

2021-2023

Xunta de Galicia

**[PLAN GENERAL DE
GESTIÓN Y MEJORA DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DEL SECTOR PÚBLICO
AUTONÓMICO DE GALICIA
2021-2023]**

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. DIAGNÓSTICO	5
2.1. Marco normativo	5
2.2. Situación de diagnóstico	7
3. OBJETIVOS Y EJES DEL PLAN	13
Eje 1: Funcionamiento de los servicios públicos	14
Medida 1.1. Impulsar la elaboración de los instrumentos de gestión de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia	15
Medida 1.2. Promover la elaboración de memorias anuales de resultados de actividad de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia	17
Medida 1.3. Impulsar la elaboración de memorias-balance de actividad por los departamentos de la Xunta de Galicia	18
Medida 1.4. Impulsar la racionalización del sector público.....	18
Eje 2: Gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad.....	20
Medida 2.1. Evaluación de la calidad de las políticas públicas y de los servicios públicos.....	21
Medida 2.2. Impulsar la elaboración de instrumentos y metodologías de supervisión, evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos	22
Medida 2.3. Impulsar la mejora de la calidad de la producción normativa	23
Eje 3: Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos	25
Medida 3.1. Racionalización de los procedimientos administrativos y servicios públicos.....	26
Medida 3.2. Impulsar el uso de medios electrónicos en la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos	27
Eje 4: Contratación administrativa	29

Medida 4.1. Promover la digitalización del procedimiento de contratación administrativa	29
Medida 4.2. Impulsar la armonización del procedimiento de contratación administrativa	30
Eje 5: Gestión del personal	32
Medida 5.1. Implantación y desarrollo de un sistema de registro de actividad de las unidades administrativas	33
Medida 5.2. Promover la realización de actividades formativas en materia de gestión de la calidad.....	33
Medida 5.3 Establecer mecanismos de seguimiento de la actividad desarrollada en régimen de teletrabajo	34
Eje 6: Transparencia.....	36
Medida 6.1. Revisar y actualizar la situación de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia.....	37
Medida 6.2. Implantar mejoras en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia	38
Medida 6.3. Fomentar la cultura de la transparencia para la detección de posibles mejoras a implantar en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y su continua actualización.....	39
Eje 7: Información y atención a la ciudadanía	41
Medida 7.1 Impulsar mejoras en el Sistema integrado de atención a la ciudadanía	42
Medida 7.2. Incorporar la tramitación de los procedimientos de acceso a la información pública en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía.	42
Medida 7.3 Impulsar la labor de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos en el seguimiento de las quejas y sugerencias y el impulso de planes de mejora	43
Eje 8: Participación ciudadana	45

Medida 8.1. Fomentar la participación de la ciudadanía en la elaboración de las políticas públicas	46
Medida 8.2. Mejorar la accesibilidad de los contenidos para fomentar la participación ciudadana en los distintos portales web.....	47
Medida 8.3. Impulsar la participación infantil y juvenil	47
Eje 9. Integridad institucional	49
Medida 9.1. Aprobación y puesta en marcha del programa de integridad institucional de la Xunta de Galicia	50
Eje 10: Difusión y comunicación	51
Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoyo para impulsar la cultura de gestión de la calidad en la administración pública y la difusión del conocimiento en materia de gestión de la calidad	52
Medida 10.2. Elaborar y difundir un Manual de acogida	53
Medida 10.3. Gestión y difusión del conocimiento, intercambio de experiencias y cooperación interadministrativa en materias de gestión y evaluación de la calidad de las políticas públicas con otras administraciones o entidades	54
4. TEMPORALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL PLAN	56

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, establece en su artículo 20 que la política de gestión de la calidad de la Comunidad Autónoma de Galicia se concretará a través de un plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia que será aprobado por el Consello de la Xunta de Galicia por propuesta de la consellería competente en materia de evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Además, establece que el dicho plan tendrá carácter plurianual y deberá contener objetivos estratégicos y programas operativos destinados a la evaluación y mejora continuas, a la medición de su grado de implantación y cumplimiento, a la evaluación de su eficacia y, en su caso, a su oportuna revisión y adecuación según las nuevas necesidades que se detecten.

El Decreto 97/2020, de 25 de junio, por el que se regulan determinados instrumentos para la gestión, la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia, establece en su artículo 4 que el Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia contendrá un conjunto ordenado de medidas dirigidas a potenciar la mejora de los servicios del sector público autonómico de Galicia e incrementar la satisfacción de las personas con el funcionamiento de la administración, e incluirá por lo menos, acciones relativas a los siguientes ejes de actuación: funcionamiento de los servicios públicos; gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad; racionalización y simplificación de procedimientos administrativos; gestión del personal; transparencia; información y atención a la ciudadanía; participación ciudadana; y difusión y comunicación.

