centra na necesaria rendición de contas ante a cidadanía, promovendo a posta en marcha de mecanismos de rendición de contas, mediante a consolidación daqueles instrumentos de rendición de contas xa existentes, e a publicación de novos instrumentos de rendición de contas centrados en áreas de especial interese.

Finalmente, resulta necesario continuar co proceso de racionalización do sector público tendo en conta a labor xa iniciada e realizada dende hai anos nesta senda pola Xunta de Galicia. Logo da aprobación do Decreto 11/2024, do 11 de xaneiro, polo que se regula a actuación da Xunta de Galicia mediante grupos de traballo, se crea a Comisión Interdepartamental de Coordinación e Supervisión da Integridade e de Prevención de Riscos de Xestión e se racionalizan os órganos colexiados da Xunta de Galicia, procede continuar a labor iniciada e crear o Inventario de Órganos colexiados da Xunta de Galicia.

Descrición das accións do Eixo 1:

Acción 1.1 Consolidar a aprobación de contratos de xestión e contratos programa

Impulsarase e consolidarase a aprobación dos contratos de xestión e contratos programas continuando a liña de traballo iniciada a través do Programa de mellora de xestión das entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia.

Con base na experiencia e nas peculiaridades detectadas selecciónanse para este período un total de 41 entidades instrumentais (16 axencias públicas autonómicas, 13 fundacións do sector público autonómico e 12 sociedades mercantís públicas autonómicas) nas que se centrarán os traballos, co obxectivo de consolidar nestas a cultura de planificación e rendición de contas. As entidades concretas ás que se refire esta acción sinálanse no anexo I.

Acción 1.2 Consolidar a aprobación de plans anuais de actuación por parte das entidades instrumentais

Impulsarase a aprobación dos plans anuais de actuación continuando a liña de traballo iniciada ao abeiro do anterior Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2021-2023.

Con base na experiencia e nas peculiaridades detectadas selecciónanse para este período un total de 49 entidades instrumentais (9 organismos autónomos, 16 axencias públicas autonómicas, 2 entidades públicas empresariais, e 22 fundacións do sector público autonómico) nas que se centrarán os traballos, co obxectivo de consolidar nestas a cultura de planificación e rendición de contas. As entidades concretas ás que se refire esta acción sinálanse no anexo II.

Acción 1.3 Consolidar a elaboración e publicación das memorias-balance de actividade dos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia

Consolidarase a elaboración e publicación de memorias balance polas distintas Consellerías nas que se recolla a súa actividade no exercicio anterior, como instrumento de rendición de contas ante a cidadanía.

Acción 1.4 Consolidar a elaboración e publicación das memorias de actividade, resumos executivos ou outros instrumentos de rendición de contas polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia

Procederase a unha revisión dos portais das distintas entidades instrumentais do sector público autonómico e impulsarase a elaboración polas ditas entidades de memorias de actividade, resumos executivos ou outros instrumentos de rendición de contas, como poden ser os estados de información non financeira, e a súa publicación, promovendo a rendición de contas ante a cidadanía.

Acción 1.5 Publicación de instrumentos de rendición de contas ante a cidadanía

Consolidar a cultura de rendición de contas ante a cidadanía mediante a posta en marcha e a publicación de instrumentos de rendición de contas ante a cidadanía, que poden centrarse en áreas de especial interese ou que lles afecten de xeito máis directo como as subvencións públicas, a simplificación de procedementos, o cumprimento de obxectivos estratéxicos, etc...

Acción 1.6 Crear e poñer en funcionamento o Inventario de órganos colexiados da Xunta de Galicia

Crear e poñer en funcionamento o Inventario de órganos colexiados da Xunta de Galicia, previsto no Decreto 11/2024, do 11 de xaneiro, polo que se regula a actuación da Xunta de Galicia mediante grupos de traballo, se crea a Comisión Interdepartamental de Coordinación e Supervisión da Integridade e de Prevención de Riscos de Xestión e se racionalizan os órganos colexiados da Xunta de Galicia.

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

Obxectivos do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é conseguir aprobar unha serie de instrumentos de xestión da calidade que redunden nunha mellor actuación administrativa do sector público autonómico de Galicia abarcando dende ámbitos mais globais, como a elaboración de instrumentos de planificación, ou a elaboración de normas xurídicas, ata ámbitos mais concretos, identificando procesos clave para a organización e promovendo a súa mellora.

Descrición das accións:

2.1 Elaborar unha guía metodolóxica relativa á elaboración e aprobación de instrumentos de planificación

Elaborarase unha guía metodolóxica relativa ao proceso de elaboración dos instrumentos de planificación estratéxica, que incluírá o procedemento para a súa elaboración, as necesarias correspondencias co Plan estratéxico de Galicia e os requisitos que deberán observarse no seu deseño, co obxectivo de conseguir unha mellor planificación da actuación da administración e unha homoxeneización no deseño destes instrumentos.

2.2 Elaborar unha guía metodolóxica relativa ao proceso de produción normativa

Elaborarase unha guía metodolóxica relativa ao proceso de produción normativa dende un punto de vista de mellora da calidade normativa, que complete as actuais Directrices de técnica normativa aprobadas polo Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 30 de outubro de 2014.

2.3 Elaborar guías metodolóxicas en procesos clave para a organización

Elaboraranse guías metodolóxicas relativas a procesos clave da organización, transversais en todos os departamentos.

2.4 Fomentar o uso de enquisas de satisfacción entre as persoas destinatarias dos servizos públicos

Fomentar o uso de enquisas de satisfacción, breves e cómodas para a cidadanía, que permitan medir o grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos, ou facilitar a proposta de suxestións de mellora.

En particular, na habilitación de servizos proactivos planificarase a inclusión de enquisas de satisfacción nun mínimo do 25% dos servizos habilitados en cada anualidade.

Eixo 3: Racionalización e simplificación de procedementos administrativos

Obxectivos do eixo:

O obxectivo deste eixo é a promoción, planificación e coordinación dos procesos de racionalización, simplificación e modernización dos procedementos administrativos, suprimindo trámites e documentos innecesarios e reducindo cargas administrativas e burocráticas.

Trátase de deseñar os servizos públicos dun xeito mais sinxelo e próximo á cidadanía, mais accesible e sobre todo eliminar as cargas burocráticas e os trámites administrativos que poidan suprimirse sen afectar á calidade do servizo, de xeito que se reduzan tempos de resposta e cargas para a cidadanía, mantendo todas as garantías.

Descrición das accións:

Acción 3.1 Posta en marcha dun proceso público para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas burocráticas

Esta acción, que se considera fundamental no proceso de redución de cargas administrativas, conta con dúas vertentes:

No ano 2025 abriuse un proceso participativo público e anónimo no Portal de Transparencia e Goberno Aberto para que a cidadanía poida indicar que procedementos entende que son susceptibles de simplificación e que trámites concretos entende que se poden suprimir ou reducir.

Enténdese que o dito proceso participativo debe manterse aberto coa finalidade de continuar recadando as suxestións de simplificación administrativa da cidadanía.

Por outra parte, e con independencia desta participación directa da cidadanía, poranse en marcha procesos específicos configurados *ad hoc* para determinados colectivos a través de asociacións ou agrupacións que os representen, como pode ser o colectivo

de persoas en risco de exclusión social, asociacións de mulleres, asociacións de maiores de 65 anos, etc.

Deste xeito, e partindo das achegas recibidas pola cidadanía, analizaranse os procedementos mais demandados e procederase a un estudo sobre a posibilidade de suprimir cargas administrativas ou burocráticas no seu deseño.

Acción 3.2 Posta en marcha dun proceso interno para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas burocráticas

De xeito coordinado coa acción anterior, internamente realizarase un estudo dos distintos procedementos administrativos da Xunta de Galicia, partindo daqueles que tiveron prazo aberto no ano 2024 e 2025, coa finalidade de detectar en cales destes procedementos pode suprimirse algún trámite ou carga burocrática para a cidadanía.

Como consecuencia desa análise, fomentarse a redución de cargas burocráticas para a cidadanía mediante a substitución da presentación de documentación por outras posibilidades como o uso de declaracións responsables ou de técnicas de interoperabilidade ou outras que redunden nun beneficio para a cidadanía.