La Ley 1/2015, de 1 de abril, y el Decreto 97/2020, de 25 de junio, fijan por lo tanto el marco legal para el desarrollo de este Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia, que aborda una política de gestión de la calidad desde múltiples perspectivas, incluyendo una serie de medidas y acciones no solo en los ocho ejes previstos en el Decreto 97/2020, de 25 de junio, sino que se incluyen dos ejes más, uno relativo a la contratación administrativa y otro en materia de integridad institucional.

El Plan abarca el período 2021-2023, estableciendo una serie de medidas en cada uno de los ejes que se planifican a lo largo de este período, y será objeto de seguimiento a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, que elaborará, dentro del primero trimestre de cada año, un informe que será publicado en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y en el Barómetro de la Calidad de los Servicios Públicos.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Marco normativo

Las medidas de calidad en la Administración autonómica gallega tuvieron su inicio de forma pionera en Galicia con el Decreto 148/2004, de 1 de julio, sobre cartas de servicios y Observatorio de Calidad. Este decreto incorporaba una carta general de servicios de la Xunta de Galicia que expresaba una voluntad de avance en el establecimiento de una administración más eficaz, eficiente, transparente, participativa y al servicio de la ciudadanía, de instaurar un nuevo modelo de gestión de los servicios basado en la calidad, en la mejora continua y en la demanda de las personas usuarias.

Posteriormente se aprobó el Decreto 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio de la Calidad y de la Administración Electrónica de Galicia, con el objeto de continuar con el impulso de la gestión de la calidad ya iniciado.

La organización general de la calidad se fijó en la Administración autonómica gallega a través del Decreto 235/2008, de 18 de septiembre, por el que se regula el Sistema de Calidad de Gestión de la Xunta de Galicia. Este decreto tenía como fines fomentar la mejora continua, acercar modelos fiables de gestión y acciones de mejora, así como favorecer la extensión de la cultura de la calidad de gestión entre todos los centros directivos de la Xunta de Galicia mediante la animación y el reconocimiento.

La Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, estableció y reguló el régimen jurídico de la administración pública gallega, incluyendo la organización de la administración general y del sector público instrumental. En este ámbito, reguló las distintas tipologías de entidades instrumentales y estableció los instrumentos de planificación anual y plurianual de la actividad de dichas entidades instrumentales.

La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de racionalización del sector público autonómico supuso un importante impulso en el área de simplificación y racionalización, tanto del sector público, como de los procedimientos administrativos.

Esta norma, dirigida a la racionalización de todo el sector público autonómico y de la actividad administrativa, recogió una serie de reglas tendentes a imponer pautas de mejora continua en la dimensión de las estructuras administrativas. Al tiempo, promovió la simplificación y la racionalización de los procedimientos, así como la reducción de las cargas administrativas, la supresión de los trámites y de los documentos exigibles, y el

desarrollo de la Administración electrónica. Así mismo previó la existencia de una Guía de procedimientos y servicios en la que se incluirán la relación de procedimientos y servicios que se pongan a disposición de la ciudadanía.

La Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, supuso un cambio de tendencia en el ámbito de la modernización en la Administración autonómica de Galicia por varios motivos. En primer lugar, porque estableció cambios en la organización y en la manera de desarrollar la actividad administrativa sobre las nuevas bases que deben presidir las relaciones entre la Administración y la sociedad en general. Y, en segundo lugar, porque se enfocó en la prestación de servicios a la ciudadanía y en las formas de ofrecerlos a partir de la aplicación de los principios de buena administración, mejora continua, cercanía y fomento de la participación ciudadana en los asuntos públicos, y simplificación administrativa.

Con esta disposición, se les otorgó el máximo rango jurídico a varios elementos e instrumentos relacionados con la calidad. Así, en el artículo 5 se previó la creación por el Consello de la Xunta de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación como órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía y la evaluación de los servicios públicos dentro del sector público autonómico de Galicia, la cual fue creada por Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 9 de julio de 2015.

En el artículo 7, se anunció un Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía, que se estableció mediante el Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

Así mismo, el artículo 20 de esa ley recogió que la política de gestión de la calidad de la Comunidad Autónoma de Galicia se concretaría a través de un plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia.

A través de su artículo 24 se creó el Barómetro de la calidad de los servicios públicos como un sitio web específico de información sobre la gestión y la evaluación de la calidad de los servicios públicos del sector público autonómico de Galicia.

Por su parte, el artículo 25 configuró funcionalmente el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos como Oficina de Defensa de las Personas Usuarías de los Servicios Públicos, para la recepción, a través de un sistema homogéneo, la tramitación y la gestión de las sugerencias y quejas respecto de cuestiones relativas a derechos y deberes de las personas usuarias y a su estatuto.

Finalmente, a través de los artículos 42 y 43 de esta ley se dotó de rango legal a las cartas de servicios estableciendo la necesidad de regular, mediante decreto del Consello de la Xunta de Galicia, la metodología de elaboración, gestión y actualización de estas.

A través del Decreto 97/2020, de 25 de junio, por el que se regulan determinados instrumentos para la gestión, la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia se desarrollan reglamentariamente cuatro aspectos clave de la modernización administrativa.

En primer lugar, se regula el Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia y se establecen los ejes de actuación con los que, como mínimo, deberá contar este Plan. En segundo lugar, se establecen las directrices para la evaluación de las políticas públicas y de los servicios públicos. En tercer lugar, se adapta la actual regulación de las cartas de servicios a lo establecido por la Ley 1/2015, de 1 de abril. Y, en cuarto lugar, se aprueban, por primera vez, las bases para la realización de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos como instrumentos para conocer y analizar la opinión, la calidad percibida y el grado de satisfacción de la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados.

2.2. Situación de diagnóstico

El Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia abarca diez ejes de actuación muy dispares, con lo que resulta necesario abordar un diagnóstico de la situación en diferentes áreas de actuación y organización administrativa.

I

La Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, desarrolló el régimen de las entidades del sector público autonómico, regulando el régimen jurídico propio de cada una de las tipologías de entidades existentes, así como aspectos relativos a la planificación de su actividad, así como a su régimen de personal, de contratación, presupuestario, económico financiero y de control.

La Xunta de Galicia inició ya en el año 2009 un proceso de reestructuración de su sector público instrumental, que se concretó en la puesta en marcha de tres planes de racionalización de entidades instrumentales, no solo para reducir la dimensión de la administración instrumental, mediante la extinción de organismos innecesarios, sino también para identificar áreas de mejora en la gestión de los servicios públicos.

Por lo tanto, respeto de las entidades que siguen en funcionamiento, se acometieron a lo largo de este proceso una serie de medidas de mejora, como pueden ser la reestructuración de plantillas, redistribuciones organizativas, impulso a mecanismos de autoprovisión, o implantación de contratos de gestión o contratos programa.

Sin embargo, debe continuarse trabajando en el proceso de dotar de instrumentos de gestión a las entidades instrumentales del sector público, con el objetivo de conseguir un mejor funcionamiento de los servicios públicos en el sector público autonómico.

II

La Ley 1/2015, de 1 de abril, y el Decreto 97/2020, de 25 de junio, establecieron el nuevo marco normativo regulador de los instrumentos para la gestión, la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia.

Al amparo de la normativa vigente con anterioridad, la Xunta de Galicia ya había procedido la aprobación de cartas de servicios relativas a procedimientos concretos, sin embargo, la nueva regulación contenida en estas dos normas resulta mucho más completa y ambiciosa, en la búsqueda de una política de calidad en la Xunta de Galicia que se concrete en una correcta planificación de las políticas públicas y su posterior evaluación. Además, se prevé la elaboración de instrumentos de planificación y evaluación de los servicios públicos.

De este modo, debe procederse a continuar a labor ya iniciada desde una nueva perspectiva, más ambiciosa que la anterior, que se basa en dos pilares claves: la planificación y el seguimiento o evaluación posterior.

III

En el proceso de racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos poden señalarse varios hitos llevados a cabo en los últimos años. En primer lugar, debe destacarse la puesta en marcha en Galicia de la aplicación del Método de Medición y Reducción de las Cargas Administrativas a través del Plan REDUCE, que supuso el inicio de la reducción de barreras y cargas exigibles a la ciudadanía en los procedimientos que tienen a su disposición en la Guía de procedimientos y servicios.

En segundo lugar, destaca la aprobación por el Consello de la Xunta de Galicia de las Guías para la habilitación electrónica de procedimientos administrativos y servicios en la Administración general y en el sector público autonómico, que deberán tenerse en cuenta en la elaboración de las disposiciones que regulen procedimientos administrativos, de las bases reguladoras y convocatorias de subvenciones, así como de los servicios a disposición de la ciudadanía. Dichas guías ofrecen una serie de directrices de uso obligatorio y que

sirven de herramienta a los órganos de la Administración general y las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia para la habilitación de procedimientos administrativos y servicios bajo los principios de racionalización y simplificación de los procedimientos. Están encaminadas a la modernización, racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos y servicios, propiciando la reducción de trámites y cargas burocráticas, y contribuyen a reducir los costes administrativos de las actividades empresariales y a mejorar la competitividad de las empresas y a estimular su desarrollo.