Acción 3.3 Reducir cargas burocráticas ou trámites administrativos

Como consecuencia dos estudos e análises realizadas conforme ás accións anteriores, procederase á modificación dos procedementos administrativos nos que resulte posible, para eliminar trámites ou reducir cargas burocráticas para a cidadanía. De resultar preciso, para proceder a esta redución poderá recorrerse ás modificacións normativas que resulten necesarias.

Acción 3.4 Continuar o impulso do ofrecemento de servizos públicos de xeito proactivo á cidadanía

Continuar o proceso iniciado pola Xunta de Galicia en relación co deseño de servizos públicos que se ofrezan de xeito proactivo á cidadanía, conseguindo así unha administración mais personalizada, áxil e próxima á cidadanía, que se adianta ás súas

necesidades ofrecéndolle directamente aos cidadáns os servizos públicos que considera que poden ser do seu interese.

Acción 3.5 Impulsar a dixitalización integral dos procedementos administrativos e a utilización de técnicas que permitan a automatización de pasos concretos de procedementos administrativos que permitan axilizar os tempos de resolución

Continuarase co proceso de dixitalización integral da tramitación dos procedementos administrativos, garantindo a actualización continuada da carpeta cidadá (tanto de persoas físicas como persoas xurídicas), e impulsando o uso de tecnoloxías que permitan a automatización e o análise de simplificación de trámites. A finalidade é mellorar a información que se lle facilita á cidadanía, e incidir na redución de prazos de tramitación.

Acción 3.6 Continuar o proceso de redución e simplificación dos procedementos da Guía de Procedementos e Servizos coa eliminación ou agrupación nos casos nos que resulte posible

Continuarase co proceso de minoración das cargas administrativas e impulsarase o proceso de redución e simplificación dos procedementos existentes na Guía de Procedementos e Servizos, dispoñible na sede electrónica, prestando especial atención a aqueles susceptibles de modificación, agrupación ou supresión, ou que están inactivos polo seu desuso, coa correspondente eliminación naqueles casos nos que resulte posible, continuando así co labor de conseguir unha Guía máis clara, sinxela e permanentemente actualizada en coordinación cos órganos xestores dos procedementos.

Acción 3.7 Levar a cabo unha harmonización dos procedementos de natureza subvencionadora existentes na actualidade

Continuar o traballo de revisión do marco das políticas subvencionadoras iniciado ao abeiro do anterior Plan xeral e elaborar procedementos administrativos tipo para determinadas categorías de procedementos reguladores de subvencións, empregando

formularios normalizados para cada categoría, que faciliten o uso dos servizos ou procedementos administrativos, minimizando o grao de coñecemento funcional ou tecnolóxico necesario para o seu uso.

Eixo 4: Contratación administrativa

Obxectivos do eixo:

O obxectivo principal deste eixo é proceder a unha mellora, simplificación, e harmonización do procedemento de contratación administrativa, baseada no deseño e implantación de medidas innovadoras, así como na continuación da liña de harmonización xa iniciada.

A relevancia do procedemento de contratación administrativa, un dos procedementos máis utilizados nas administracións públicas e que implica a xestión dunha parte moi relevante dos recursos públicos, fai aconsellable abordar as medidas dirixidas a unha mellora deste procedemento nun eixo independente.

Descrición das accións:

Acción 4.1 Aprobar a Estratexia Galega de Contratación Pública

Proceder á elaboración e aprobación da Estratexia Galega de Contratación Pública, que defina as liñas de accións estratéxicas da organización na área da contratación pública.

Acción 4.2 Elaborar unha guía metodolóxica relativa ao proceso de contratación administrativa

Elaborarase unha guía metodolóxica relativa ao proceso de contratación administrativa que incluíra os distintos trámites do procedemento e os requirimentos das distintas normas vixentes, co obxectivo de reducir os tempos de tramitación dos procedementos de contratación.

Acción 4.3 Levar a cabo unha harmonización dos pregos de contratación mediante a aprobación de pregos de referencia ou pregos tipo

Continuar o traballo iniciado ao abeiro do anterior Plan xeral aprobando novos pregos de referencia para a contratación, co obxecto de harmonizar a documentación básica do procedemento de contratación.

Eixo 5: Xestión do persoal

Obxectivos do eixo:

O obxectivo deste eixo é o impulso e a posta en marcha de medidas na procura dunha mellora da xestión da calidade abordadas dende unha perspectiva da xestión do persoal.

O persoal encargado da xestión e prestación dos servizos públicos, resulta unha das pezas fundamentais para conseguir a calidade, neste senso, unha planificación estratéxica dos recursos humanos baseada nunha análise das cargas de traballo e a formación do persoal en materia de xestión da calidade resulta fundamental para conseguir unha correcta prestación dos servizos públicos.

Descrición das accións:

Acción 5.1 Aprobar o Plan Estratéxico de Recursos Humanos da Xunta de Galicia

Proceder á elaboración e aprobación do Plan Estratéxico de Recursos Humanos da Xunta de Galicia, como documento de base para planificar, impulsar, dirixir e avaliar as decisións a tomar nos próximos anos en materia de xestión de recursos humanos.

Acción 5.2 Impulsar solucións organizativas mais flexibles para a xestión do persoal

Tendo en conta a diagnose e os eixos de actuación que resulten do Plan Estratéxico de Recursos Humanos da Xunta de Galicia previsto na acción 5.1, estudaranse as distintas opcións que permitan impulsar novas solucións organizativas que permitan a xestión do persoal de xeito mais flexible e áxil, de xeito que a administración poida responder de xeito áxil ás necesidades da cidadanía en cada momento.

Para tal fin poderán analizarse posibilidades como a implantación do traballo por proxectos interdepartamentais ou o deseño de relacións de postos de traballo máis flexibles, de xeito que os postos de traballo sexan mais versátiles.

Acción 5.3 Impulsar a implantación do sistema de dirección por obxectivos nos distintos centros directivos da Xunta de Galicia

Impulsarase a implantación do sistema de dirección por obxectivos nos distintos centros directivos da Administración xeral da Comunidade Autónoma. Así, cada unidade determinará os seus obxectivos específicos, e incluíranse os indicadores de seguimento correspondentes co fin de valorar o grao de consecución dos obxectivos fixados.

Acción 5.4 Modificar ou actualizar os sistemas de selección e/ou o réxime dos tribunais dos procedementos de selección

Proceder a unha actualización ou modificación dos sistemas de selección de persoal para o ingreso na administración pública galega, e/ou o réxime dos tribunais dos procedementos de selección.

Para tal fin valorarase a posibilidade de crear bolsas de persoal empregado público para participar nos órganos de selección de persoal e /ou revisar os temarios dos procesos selectivos, incluíndo competencias relativas á administración electrónica.

Acción 5.5 Revisión das escalas de persoal funcionario e das categorías de persoal laboral

Revisaranse as escalas de persoal funcionario e das categorías de persoal laboral, co fin de refundilas e reducir o seu número na medida do posible.

Acción 5.6 Convocar concursos ordinarios de provisión de postos de traballo con carácter anual

Procederáse á convocatoria anual de concursos ordinarios de provisión de postos de traballo vacantes da Administración xeral da Comunidade Autónoma.

Acción 5.7 Aprobación do Plan de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde
(Sergas)

Procederase á aprobación do Plan de Recursos Humanos do Sergas, que permita responder axeitadamente ás necesidades presentes e futuras do Sistema Público de Saúde.

Eixo 6: Transparencia

Obxectivos do eixo:

O obxectivo deste eixo é procurar unha maior transparencia na actuación administrativa, tanto da administración xeral como do sector público autonómico.

Perséguese unha mellora das funcionalidades e dos contidos do Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia, pero ademais prestarase unha especial atención aos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia.

Descrición das accións:

Acción 6.1 Culminar a revisión e actualización dos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia

Culminar a homoxeneización dos apartados de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico, prestando especial atención a tres aspectos clave: dispor dun acceso visible ao seu apartado de Transparencia e Goberno Aberto no primeiro nivel de navegación do portal, homoxeneizar a estrutura dos contidos no devandito apartado de transparencia e actualización dos seus contidos.