La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de racionalización del sector público autonómico supuso un importante impulso en esta área, ya que promovió la simplificación y la racionalización de los procedimientos, así como la reducción de las cargas administrativas, la supresión de los trámites y de los documentos exigibles, y el desarrollo de la Administración electrónica.

En este contexto surgió el Plan de Agilización Administrativa, en el que se inició un proceso de revisión, en dos fases, de más de 900 procedimientos administrativos del sector público autonómico que están integrados en la Guía de procedimientos y servicios pero que aún no estaban disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, por lo que solo se permitía su presentación presencial. Como resultado de estas actuaciones, el número de procedimientos que aún no figuran disponibles en sede electrónica es muy residual.

Una gestión de calidad de los servicios públicos debe basarse en la continuación y el impulso de la simplificación administrativa y de los procedimientos existentes en la Guía de procedimientos y servicios, así como en la culminación de la digitalización de los procedimientos que aún no figuran disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia.

IV

En materia de contratación administrativa, desde 2009 se llevan dados pasos importantes tanto en el ámbito de la licitación electrónica, como en la generación de buenas prácticas en materia de contratación, así, debe destacarse la puesta en funcionamiento de un sistema de licitación electrónica y de una herramienta de gestión electrónica del procedimiento de contratación, sin embargo, dichos sistemas aún están en fase de implantación, por lo que debe continuarse e impulsarse el proceso de digitalización de la contratación administrativa de la Xunta de Galicia.

Además, en estos años se publicaron guías de buenas prácticas en materia de contratación, pero siguen existiendo campos de mejora en el sentido de la armonización documental en

el procedimiento de contratación, promoviendo una simplificación del procedimiento y facilitando la participación de las empresas en los procedimientos de licitación.

V

La prestación de unos servicios públicos de calidad exige una adecuada planificación de los recursos humanos de la organización.

En este ámbito la administración pública gallega dio avances significativos en los últimos años, como la publicación de la Orden de 20 de diciembre de 2013, conjunta de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia y de la Consellería de Hacienda, por la que se regulan la acreditación, la jornada y el horario de trabajo, la flexibilidad horaria y el teletrabajo de los empleados públicos en el ámbito de la Administración general y del sector público de la Comunidad Autónoma de Galicia, que reguló las modalidades de jornada y de prestación de sus servicios del personal empleado público de la Xunta de Galicia.

Posteriormente, debe señalarse la publicación de la Orden de 14 diciembre de 2020 por la que se publica el Acuerdo sobre la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Resulta necesario continuar el establecimiento de mecanismos de planificación de los recursos humanos de la administración, para un correcto funcionamiento de los servicios públicos.

VI

La Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno creó el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, que se configura como el portal en el que el sector público autonómico deberá dar cuenta de las obligaciones de publicidad activa impuestas tanto por la normativa estatal como por la autonómica.

Desde el año 2016, en el que se puso en funcionamiento dicho portal, la administración gallega viene procediendo a una continua mejora de este portal, tanto desde un punto de vista tecnológico como desde la perspectiva de ampliación de los contenidos puestos a disposición de la ciudadanía.

El proceso de mejora en materia de transparencia de la actividad administrativa debe ser continuo, por lo que debe continuarse esta mejora de la cultura de la transparencia, mediante la continuación del proceso iniciado en el año 2016.

VII

La Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración creó, en su artículo 7, un sistema integrado de atención a la ciudadanía, que integra varios aspectos, entre los que destacan la información a la ciudadanía, y las quejas y las sugerencias.

Para su gestión la Xunta de Galicia creó una herramienta que permite la tramitación electrónica integral de los procedimientos, en los que actualmente figuran integrados los procedimientos de quejas y sugerencias promovidas por la ciudadanía. Resulta necesario continuar con la implantación de mejoras en estos procedimientos, así como con la integración en esta herramienta de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por la ciudadanía.

Además, dicha ley creó la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos, definida como un sistema homogéneo para la recepción, tramitación y gestión de las sugerencias y quejas respecto de cuestiones relativas a derechos y deberes de las personas usuarias y a su estatuto, resultando ahora necesario dar un impulso sus funciones, en la búsqueda de la mejora continua del funcionamiento de los servicios públicos.

VIII

Otro aspecto fundamental que debe incluirse en este plan es el fomento de la participación ciudadana. Para este fin se creó dentro del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto un apartado específico de Participación y relaciones con la ciudadanía. En este apartado se engloban las iniciativas participativas puestas a disposición de la ciudadanía, así como el canal para hacer llegar a la administración sus aportaciones.

Sin embargo, resulta conveniente dar un nuevo impulso a la participación ciudadana fomentando la asunción de una cultura participativa, que debe promoverse de manera especial entre la juventud, de manera que la juventud participe en los procesos de toma de decisiones en las materias que les afecten.