Acción 6.2 Continuar a mellora permanente da información do Portal de Transparencia e Goberno Aberto

Continuarase o proceso de mellora continua do Portal de Transparencia e Goberno Aberto abordando varios ámbitos de actuación e mellora. Deste xeito, procederase á publicación de novos contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, atendendo en particular a procedementos de especial relevancia para a cidadanía, e rediseñando os apartados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto coa finalidade de mellorar a información posta a disposición da cidadanía.

Acción 6.3 Fomentar a implantación de mecanismos que melloren a accesibilidade dos
contidos do portal

Continuarase o proceso de mellora continua do Portal de Transparencia e Goberno Aberto abordando varios ámbitos de actuación e mellora. Deste xeito, poranse en marcha novas iniciativas ou servizos que faciliten a accesibilidade da información, contribuíndo deste xeito á universalización no acceso á información.

Eixo 7: Información e atención á cidadanía

Obxectivos do eixo:

O obxectivo 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, dotando dun novo impulso á Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, de xeito que contribúa á adopción de medidas de mellora da calidade dos servizos públicos.

Descrición das accións:

Acción 7.1 Consolidar 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

Continuarase co labor da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, identificando áreas susceptibles de mellora, e impulsando e consolidando a constitución de grupos de traballo que elaboren unha proposta de accións concretas que melloren a calidade da prestación do servizo, que na súa aplicación práctica, deberá ser avaliada dende a perspectiva do impacto da medida na prestación do servizo e na cidadanía.

Acción 7.2 Fomentar o funcionamento da Canle +65 mediante a incorporación de novos servizos

Na actualidade a Canle +65, de atención preferente a persoas maiores de 65 anos, conta 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, mediante a cal se facilita 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 teléfono do seu centro de saúde.

A través desta acción 7.2, impulsarase e fomentarase o funcionamento da Canle +65, mediante a incorporación de novos servizos.

Eixo 8: Participación cidadá

Obxectivos do eixo:

O obxectivo deste eixo é fomentar a participación cidadá no proceso de toma de decisións públicas e de planificación da actividade administrativa. Resulta fundamental promover esta participación da cidadanía na planificación da acción pública, que se manifesta en diversos ámbitos, que abarcan dende a produción normativa á elaboración de instrumentos de planificación de políticas públicas.

Descrición das accións:

Acción 8.1 Fomentar a participación cidadá na elaboración das políticas públicas

Fomentarase a participación cidadá na elaboración das políticas públicas, a través de medidas que melloren a visibilidade e a accesibilidade das vías de participación, como por exemplo a publicación de vídeos explicativos que poñan de manifesto as distintas canles de participación e distintos tipos de procesos participativos existentes no portal.

Acción 8.2 Posta en marcha de novos procesos participativos dirixidos á cidadanía

Fomentarase a cultura participativa da cidadanía mediante a difusión de novos procesos participativos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, que faciliten a súa participación no deseño dos servizos públicos. Trátase de procesos non vinculados á elaboración de normativa ou ao proceso participativo ordinario previsto para os instrumentos de planificación, e polo tanto, non previstos en norma xurídica.

Eixo 9: Integridade institucional

Obxectivos do eixo:

O obxectivo principal deste eixo consiste en consolidar o sistema de integridade institucional da Xunta de Galicia, xa elevado a rango legal no capítulo III do título II da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, e conformado polo Programa marco de integridade institucional e prevención de riscos de xestión, o Código ético institucional e os plans de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude.

Descrición das accións:

Acción 9.1 Actualización do Código ético institucional da Xunta de Galicia

Procederase a unha actualización do Código ético institucional da Xunta de Galicia, co fin de incorporar as novidades máis recentes neste eido.

Acción 9.2 Culminar o proceso de actualización dos plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude

Culminar o proceso de elaboración e adaptación dos plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia, co obxectivo de que os centros directivos e entidades instrumentais contén cos seus propios plans específicos.

Acción 9.3 Actualización do Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia

Procederase a actualizar o Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia, co fin de incorporar as novidades máis recentes neste eido.

Eixo 10: Difusión e comunicación

Obxectivos do eixo:

O obxectivo principal deste eixo consiste no fortalecemento dunha cultura da calidade na propia administración pública, por parte da propia organización.

O obxectivo deste eixo é establecer os mecanismos de apoio internos da propia organización, así como mecanismos externos, de cara a cidadanía, cunha especial incidencia en facilitar a comprensión da información administrativa a toda a cidadanía.

Descrición das accións:

Acción 10.1 Levar a cabo unha simplificación da información dispoñible para a cidadanía respecto dos procedementos administrativos

Levar a cabo unha simplificación da información que se pon a disposición da cidadanía en relación con cada procedemento, de xeito que resulte mais sinxelo comprender a súa finalidade e requisitos, así como a documentación a presentar. Nos procedementos de especial complexidade a información poderá completarse con vídeos ou folletos explicativos, etc...

Acción 10.2 Incluir no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade dos servizos públicos

Incluiranse no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade no sector público autonómico de Galicia. As ditas accións formativas poderán abarcar todo o contido do Plan Xeral de Xestión e Mellora da Calidade dos Servizos do sector público autonómico de Galicia, ou centrarse en aspectos relativos a algúns dos seus eixos.

6. TEMPORALIZACIÓN DO PLAN

O Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia establece un calendario de execución das medidas ao longo dos anos 2026 a 2027. Para a determinación do período temporal de execución de cada acción, distínguense dúas tipoloxías de medidas.

O plan recolle unha serie de medidas de execución continua ao longo de varios anos, sen prexuízo de que se elabore un seguimento anual en función dos indicadores que se sinalan do grao de avance da medida na anualidade anterior.

Accións de execución continua ao longo de toda a vixencia do plan
Acción 1.1 Consolidar a aprobación de contratos de xestión e contratos programa
Acción 1.2 Consolidar a aprobación de plans anuais de actuación por parte das entidades instrumentais
Acción 1.3 Consolidar a elaboración e publicación das memorias-balance de actividade dos distintos departamentos da Administración Xeral da Xunta de Galicia
Acción 1.4 Consolidar a elaboración e publicación das memorias de actividade, resumos executivos ou outros instrumentos de rendición de contas polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia
Acción 1.5 Publicación de instrumentos de rendición de contas ante a cidadanía
Acción 2.4 Fomentar o uso de enquisas de satisfacción entre as persoas destinatarias dos servizos públicos
Acción 3.2 Posta en marcha dun proceso interno para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas burocráticas
Acción 3.3 Reducir cargas burocráticas ou trámites administrativos
Acción 3.4 Continuar o impulso do ofrecemento de servizos públicos de xeito proactivo a cidadanía
Acción 3.5 Impulsar a dixitalización integral dos procedementos administrativos e a utilización de técnicas que permitan a automatización de pasos concretos de procedementos administrativos que permitan axilizar os tempos de resolución
Acción 3.6 Impulsar o proceso de redución e simplificación dos procedementos da Guía de Procedementos e Servizos coa eliminación ou agrupación nos casos nos que resulte posible
Acción 3.7 Levar a cabo unha harmonización dos procedementos de natureza subvencionadora existentes na actualidade
Acción 5.2 Impulsar solucións organizativas máis flexibles para a xestión do persoal
Acción 5.3 Impulsar a implantación do sistema de dirección por obxectivos nos distintos centros directivos da Xunta de Galicia
Acción 5.4 Modificar ou actualizar os sistemas de selección e/ou o réxime dos tribunais dos procedementos de selección
Acción 5.5 Revisión das escalas de persoal funcionario e das categorías de persoal laboral
Acción 5.6 Convocar concursos ordinarios de provisión de postos de traballo con carácter anual
Acción 6.1 Culminar a revisión e actualización dos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia
Acción 6.2 Continuar a mellora permanente da información do Portal de Transparencia e Goberno Aberto
Acción 6.3 Fomentar a implantación de mecanismos que melloren a accesibilidade dos contidos do portal

Acción 7.1 Consolidar 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 7.2 Fomentar o funcionamento da Canle +65 mediante a incorporación de novos servizos

Acción 8.1 Fomentar a participación cidadá na elaboración das políticas públicas

Acción 8.2 Posta en marcha de novos procesos participativos dirixidos á cidadanía

Acción 10.1 Levar a cabo unha simplificación da información dispoñible para a cidadanía respecto dos procedementos administrativos

Acción 10.2 Incluír no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade dos servizos públicos

Por outro lado, existen outras medidas consistentes en accións concretas, que polo tanto se temporalizan en función do momento no que se pretende realizar a acción concreta á que se refire a medida.

Acción	2026	2027
Acción 1.6 Crear e poñer en funcionamento o Inventario de órganos colexiados da Xunta de Galicia		
Acción 2.1 Elaborar unha guía metodolóxica relativa á elaboración e aprobación de instrumentos de planificación		
Acción 2.2 Elaborar unha guía metodolóxica relativa ao proceso de produción normativa		
Acción 2.3 Elaborar guías metodolóxicas en procesos clave para a organización		
Acción 3.1 Posta en marcha dun proceso público para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas		
Acción 4.1 Aprobación da Estratexia Galega de Contratación Pública		
Acción 4.2 Elaborar unha guía metodolóxica relativa ao proceso de contratación administrativa		
Acción 4.3 Levar a cabo unha harmonización dos pregos de contratación mediante a aprobación de pregos de referencia ou pregos tipo		
Acción 5.1 Aprobación do plan estratéxico de Recursos Humanos da Xunta de Galicia		
Acción 5.7 Aprobación do Plan de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde		
Acción 9.1 Actualización do Código ético institucional da Xunta de Galicia		
Acción 9.2 Culminar o proceso de actualización dos plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude		
Acción 9.3 Actualización do Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia		

7. SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN DO PLAN

O plan será obxecto de seguimento anual pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, que aprobará, dentro do primeiro trimestre de cada ano, o informe anual previsto no artigo 5.3.e) da Lei 1/2015, do 1 de abril, que será publicado no Portal de Transparencia e Goberno Aberto e mais no Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos.

Para facilitar o seguimento do grao de cumprimento das medidas previstas, inclúense unha serie de indicadores de seguimento para cada unha das accións previstas, trátase polo tanto de indicadores de cumprimento de accións concretas ou indicadores de realización. En todo caso, debe terse en conta que os valores de partida sinalados fan referencia ao exercicio 2024, último exercicio pechado no momento de elaboración deste Plan.

En relación con estes indicadores, debe aclararse a metodoloxía empregada para a súa determinación. Existen accións que, ao tratarse de actuacións puntuais, son de cumprimento nunha única acción, e polo tanto enténdese cumpridas integramente no momento da súa elaboración ou aprobación.

Porén, tamén existen outro tipo de medidas nas que a execución é continua, polo que se utilizan indicadores numéricos ou porcentuais, e co obxectivo de valorar o plan no seu conxunto, na súa maior parte reflicten os datos de xeito acumulado nas distintas anualidades que abarca o plan.

Ademais destes indicadores de realización, incorpóranse outro grupo final de indicadores que se configuran como indicadores de resultado, que miden o efecto que se pretende conseguir coas accións previstas neste plan, é dicir, o resultado da execución destas accións.

A continuación realízase a definición e concreción dos indicadores específicos de realización (aos que se lle asigna a codificación I.R.R) e de resultado (aos que se lle asigna a codificación I.R.S).

A) Indicadores de realización:

Indicadores específicos Eixo 1:

I.R.R.1.1 PORCENTAXE DE ENTIDADES CON CONTRATOS DE XESTIÓN OU CONTRATO PROGRAMA	
Acción específica	Acción 1.1 Consolidar a aprobación de contratos de xestión e contratos programa
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Entidades con contrato de xestión ou contrato programa
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de entidades (das incluídas no anexo I) que a 31 de decembro de cada unha das anualidades contén con contrato de xestión ou contrato programa con vixencia para a anualidade seguinte
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre as entidades que cumpran os parámetros indicados na definición do indicador respecto do total de entidades incluídas no anexo I
Valor de partida	21,95 %
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 80% 2027: 90%

I.R.R.1.2 PORCENTAXE DE ENTIDADES CON PLAN ANUAL	
Acción específica	Acción 1.2 Consolidar a aprobación de plans anuais de actuación por parte das entidades instrumentais
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Entidades con plan anual de actuación
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de entidades (das incluídas no anexo II) que a 31 de decembro de cada unha das anualidades contén con plan anual de actuación aprobado para ese exercicio
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre as entidades que cumpran os parámetros indicados na definición do indicador respecto do total de entidades incluídas no anexo II
Valor de partida	32,65 %
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 80% 2027: 90%

I.R.R.1.3 PORCENTAXE DE CONSELLERÍAS CON MEMORIA

Acción específica	Acción 1.3 Consolidar a elaboración e publicación das memorias-balance de actividade dos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Consellerías con memoria publicada
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de consellerías con memoria-balance de actividade publicada
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre as consellerías que publican a súa memoria respecto do total de consellerías da Xunta de Galicia
Outros aspectos a considerar	Trátase dun indicador de mantemento, posto que dentro do obxectivo de consolidar a rendición de contas, debe manterse o cumprimento acadado nos anos anteriores de publicar estes instrumentos de rendición.
Valor de partida	100 %
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 100 % 2027: 100 %

I.R.R.1.4. PORCENTAXE DE ENTIDADES CON MEMORIA, RESUMO OU INSTRUMENTO DE RENDICIÓN DE CONTAS

Acción específica	Acción 1.4 Consolidar a elaboración e publicación das memorias de actividade, resumos executivos ou outros instrumentos de rendición de contas polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Entidades instrumentais con memorias de actividade, resumos executivos ou instrumento de rendición de contas
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia con memorias de actividade ou resumos executivos
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre as entidades que cumpran os parámetros indicados na definición do indicador respecto do total de entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia
Valor de partida	68,57%
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 80% 2027: 90%

I.R.R.1.5 NÚMERO ACUMULADO DE INSTRUMENTOS PUBLICADOS

Acción específica	Acción 1.5 Publicación de instrumentos de rendición de contas ante a cidadanía
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Instrumentos de rendición de contas ante a cidadanía publicados
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os instrumentos de rendición de contas ante a cidadanía publicados
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	1
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 3 2027: 5

I.R.R.1.6 FITOS PARA A POSTA EN FUNCIONAMENTO DO INVENTARIO

Acción específica	Acción 1.6 Crear e poñer en funcionamento o Inventario de órganos colexiados da Xunta de Galicia
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na creación e posta en marcha do Inventario, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acadan os fitos que se indican a continuación: 2026: Posta en funcionamento do Inventario

Indicadores específicos Eixo 2:

I.R.R.2.1 APROBACIÓN DO INSTRUMENTO (GUÍA INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN)	
Acción específica	Acción 2.1 Elaborar unha guía metodolóxica relativa á elaboración e aprobación de instrumentos de planificación
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na aprobación dunha guía metodolóxica relativa á elaboración e aprobación de instrumentos de planificación, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Borrador da guía
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada o fito que se indica a continuación: 2026: Aprobación

I.R.R.2.2 APROBACIÓN DO INSTRUMENTO (GUÍA PRODUCCIÓN NORMATIVA)	
Acción específica	Acción 2.2 Elaborar unha guía metodolóxica relativa ao proceso de produción normativa
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na aprobación dunha guía metodolóxica relativa ao proceso de produción normativa, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Borrador da guía
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada o fito que se indica a continuación: 2026: Aprobación

I.R.R.2.3 NÚMERO ACUMULADO DE INSTRUMENTOS APROBADOS (GUÍAS PROCESOS CLAVE)	
Acción específica	Acción 2.3 Elaborar guías metodolóxicas en procesos clave para a organización
Natureza	Número
Unidade de medida	Guías metodolóxicas en procesos clave para a organización aprobadas
Definición e conceptos	O indicador contabiliza as guías metodolóxicas en procesos clave para a organización aprobadas
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número indicado a continuación: 2027: 1

I.R.R.2.4 PORCENTAXE DE SERVIZOS PROACTIVOS NOS QUE CELEBRARON ENQUISAS NA ANUALIDADE	
Acción específica	Acción 2.4 Fomentar o uso de enquisas de satisfacción entre as persoas destinatarias dos servizos públicos
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Servizos proactivos nos que celebraron enquisas
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de servizos proactivos nos que celebraron enquisas na anualidade
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre os servizos que cumplan os parámetros indicados na definición do indicador respecto do total de servizos habilitados como proactivos
Outras observacións	Procurarase, na medida do posible, desagregar a información do indicador dende a perspectiva de xénero.
Valor de partida	20%
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 25% 2027: 25%