IX

El 16 de noviembre de 2018 se firmó un protocolo de colaboración entre la Xunta de Galicia y el Consello de Contas para la implantación y seguimiento de planes de prevención de riesgos de la corrupción en el sector público autonómico de Galicia.

En el documento “Diagnóstico de los sistemas de control interno y estrategia de prevención de riesgos de la corrupción en la administración general” realizado por el Consello de Contas y aprobado el 19 de diciembre de 2019 se incluyen una serie de recomendaciones en materia de integridad, entre la que destaca la de elaborar un programa de integridad institucional y de prevención de riesgos.

X

Finalmente, para la prestación de unos servicios públicos de calidad resulta fundamental a adquisición de una cultura de calidad, tanto interna, en el seno de la propia administración, como externa, por lo que resulta fundamental el ámbito de difusión e intercambio de conocimientos en esta materia.

3. OBJETIVOS Y EJES DEL PLAN

El ámbito de aplicación del Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia será la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y las entidades públicas instrumentales previstas en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia.

Este Plan desarrollará en los próximos tres años medidas prioritarias, estructuradas en 10 ejes, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 4 del Decreto 97/2020, de 25 de junio, por el que se regulan determinados instrumentos para la gestión, la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia, y con la inclusión de dos nuevos ejes específicos, uno relativo a la contratación administrativa, teniendo en cuenta su relevancia y su carácter transversal a todo el sector público autonómico, y otro relativo a la integridad institucional.

En concreto, los ejes de actuación del Plan son los siguientes:

- Eje 1: Funcionamiento de los servicios públicos
- Eje 2: Gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad
- Eje 3: Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos
- Eje 4: Contratación administrativa
- Eje 5: Gestión del personal
- Eje 6: Transparencia
- Eje 7: Información y atención a la ciudadanía
- Eje 8: Participación ciudadana
- Eje 9: Integridad institucional
- Eje 10: Difusión y comunicación

Eje 1: Funcionamiento de los servicios públicos

Objetivos del eje:

El objetivo principal de este eje es garantizar el idóneo funcionamiento de los servicios públicos en el sector público autonómico de Galicia.

Para tal fin, el eje se centra en el funcionamiento del sector público autonómico, abordando una necesidad de planificación general de la gestión por parte de las entidades instrumentales, que comprenda toda su actividad, y previa a la planificación individualizada de los concretos servicios públicos que presta la entidad. Pero, además, el correcto funcionamiento de las entidades, no debe limitarse al aspecto de la planificación, sino que también resulta necesario realizar una medición posterior de la actividad llevada a cabo.

El impulso de estas dos líneas, planificación de la actividad y medición posterior, procurará una racionalización y mejora del funcionamiento del sector público, y de los servicios públicos prestados por las entidades instrumentales.

Al mismo tiempo, con el objetivo de conseguir una visión global del funcionamiento de los servicios públicos de la Xunta de Galicia, se promoverá la realización de un análisis anual por parte de los departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia de la actividad desarrollada en el ejercicio anterior, obteniendo así una visión íntegra de la actividad llevada a cabo por la Xunta de Galicia, tanto en el ámbito de la administración general, como de las entidades instrumentales, lo que posibilitará detectar capacidades de mejora y redundará en un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

Finalmente, resulta necesario continuar con el proceso de racionalización del sector público teniendo en cuenta la labor ya iniciada y realizada desde hace años en esta senda por la Xunta de Galicia. Es necesario realizar un análisis del actual mapa de órganos colegiados existentes en la Xunta de Galicia. Actualmente la relación de órganos colegiados de la Xunta de Galicia figura publicada en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, además, debe tenerse en cuenta que ya se procedió por la Xunta de Galicia a una racionalización de sus órganos colegiados a través del Decreto 20/2015, de 29 de enero, de racionalización de órganos colegiados de la Xunta de Galicia.

Sin embargo, se considera necesario continuar la senda iniciada en el ámbito de la racionalización de órganos colegiados en el año 2015, y abordar la existencia de otras formas de colaboración, como son los grupos de trabajo, así como las designaciones, en determinadas áreas concretas de actividad, de unidades con funciones de responsabilidad y/o coordinación de cada departamento en esas materias.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia/Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/ Secretaría General de Medios/ Departamentos de la Xunta de Galicia

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 1 de actuación son las siguientes:

Medida 1.1. Impulsar la elaboración de los instrumentos de gestión de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia.

Medida 1.2. Promover la elaboración de memorias anuales de resultados de actividad de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

Medida 1.3. Impulsar la elaboración de memorias-balance de actividad por los departamentos de la Xunta de Galicia

Medida 1.4. Impulsar la racionalización del sector público

Medida 1.1. Impulsar la elaboración de los instrumentos de gestión de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

Descripción de la medida:

Impulsar la elaboración y aprobación de los instrumentos de gestión de las entidades instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia previstos en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia y en el Decreto legislativo 1/1999, de 7 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de régimen financiero y presupuestario de Galicia.

De estos instrumentos, los que resultan de mayor relevancia por su carácter planificador plurianual son los planes iniciales de actuación, los contratos de gestión y los contratos programa.

Para la ejecución de esta medida se seguirán las previsiones contenidas en la Orden conjunta de 8 de julio de 2016, de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia y de la Consellería de Hacienda, por la que se regula el Plan inicial plurianual de actuación de las entidades públicas instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia, y en el Acuerdo del Consello de la Xunta de 8 de marzo de 2012 por el que se aprueba la Instrucción por la que se regula el procedimiento para la elaboración de los contratos de gestión o contratos programa y la composición de las comisiones de control y seguimiento de dichos contratos.

Acciones concretas:

Acción 1.1.1. Aprobar un Programa de mejora de la gestión de las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia

Se aprobará un Programa de mejora de la gestión de las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia, en el que se planificará un proceso de implantación progresiva de estos instrumentos en el sector público autonómico.

Dicho programa, que se centrará en los contratos de gestión y contratos programa, se aprobará por el Consello de la Xunta de Galicia, e incluirá una temporalización de los trabajos de elaboración y aprobación de los dichos instrumentos.

Acción 1.1.2. Impulsar la realización de planes iniciales de actuación

Se impulsará la realización de planes iniciales de actuación, prestando una especial atención en el proceso de creación o integración de nuevas entidades instrumentales en el sector público, a lo dispuesto en la Orden conjunta de 8 de julio de 2016, de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia y de la Consellería de Hacienda, por la que se regula el Plan inicial plurianual de actuación de las entidades públicas instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia.

Esta acción, continua a lo largo de toda la vigencia del plan, se ejecutará en función de la creación o integración de nuevas entidades.

Acción 1.1.3. Impulsar la aprobación de contratos de gestión y contratos programa

Se impulsará la aprobación de los contratos de gestión y contratos programas cuyo procedimiento de elaboración está regulado en el Acuerdo del Consello de la Xunta de 8 de marzo de 2012 por el que se aprueba la Instrucción por la que se regula el procedimiento para la elaboración de los contratos de gestión o contratos programa y la composición de las comisiones de control y seguimiento de dichos contratos.

Esta acción, continua a lo largo de toda la vigencia del plan, se llevará a cabo en función de la temporalización de los trabajos que se apruebe en el Programa de mejora de la gestión de las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia.

Medida 1.2. Promover la elaboración de memorias anuales de resultados de actividad de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

Descripción de la medida:

Se adoptarán acciones encaminadas a promover la elaboración de memorias anuales de resultados de actividad de las entidades instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia, como complemento a la actividad de planificación prevista en la medida 1.1.

De este modo se promueve la realización por la propia entidad de un proceso de análisis posterior de la actividad desarrollada durante el año, y, por lo tanto, de su adecuación a la planificación previa, lo que permite detectar posibilidades de mejora del funcionamiento del servicio público. Así mismo, toda vez que dichos documentos serán objeto de publicación, se promueve una mayor transparencia en la actividad de las entidades.

Acciones concretas:

Acción 1.2.1. Elaborar una guía o documento de apoyo metodológico para la elaboración de las memorias de actividad por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

La Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa elaborará un documento de apoyo metodológico para la elaboración de las memorias de actividades, en el que se definirán procedimientos y criterios normalizados a seguir en la elaboración y publicación en la web de memorias de actividad.

Acción 1.2.2. Impulsar la elaboración y publicación de las memorias por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

Se procederá a una revisión de los portales de las distintas entidades instrumentales y se impulsará la elaboración por dichas entidades de memorias de actividad, y su publicación, con la base del documento de apoyo previsto en la acción anterior.

Medida 1.3. Impulsar la elaboración de memorias-balance de actividad por los departamentos de la Xunta de Galicia

Descripción de la medida:

Se adoptarán acciones encaminadas a promover la elaboración de memorias-balance de actividad anuales de los distintos departamentos de la administración general de la Xunta de Galicia.

De este modo se promoverá un análisis anual del funcionamiento de los servicios públicos de cada departamento, que permitirá detectar posibilidades de mejora y será objeto de publicación, promoviendo una mayor transparencia sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

Acciones concretas:

Acción 1.3.1. Elaborar una guía para la elaboración de las memorias-balance por los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia

La Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa elaborará un documento de apoyo para la elaboración de las memorias-balance de actividades, en el que se definirán procedimientos y criterios normalizados a seguir en su elaboración y publicación en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto

Acción 1.3.2. Elaborar y publicar las memorias-balance de actividad por los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia

En los primeros dos meses de cada año se elaborarán las memorias-balance de actividad por cada una de las secretarías generales y direcciones generales de la Administración general de la Xunta de Galicia, que serán objeto de publicación en el Barómetro de la Calidad de los Servicios Públicos.