Indicadores específicos Eixo 3:

I.R.R.3.1.a POSTA EN MARCHA DO PROCESO XERAL PARA A CIDADANÍA	
Acción específica	Acción 3.1 Posta en marcha dun proceso público para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste no mantemento do proceso participativo público, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Outras observacións	No ano 2025 abriuse o proceso participativo no Portal de Transparencia e Goberno aberto. O indicador neste caso é de mantemento, ao entender necesario manter aberto o proceso para continuar traballando nesta liña.
Valor de partida	---
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: Mantemento do proceso participativo

I.R.R.3.1.b NÚMERO DE PROCESOS PARTICIPATIVOS DIRIXIDOS A COLECTIVOS ESPECÍFICOS	
Acción específica	Acción 3.1 Posta en marcha dun proceso público para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas
Natureza	Número
Unidade de medida	Procesos participativos realizados
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os procesos participativos levados a cabo con colectivos específicos
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	---
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número indicado a continuación: 2026: 4

I.R.R.3.2 NÚMERO ACUMULADO DE PROCEDEMENTOS ADMINISTRATIVOS ANALIZADOS	
Acción específica	Acción 3.2 Posta en marcha dun proceso interno para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas burocráticas
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Procedementos administrativos revisados
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os procedementos administrativos que son obxecto de revisión.
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	Esta acción xa se ven realizando pero de xeito non sistematizado e contabilizado
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 70 2027: 130

I.R.R.3.3 NÚMERO ACUMULADO DE PROCEDEMENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS

Acción específica	Acción 3.3 Reducir cargas burocráticas ou trámites administrativos
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Procedementos administrativos simplificados
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os procedementos administrativos simplificados.
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	Esta acción xa se ven realizando pero de xeito non sistematizado e contabilizado
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 50 2027: 90

I.R.R.3.4 NÚMERO ACUMULADO DE HABILITACIÓNS DE SERVIZOS PROACTIVOS

Acción específica	Acción 3.4 Continuar o impulso do ofrecemento de servizos públicos de xeito proactivo a cidadanía
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Incremento de habilitacións de servizos proactivos
Definición e conceptos	O indicador contabiliza as habilitacións de servizos públicos ofrecidos e prestados de xeito proactivo a cidadanía
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	5 procedementos habilitados ao abeiro do anterior plan xeral
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 5 2027: 10

I.R.R.3.5 NÚMERO DE PROCEDEMENTOS NOS QUE SE TRABALLA PARA ACTUALIZAR A CARPETA CIDADÁ

Acción específica	Acción 3.5 Impulsar a dixitalización integral dos procedementos administrativos e a utilización de técnicas que permitan a automatización de pasos concretos de procedementos administrativos que permitan axilizar os tempos de resolución
Natureza	Número
Unidade de medida	Procedementos administrativos
Definición e conceptos	O indicador contabiliza o número de procedementos da Xunta de Galicia cos que en cada anualidade se actualiza a carpeta cidadá.
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	---
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número indicado a continuación: 2026: 250 2027: 250

I.R.R.3.6 NÚMERO ACUMULADO DE PROCEDEMENTOS DADOS DE BAIXA	
Acción específica	Acción 3.6 Impulsar o proceso de redución e simplificación dos procedementos da Guía de Procedementos e Servizos coa eliminación ou agrupación nos casos nos que resulte posible
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Procedementos dados de baixa
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os procedementos da Guía de Procedementos e Servizos dados de baixa
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	125 ao abeiro do anterior plan xeral
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 40 2027: 80

I.R.R.3.7 NÚMERO ACUMULADO DE MODELOS APROBADOS	
Acción específica	Acción 3.7 Levar a cabo unha harmonización dos procedementos de natureza subvencionadora existentes na actualidade
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Modelos aprobados
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os modelos aprobados para a harmonización dos procedementos de natureza subvencionadora aprobados
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	1 ao abeiro do anterior plan xeral
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 3 2027: 4

Indicadores específicos Eixo 4:

I.R.R.4.1 APROBACIÓN DO DOCUMENTO (ESTRATEGIA GALEGA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA)	
Acción específica	Acción 4.1 Aprobación da Estrategia Galega de Contratación Pública
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na aprobación da Estrategia Galega de Contratación Pública, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada o fito que se indica a continuación: 2026: Aprobación

I.R.R.4.2 APROBACIÓN DO DOCUMENTO (GUÍA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA)	
Acción específica	Acción 4.2 Elaborar unha guía metodolóxica relativa ao proceso de contratación administrativa
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na elaboración dunha guía metodolóxica relativa ao proceso de contratación administrativa, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada o fito que se indica a continuación: 2026: Aprobación

I.R.R.4.3 NÚMERO ACUMULADO DE PREGOS DE REFERENCIA APROBADOS	
Acción específica	Acción 4.3 Levar a cabo unha harmonización dos pregos de contratación mediante a aprobación de pregos de referencia ou pregos tipo
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Pregos de referencia aprobados
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os pregos de referencia ou pregos tipo aprobados
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	4 ao abeiro do anterior plan xeral
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 4 2027: 8

Indicadores específicos Eixo 5:

I.R.R.5.1 APROBACIÓN DO DOCUMENTO (PLAN ESTRATÉXICO DE RECURSOS HUMANOS DA XUNTA DE GALICIA)	
Acción específica	Acción 5.1 Aprobación do Plan estratéxico de Recursos Humanos da Xunta de Galicia
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na aprobación do plan estratéxico de Recursos Humanos da Xunta de Galicia, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada o fito que se indica a continuación: 2026: Aprobación

I.R.R.5.2 FITOS TEMPORAIS NO PROCESO DE IMPLANTACIÓN (SOLUCIÓNS ORGANIZATIVAS MÁIS FLEXIBLES)	
Acción específica	Acción 5.2 Impulsar solucións organizativas máis flexibles para a xestión do persoal
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina as metas a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste no impulso de solucións organizativas máis flexibles para a xestión do persoal, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acadan os fitos que se indican a continuación: 2026: Decisións e posta en marcha das medidas instrumentais 2027: Implantación efectiva

I.R.R.5.3. PORCENTAXE DE CENTROS DIRECTIVOS CON DPO APROBADA	
Acción específica	Acción 5.3 Impulsar a implantación do sistema de dirección por obxectivos nos distintos centros directivos da Xunta de Galicia
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Centros directivos con DPO aprobada
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de centros directivos que contén co sistema de dirección por obxectivos aprobado, de cada unha das anualidades
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre os centros directivos que cumpran os parámetros indicados na definición do indicador respecto do total de centros directivos da administración xeral da Xunta de Galicia
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 24% 2027: 60%

I.R.R.5.4 FITOS TEMPORAIS NO PROCESO DE IMPLANTACIÓN (MODIFICACIÓN OU ACTUALIZACIÓN DOS SISTEMAS DE SELECCIÓN E /OU O RÉXIME DOS TRIBUNAIS)

Acción específica	Acción 5.4 Modificar ou actualizar os sistemas de selección e/ou o réxime dos tribunais dos procedementos de selección
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina as metas a alcanzar na realización das accións asociadas que, neste caso, consisten na modificación ou actualización dos sistemas de selección e/ou o réxime dos tribunais dos procedementos de selección, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acadan os fitos que se indican a continuación: 2026: Decisións e posta en marcha das medidas instrumentais 2027: Implantación efectiva

I.R.R.5.5. FITOS TEMPORAIS PARA A REVISIÓN

Acción específica	Acción 5.5 Revisión das escalas de persoal funcionario e das categorías de persoal laboral
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina as metas a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na revisión das escalas de persoal funcionario e das categorías de persoal laboral. Elaborarase un documento no que se recollen as escalas e categorías a suprimir/refundir, e posteriormente aprobarase o texto legislativo que recolla esta supresión/refundición.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acadan os fitos que se indican a continuación: 2026: proposta de escalas e categorías a suprimir/refundir 2027: elaboración e aprobación do texto legislativo que recolla a dita supresión/refundición

I.R.R.5.6. CONVOCATORIA DE CONCURSOS ORDINARIOS DE PROVISIÓN DE POSTOS DE TRABAJO ANUALMENTE

Acción específica	Acción 5.6 Convocar concursos ordinarios de provisión de postos de traballo con carácter anual
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina as metas a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na convocatoria de concursos ordinarios de provisión de postos de traballo vacantes da Administración xeral da Comunidade Autónoma cada ano.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acadan os fitos que se indican a continuación: 2026: convocatoria dun concurso ordinario de provisión de postos de traballo vacantes da Administración xeral 2027: convocatoria dun concurso ordinario de provisión de postos de traballo vacantes da Administración xeral

I.R.R. 5.7. APROBACIÓN DO PLAN DE RECURSOS HUMANOS DO SERGAS	
Acción específica	Acción 5.7 Aprobación do Plan de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na aprobación do Plan de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada o fito que se indica a continuación: 2026: Aprobación

Indicadores específicos Eixo 6:

I.R.R.6.1 PORCENTAXE ACUMULADA DE ENTIDADES CO APARTADO ADAPTADO	
Acción específica	Acción 6.1 Culminar a revisión e actualización dos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia
Natureza	Porcentaxe (acumulada)
Unidade de medida	Entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe acumulada de entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia de cada unha das anualidades que contén co apartado adaptado
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre as entidades que cumpran os parámetros indicados na definición do indicador respecto do total de entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia
Valor de partida	22%
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe acumulada indicada a continuación: 2026: 70% 2027: 90%

I.R.R.6.2 NÚMERO ACUMULADO DE SECCIÓNS/APARTADOS REDESEÑADOS	
Acción específica	Acción 6.2 Continuar a mellora permanente da información do Portal de Transparencia e Goberno Aberto
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Seccións/apartados redeseñados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto
Definición e conceptos	O indicador contabiliza as seccións/apartados redeseñados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	6 ao abeiro do anterior plan xeral
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 6 2027: 8

I.R.R.6.3 NÚMERO ACUMULADO DE CONTIDOS ADAPTADOS	
Acción específica	Acción 6.3 Fomentar a implantación de mecanismos que melloren a accesibilidade dos contidos do portal
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Contidos adaptados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os contidos adaptados que melloren a accesibilidade
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	2
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 3 2027: 4

Indicadores específicos Eixo 7:

I.R.R.7.1 NÚMERO ACUMULADO DE PLANS DE MELLORA	
Acción específica	Acción 7.1 Consolidar o labor da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos no seguimento das queixas e suxestións e o impulso a plans de mellora
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Plans de mellora
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os plans de mellora
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	8 ao abeiro do anterior plan xeral
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 3 2027: 6

I.R.R.7.2 NÚMERO ACUMULADO DE NOVOS SERVIZOS INCORPORADOS	
Acción específica	Acción 7.2 Fomentar o funcionamento da Canle +65 mediante a incorporación de novos servizos
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Novos servizos
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os novos servizos incorporados
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	3 ao abeiro do anterior plan xeral
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 2 2027: 3

Indicadores específicos Eixo 8:

I.R.R.8.1 NÚMERO ACUMULADO DE MEDIDAS DE FOMENTO	
Acción específica	Acción 8.1 Fomentar a participación cidadá na elaboración das políticas públicas
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Medidas de fomento da participación cidadá na elaboración das políticas públicas
Definición e conceptos	O indicador contabiliza as medidas de fomento da participación cidadá na elaboración das políticas públicas
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	1
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 3 2027: 5

I.R.R.8.2 NÚMERO ACUMULADO DE PROCESOS PARTICIPATIVOS POSTOS EN MARCHA	
Acción específica	Acción 8.2 Posta en marcha de novos procesos participativos dirixidos á cidadanía
Natureza	Número (acumulado)
Unidade de medida	Procesos participativos dirixidos á cidadanía
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os procesos participativos dirixidos á cidadanía postos en marcha. Contabilízanse procesos non vinculados á elaboración de normativa ou ao proceso participativo ordinario previsto para os instrumentos de planificación.
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Outras observacións	Procurarase, na medida do posible, desagregar a información do indicador dende a perspectiva de xénero.
Valor de partida	2
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 3 2027: 6

Indicadores específicos Eixo 9:

I.R.R.9.1 APROBACIÓN DO INSTRUMENTO	
Acción específica	Acción 9.1 Actualización do Código ético institucional da Xunta de Galicia
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na actualización do Código ético institucional da Xunta de Galicia, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	---
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada o fito que se indica a continuación: 2026: Actualización

I.R.R.9.2 PORCENTAXE DE CENTROS DIRECTIVOS E ENTIDADES CON PLANS ESPECÍFICOS	
Acción específica	Acción 9.2 Culminar o proceso de actualización dos plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Centros directivos e entidades con plan específico de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de centros directivos e entidades que contén con plan específico de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre os centros directivos e entidades que cumpran os parámetros indicados na definición do indicador respecto do total de centros directivos e entidades
Valor de partida	75%
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 90%

I.R.R.9.3 ACTUALIZACIÓN DO PLAN XERAL DE PREVENCIÓN DE RISCOS DE XESTIÓN E MEDIDAS ANTIFRAUDE DA XUNTA DE GALICIA	
Acción específica	Acción 9.3 Actualización do Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia
Natureza	Fito
Definición e conceptos	O indicador determina a meta a alcanzar na realización da acción asociada que, neste caso, consiste na actualización do Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia, de xeito que deberá acadarse o obxectivo indicado no momento que determine o valor esperado do indicador.
Valor de partida	---
Valor esperado	Entenderase cumprida a acción se se acada o fito que se indica a continuación: 2027: actualización

Indicadores específicos Eixo 10:

I.R.R.10.1 PORCENTAXE DOS NOVOS PROCEDEMENTOS CON INFORMACIÓN SIMPLIFICADA	
Acción específica	Acción 10.1 Levar a cabo unha simplificación da información dispoñible para a cidadanía respecto dos procedementos administrativos
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Novos procedementos con información simplificada
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de novos procedementos administrativos que contén con información simplificada na sede electrónica, de cada unha das anualidades
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre os procedementos que cumpran os parámetros indicados na definición do indicador respecto do total de procedementos administrativos que ao longo de cada anualidade tiveran prazo aberto na sede electrónica.
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 60% 2027: 80%

I.R.R.10.2 NÚMERO DE ACCIÓNS FORMATIVAS IMPARTIDAS RELATIVAS Á CALIDADE DOS SERVIZOS PÚBLICOS	
Acción específica	Acción 10.2 Incluír no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade dos servizos públicos
Natureza	Número
Unidade de medida	Accións formativas impartidas relativas á calidade dos servizos públicos
Definición e conceptos	O indicador contabiliza as accións formativas relativas á calidade dos servizos públicos de cada unha das anualidades
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	3
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada o número acumulado indicado a continuación: 2026: 3 2027: 6

B) Indicadores de resultado:

I.R.S.1 GRAO DE SATISFACCIÓN DAS PERSOAS USUARIAS DOS SERVIZOS PÚBLICOS	
Temporalización	Ao longo de toda a vixencia do plan
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Resultados obtidos nas enquisas realizadas
Definición e conceptos	O indicador contabiliza as respostas positivas nas enquisas de satisfacción que se realicen ao abeiro da acción
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre as respostas positivas nas enquisas de satisfacción que se realicen sobre o total de respostas
Outros aspectos a considerar	Trátase dun indicador de mantemento, posto que dentro do obxectivo de obter o máis alto grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos, debe manterse o cumprimento acadado nos anos anteriores respecto ao mencionado grao de satisfacción.
Valor de partida	>55%
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: >55% 2027: >55%

I.R.S.2 NÚMERO ACUMULADO DE TRÁMITES OU CARGAS BUROCRÁTICAS ELIMINADAS	
Temporalización	Ao longo de toda a vixencia do plan
Natureza	Número
Unidade de medida	Trámites ou cargas suprimidas
Definición e conceptos	O indicador contabiliza os trámites ou cargas administrativas suprimidas
Metodoloxía de cálculo	Contabilización
Valor de partida	Medida de nova implantación
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 50 2027: 90