Medida 1.4. Impulsar la racionalización del sector público

Descripción de la medida:

El Decreto 20/2015, de 29 de enero, promovió una racionalización del mapa de órganos colegiados de la Xunta de Galicia. Sin embargo, el actual ritmo de producción normativa y de transformación de la administración pública hacen necesario proceder a una nueva revisión de la situación actual, con el objetivo de suprimir aquellos órganos cuyas competencias y funciones se vieron superadas, tal y como se hizo en el año 2015, y al tiempo, impulsar la regulación de aquellos órganos colegiados cuya existencia resulta

necesaria pero aún no cuentan con una regulación completa y adaptada las nuevas exigencias administrativas.

En segundo lugar, existen en la Xunta de Galicia otras formas de colaboración, de un carácter menos formalista, como son los grupos de trabajo, determinadas comisiones o comités, así como las designaciones, en determinadas áreas concretas de actividad, de unidades con funciones de responsabilidad y/o coordinación de cada departamento en esas materias. Esta nueva tipología de figuras colaborativas resulta de mucha utilidad al tener un carácter muy flexible y promueve una mayor coordinación y colaboración interna en el seno de la organización.

Resulta conveniente disponer una base de información, permanentemente actualizada, respecto de los grupos de trabajo creados en la Xunta de Galicia, que cuenten con una cierta vocación de permanencia, y su composición, así como de las designaciones específicas de unidades concretas con funciones de coordinación y/o responsabilidad en materias concretas señaladas anteriormente.

Acción 1.4.1. Racionalización de los órganos colegiados del sector público

Se procederá a un análisis del actual mapa de órganos colegiados de la Xunta de Galicia, y la consiguiente supresión de aquellos órganos cuyas funciones y competencias ya hayan sido asumidas por otros órganos o bien superadas y que, por lo tanto, no resulte necesario su mantenimiento.

Acción 1.4.2. Creación de una base de datos de grupos de trabajo y colaboración y designaciones específicas de la Xunta de Galicia

Se creará una base de datos permanentemente actualizada, que recoja los grupos de trabajo, comisiones, comités, etc., existentes en la Xunta de Galicia, y su composición, así como las designaciones específicas de unidades con funciones de coordinación y/o responsabilidad en materias concretas

Eje 2: Gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad

Objetivos del eje:

La Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración regula la evaluación de la calidad, tanto de las políticas públicas como de los servicios públicos prestados, y recoge una serie de instrumentos para la gestión, la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad, que se desarrollaron en el Decreto 97/2020, de 25 de junio, por el que se regulan determinados instrumentos para la gestión, la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia.

El objetivo principal de este eje es regular los instrumentos para la evaluación y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia abarcando desde ámbitos muy generales como la planificación de las políticas públicas y su seguimiento, hasta ámbitos mucho más concretos, como las cartas de servicios.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Consellerías de la Xunta de Galicia/Asesoría Jurídica General/ Entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia/Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/ Secretaría General de Medios/ Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 2 de actuación son las siguientes:

Medida 2.1. Evaluación de la calidad de las políticas públicas y de los servicios públicos

Medida 2.2. Impulsar la elaboración de instrumentos y metodologías de supervisión, evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos

Medida 2.3. Impulsar la mejora de la calidad de la producción normativa

Medida 2.1. Evaluación de la calidad de las políticas públicas y de los servicios públicos

Descripción de la medida:

Impulsar la evaluación de la calidad de las políticas públicas y de los servicios públicos, desde el momento inicial de planificación, hasta un momento posterior de seguimiento. Para tal fin se dotará a los distintos órganos de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia de instrumentos de apoyo para la elaboración tanto de los documentos de planificación de las políticas públicas, como para su evaluación, fijando metodologías y sistemáticas y modelos de informes para llevarla a cabo.

Acciones concretas:

Acción 2.1.1. Establecer los requisitos normalizados que deberán observarse en el diseño de los instrumentos de planificación de políticas públicas

Se establecerán los requisitos normalizados que deberán observarse en el diseño de los planes sectoriales y transversales o instrumentos asimilados de planificación de políticas públicas, con el objetivo de conseguir una mejor planificación de la actuación de la administración y una homogeneización en el diseño de estos instrumentos.

Con el objeto de facilitar el seguimiento de los instrumentos de planificación, en cada uno de ellos se designará a una unidad de coordinación del instrumento (plan, programa, contrato de gestión, etc.), que coordinará la recopilación de información sobre los indicadores y la redacción de los informes y memorias de seguimiento y evaluación del instrumento de planificación.