I.R.S.3 PORCENTAXE DE PROCEDEMENTOS QUE ACTUALIZAN A CARPETA CIDADÁ	
Temporalización	Ao longo de toda a vixencia do plan
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Procedementos administrativos da Xunta de Galicia que actualizan a carpeta cidadá
Definición e conceptos	O indicador contabiliza a porcentaxe de procedementos da Xunta de Galicia que en cada anualidade se tramitan dixitalmente e crean o expediente na carpeta cidadá.
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual entre o número de procedementos que en cada anualidade crean para cada unha das súas presentacións o correspondente expediente a carpeta cidadá, respecto do total de procedementos da Xunta de Galicia que teñen prazo de presentación durante a dita anualidade. A efectos de cálculo consideraranse aqueles procedementos que teñen máis de 25 presentacións na anualidade.
Valor de partida	30%
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 60% 2027: 85%

I.R.S.4 PORCENTAXE DE INCREMENTO DE VISITAS AO PORTAL DE TRANSPARENCIA E GOBERNO ABERTO	
Temporalización	Ao longo de toda a vixencia do plan
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Visitas da cidadanía ao Portal de Transparencia e Goberno Aberto
Definición e conceptos	O indicador contabiliza o incremento de visitas
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual do incremento de visitas da cidadanía ao Portal de Transparencia e Goberno Aberto tomando como referencia inicial para o cálculo o número de visitas recibidas no ano 2024
Valor de partida	387.596 visitas
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 5% 2027: 10%

I.R.S.5 PORCENTAXE DE INCREMENTO DE PROCESOS PARTICIPATIVOS PUBLICADOS	
Temporalización	Ao longo de toda a vixencia do plan
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Procesos participativos publicados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto
Definición e conceptos	O indicador contabiliza o incremento de procesos participativos publicados
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual do incremento de procesos participativos publicados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto tomando como referencia inicial para o cálculo o número de procesos publicados no ano 2024
Valor de partida	83 procesos publicados
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 5% 2027: 10%

I.R.S.6 PORCENTAXE DE INCREMENTO DE ACHEGAS DA CIDADANÍA	
Temporalización	Ao longo de toda a vixencia do plan
Natureza	Porcentaxe
Unidade de medida	Achegas da cidadanía en procesos participativos publicados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto
Definición e conceptos	O indicador contabiliza o incremento de achegas da cidadanía nos procesos participativos publicados
Metodoloxía de cálculo	Cálculo porcentual do incremento de achegas recibidas no procesos participativos publicados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto tomando como referencia inicial para o cálculo o número de achegas recibidas no ano 2024
Valor de partida	636
Valor esperado	En cada anualidade entenderase cumprida a acción se se acada a porcentaxe indicada a continuación: 2026: 5% 2027: 10%

8. TÁBOA RESUMO: ACCIÓNS, TEMPORALIZACIÓN E INDICADORES

Eixo 1. Funcionamento dos servizos públicos

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 1.1 Consolidar a aprobación de contratos de xestión e contratos programa			I.R.R.1.1 Porcentaxe de entidades con contrato de xestión ou contrato programa	21,95 %	80%	90%
Acción 1.2 Consolidar a aprobación de plans anuais de actuación por parte das entidades instrumentais			I.R.R.1.2 Porcentaxe de entidades con Plan anual	32,65 %	80%	90%
Acción 1.3 Consolidar a elaboración e publicación das memorias-balance de actividade dos distintos departamentos da Administración Xeral da Xunta de Galicia			I.R.R.1.3 Porcentaxe de Consellerías con memoria	100%	100%	100%
Acción 1.4 Consolidar a elaboración e publicación das memorias de actividade, resumos executivos ou outros instrumentos de rendición de contas polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia			I.R.R.1.4 Porcentaxe de entidades con memoria, resumo ou instrumento de rendición de contas	68,57 %	80%	90%
Acción 1.5 Publicación de instrumentos de rendición de contas ante a cidadanía			I.R.R.1.5 Número acumulado de instrumentos publicados	1	3	5
Acción 1.6 Crear e poñer en funcionamento o Inventario de órganos colexiados da Xunta de Galicia			I.R.R.1.6 Fitos para a posta en funcionamento do inventario	Medida de nova implantación	Posta en funcionamento	—

Eixo 2. Xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 2.1 Elaborar unha guía metodolóxica relativa á elaboración e aprobación de instrumentos de planificación			I.R.R.2.1 Aprobación do instrumento	Borrador da guía	Aprobación	—
Acción 2.2 Elaborar unha guía metodolóxica relativa ao proceso de produción normativa			I.R.R.2.2 Aprobación do instrumento	Borrador da guía	Aprobación	—
Acción 2.3 Elaborar guías metodolóxicas en procesos clave para a organización			I.R.R.2.3 Número de instrumentos aprobados	Medida de nova implantación	—	1
Acción 2.4 Fomentar o uso de enquisas de satisfacción entre as persoas destinatarias dos servizos públicos			I.R.R.2.4 % de servizos proactivos nos que celebraron enquisas na anualidade	20%	25%	25%

Eixo 3. Racionalización e simplificación de procedementos administrativos

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 3.1 Posta en marcha dun proceso público para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas burocráticas			I.R.R.3.1.a Posta en marcha do proceso xeral para a cidadanía	—	Mantemento	—
			I.R.R.3.1.b Nº de procesos participativos dirixidos a colectivos específicos	—	4	—
Acción 3.2 Posta en marcha dun proceso interno para a detección de procedementos susceptibles de simplificación administrativa e redución de cargas burocráticas			I.R.R.3.2 Nº acumulado de procedementos revisados	—	70	130
Acción 3.3 Reducir cargas burocráticas ou trámites administrativos			I.R.R.3.3 Número acumulado de procedementos administrativos simplificados	—	50	90
Acción 3.4 Continuar o impulso do ofrecemento de servizos públicos de xeito proactivo a cidadanía			I.R.R.3.4 Nº acumulado de habilitacións de servizos proactivos	5	5	10
Acción 3.5 Impulsar a dixitalización integral dos procedementos administrativos e a utilización de técnicas que permitan a automatización de pasos concretos de procedementos administrativos que permitan axilizar os tempos de resolución			I.R.R.3.5 Nº de procedementos nos que se traballa para actualizar a carpeta cidadá	—	250	250
Acción 3.6 Continuar o proceso de redución e simplificación dos procedementos da Guía de Procedementos e Servizos coa eliminación ou agrupación nos casos nos que resulte posible			I.R.R.3.6 Número acumulado de procedementos dados de baixa	125	40	80
Acción 3.7 Levar a cabo unha harmonización dos procedementos de natureza subvencionadora existentes na actualidade			I.R.R.3.6 Número acumulado de modelos aprobados	1	3	4

Eixo 4. Contratación administrativa

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 4.1 Aprobar a Estratexia Galega de Contratación Pública			I.R.R.4.1 Aprobación do documento	Medida de nova implantación	Aprobación	—
Acción 4.2 Elaborar unha guía metodolóxica relativa ao proceso de contratación administrativa			I.R.R.4.2 Aprobación do documento	Medida de nova implantación	Aprobación	—
Acción 4.3 Levar a cabo unha harmonización dos pregos de contratación mediante a aprobación de pregos de referencia ou pregos tipo			I.R.R.4.3 Número acumulado de pregos de referencia aprobados	4	4	8

Eixo 5. Xestión do persoal

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 5.1 Aprobación do plan estratéxico de Recursos Humanos da Xunta de Galicia			I.R.R.5.1 Aprobación do documento	Medida de nova implantación	Aprobación	—
Acción 5.2 Impulsar solucións organizativas máis flexibles para a xestión do persoal			I.R.R.5.2 Fitos temporais no proceso de implantación	Medida de nova implantación	Decisións e posta en marcha das medidas instrumentais	Implantación efectiva
Acción 5.3 Impulsar a implantación do sistema de dirección por obxectivos nos distintos centros directivos da Xunta de Galicia			I.R.R. 5.3 Porcentaxe de centros directivos con DPO aprobada	Medida de nova implantación	24%	60%
Acción 5.4 Modificar ou actualizar os sistemas de selección e/ou o réxime dos tribunais dos procedementos de selección			I.R.R.5.4 Fitos temporais no proceso de implantación	Medida de nova implantación	Decisións e posta en marcha das medidas instrumentais	Implantación efectiva
Acción 5.5 Revisión das escalas de persoal funcionario e das categorías de persoal laboral			I.R.R.5.5 Fitos temporais para a revisión	Medida de nova implantación	Proposta de escalas e categorías a suprimir/refundir	Elaboración e aprobación do texto lexislativo que recolla a dita supresión/refundición
Acción 5.6 Convocar concursos ordinarios de provisión de postos de traballo con carácter anual			I.R.R.5.6 Convocatoria dos concursos	Medida de nova implantación	Convocatoria	Convocatoria
Acción 5.7 Aprobación do Plan de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde			I.R.R.5.7 Aprobación do plan	Medida de nova implantación	Aprobación	—

Eixo 6. Transparencia

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 6.1 Culminar a revisión e actualización dos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia			I.R.R.6.1 Porcentaxe acumulada de entidades co apartado adaptado	22%	70%	90%
Acción 6.2 Continuar a mellora permanente da información do Portal de Transparencia e Goberno Aberto			I.R.R.6.2 Número acumulado de seccións/apartados rediseñados	6	6	8
Acción 6.3 Fomentar a implantación de mecanismos que melloren a accesibilidade dos contidos do portal			I.R.R.6.3 Número acumulado de contidos adaptados	2	3	4

Eixo 7. Información e atención á cidadanía

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 7.1 Consolidar 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			I.R.R.7.1 Número acumulado de plans de mellora	8	3	6
Acción 7.2 Fomentar o funcionamento da Canle +65 mediante a incorporación de novos servizos			I.R.R.7.2 Número acumulado de novos servizos incorporados	3	2	3

Eixo 8. Participación cidadá

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 8.1 Fomentar a participación cidadá na elaboración das políticas públicas			I.R.R.8.1 Número acumulado de medidas de fomento	1	3	5
Acción 8.2 Posta en marcha de novos procesos participativos dirixidos á cidadanía			I.R.R.8.2 Número acumulado de procesos participativos postos en marcha	2	3	6

Eixo 9. Integridade institucional

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 9.1 Actualización do Código ético institucional da Xunta de Galicia			I.R.R.9.1 Aprobación do instrumento	—	Actualización	—
Acción 9.2 Culminar o proceso de actualización dos plans específicos de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude			I.R.R.9.2 Porcentaxe de centros directivos e entidades con plan	75%	90%	—
Acción 9.3 Actualización do Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da xunta de Galicia			I.R.R.9.3 Actualización do Plan	—	—	Actualización

Eixo 10. Difusión e comunicación

Acción	Temporalización		Indicador de seguimento	Valor de partida	Valor esperado	
	2026	2027			2026	2027
Acción 10.1 Levar a cabo unha simplificación da información dispoñible para a cidadanía respecto dos procedementos administrativos			I.R.R.10.1 Porcentaxe dos procedementos con información simplificada	Medida de nova implantación	60%	80%
Acción 10.2 Incluír no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade dos servizos públicos			I.R.R.10.2 Número de accións formativas impartidas	3	3	6

Táboa resumo indicadores de resultado

Indicadores de resultado			Valor de partida	Valor de partida	
	2026	2027		2026	2027
I.R.S.1 Grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos			>55%	>55%	>55%
I.R.S.2 Número acumulado de trámites ou cargas burocráticas eliminadas			---	50	90
I.R.S.3 Porcentaxe de procedementos que actualizan a carpeta cidadá			30%	60%	85%
I.R.S.4 Porcentaxe de incremento de visitas ao Portal de Transparencia e Goberno aberto			387.596	5%	10%
I.R.S.5 Porcentaxe de incremento de procesos participativos publicados			83	5%	10%
I.R.S.6 Porcentaxe de incremento de achegas da cidadanía			636	5%	10%

Anexo I

Listaxe de entidades instrumentais incluídas no ámbito da aplicación da acción 1.1

Entidades con compromiso de aprobación de contrato de xestión ou contrato programa
Instituto Tecnolóxico para o Control do Medio Mariño de Galicia
Axencia Galega de Emerxencias
Axencia Galega de Servizos Sociais
Axencia Tributaria de Galicia
Axencia Galega de Industrias Culturais
Axencia Galega da Industria Forestal
Axencia Galega de Sangue, Órganos e Tecidos
Instituto Enerxético de Galicia
Axencia Galega de Desenvolvemento Rural
Axencia Galega de Calidade Alimentaria
Axencia de Turismo de Galicia
Axencia Galega de Innovación
Instituto Galego de Promoción Económica
Axencia Galega de Infraestruturas
Axencia Galega Para A Xestión do Coñecemento en Saúde
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia
Fundación Deporte Galego
Fundación Semana Verde de Galicia
Fundación Galicia Europa
Fundación Centro Tecnolóxico de Supercomputación de Galicia
Fundación Pública Artesanía de Galicia
Fundación Cidade da Cultura de Galicia

Fundación Pública Galega da Formación para o Traballo
Fundación Pública Galega de Medicina Xenómica
Fundación Pública Urgencias Sanitarias Galicia 061
Fundación Pública Galega para a o Apoio ao Exercicio da Capacidade Xurídica
Fundación Pública Galega Museo do Mar de Galicia
Fundación Centro Tecnolóxico da Carne
Fundación Centro Tecnolóxico do Mar (Cetmar)
Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, S.A.
Sociedade Anónima de Xestión do Plan Xacobeo, S.A.
Galicia Calidade, S.A.
XesGalicia, Sociedade Xestora de Entidades de Inversión De Tipo Pechado, S.A.U.
Xestión Do Solo De Galicia - Xestur S.A.
Sociedade Galega do Medio Ambiente, S.A.
Sociedade Pública de Investimentos de Galicia, S.A.
Galaria, Empresa Pública de Servizos Sanitarios, S.A.
Xenética Fontao, S.A.
Empresa Pública de Servizos Agrarios Galegos, S.A.
Parque Tecnolóxico de Galicia, S.A.
Sociedade de Vivenda Pública de Galicia, S.A.

Anexo II

Listaxe de entidades instrumentais incluídas no ámbito da aplicación da acción

1.2

Entidades con compromiso de aprobación de plan anual de actuación
Academia Galega de Seguridade Pública
Instituto Galego do Consumo e da Competencia
Instituto Galego de Estatística
Escola Galega de Administración Pública
Instituto de Estudos do Territorio
Instituto Galego da Vivenda e Solo
Instituto de Seguridade e Saúde Laboral de Galicia
Servicio Galego de Saúde
Fondo Galego de Garantía Agraria
Augas de Galicia
Portos de Galicia
Instituto Tecnolóxico para o Control do Medio Mariño de Galicia
Axencia Galega de Emerxencias
Axencia Galega de Servizos Sociais
Axencia Tributaria de Galicia
Axencia Galega de Industrias Culturais
Axencia Galega da Industria Forestal
Axencia Galega de Sangue, Órganos e Tecidos
Instituto Enerxético de Galicia
Axencia Galega de Desenvolvemento Rural
Axencia Galega de Calidade Alimentaria
Axencia de Turismo de Galicia
Axencia Galega de Innovación
Instituto Galego de Promoción Económica
Axencia Galega de Infraestruturas
Axencia Galega Para A Xestión do Coñecemento en Saúde

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia
Fundación Deporte Galego
Fundación Semana Verde de Galicia
Fundación Galicia Europa
Fundación Centro Tecnolóxico de Supercomputación de Galicia
Fundación Pública Artesanía de Galicia
Fundación Pública Museo do Mar de Galicia
Fundación Cidade da Cultura de Galicia
Fundación Pública Galega da Formación para o Traballo
Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia -061
Fundación Pública Galega de Medicina Xenómica
Fundación Pública Galega para o Apoio ao Exercicio da Capacidade Xurídica
Fundación Centro Tecnolóxico da Carne
Fundación Centro Tecnolóxico do Mar (Cetmar)
Fundación de Exposicións e Congresos da Estrada
Fundación Pública Galega Instituto de Investigación Sanitaria de Santiago de Compostela
Fundación de Feiras e Exposicións de Ourense
Fundación Pública Galega de Investigación Biomédica Galicia Sur
Fundación Pública Galega de Investigación Biomédica INIBIC
Fundación Centro Tecnolóxico do Granito de Galicia
Fundación Pública Camilo José Cela
Instituto Ferial de A Coruña
Instituto Ferial de Vigo