Acción 2.1.2. Elaborar modelos de informes de evaluación interna de la calidad de los instrumentos de planificación de las políticas públicas, así como de la calidad de los servicios públicos

Se elaborarán modelos de informes de evaluación interna de la calidad de los planes, programas u otros instrumentos asimilados de planificación en los que se concreten políticas públicas, así como modelos de informes de evaluación interna de la calidad de los servicios públicos.

Para la elaboración de dichos documentos se atenderá a lo dispuesto en el Decreto 97/2020, de 25 de junio, por el que se regulan determinados instrumentos para la gestión, la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia.

Medida 2.2. Impulsar la elaboración de instrumentos y metodologías de supervisión, evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos

Descripción de la medida:

Impulsar la elaboración de los instrumentos y metodologías de supervisión, evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos, previstos en la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración y en el Decreto 97/2020, de 25 de junio.

De manera particular se impulsará la elaboración de las cartas de servicios, instrumento de especial importancia al reflejar los compromisos de calidad de prestación de los servicios públicos, así como su seguimiento, evaluación y revisión periódica.

Acciones concretas:

Acción 2.2.1. Elaborar y publicar nuevos recursos relacionados con la elaboración y modificación de instrumentos de gestión de la calidad.

Se elaborarán y se publicarán nuevas guías, manuales metodológicos u otros materiales o recursos relacionados con la elaboración y modificación de cartas de servicios. El proceso comenzará con una revisión de los documentos existentes y recursos relacionados con la elaboración de las cartas de servicios, y su actualización, en los aspectos en los que sea preciso.

Entre estos nuevos recursos, se elaborará también un Manual de Identidad Gráfica de las cartas de servicios, que establecerá los criterios y requisitos normalizados a que se deben adecuar los formatos divulgativos de cada una de ellas.

Asimismo, se elaborarán modelos de informes de resultados de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos.

Acción 2.2.2. Aprobar un procedimiento normalizado para el seguimiento interno y anual del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad de servicios incluidos en cada carta

Con el objetivo de facilitar y homogeneizar el seguimiento del grado de cumplimiento de las cartas de servicios, se aprobará un procedimiento normalizado a ejecutar por los órganos gestores de los departamentos de la Administración responsables de cartas, para el seguimiento interno y anual del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad de servicios incluidos en cada carta.

Acción 2.2.3. Dotar a los órganos responsables de las cartas de servicios de herramientas que faciliten el seguimiento de las cartas de servicios aprobadas

Se desarrollará y se pondrá la disposición de los órganos responsables de cartas de servicios una utilidad web que permita a la ciudadanía cubrir encuestas sobre el grado de conocimiento de la carta de servicios, indicar su grado de satisfacción con los servicios, presentar opiniones o sugerencias sobre la carta y su posible mejora.

Acción 2.2.4. Aprobación anual de un Mapa de Cartas de servicios y de un Mapa de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos

La Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación aprobará anualmente un *Mapa de cartas de servicios* y un *Mapa de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos* a desarrollar en la Administración general y en las entidades públicas instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia.

Medida 2.3. Impulsar la mejora de la calidad de la producción normativa

Descripción de la medida:

Se impulsará una mejora de la calidad de la producción normativa, que redundará en una mejora de la calidad de los servicios públicos mediante una mejor definición normativa del régimen de aplicación y la mejora del conocimiento y comprensión por la ciudadanía de las normas reguladoras del dicho régimen.

En el proceso de producción normativa se respetarán los principios de simplificación y racionalización, promoviendo la reducción de cargas para la ciudadanía y la claridad en la regulación.

Acciones concretas:

2.3.1. Elaborar guías metodológicas relativas al proceso de producción normativa

Se elaborarán guías metodológicas relativas al proceso de producción normativa desde un punto de vista de mejora de la calidad normativa, que completen las actuales Directrices de técnica normativa aprobadas por el Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 30 de octubre de 2014.

2.3.2. Impulsar la participación ciudadana en el proceso de producción normativa

Se impulsará la participación de la ciudadanía en el proceso de producción normativa facilitando tanto el acceso a los proyectos normativos en los que se puede participar como el seguimiento de las distintas fases de los proyectos normativos.

Eje 3: Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos

Objetivos del eje:

El objetivo de este eje es la promoción, planificación y coordinación de los procesos de racionalización, simplificación y modernización de los procedimientos administrativos, suprimiendo trámites y documentos innecesarios, reduciendo cargas administrativas y promoviendo la implantación de la Administración electrónica con la finalidad de mejorar la respuesta a la ciudadanía.

De este modo se avanzará en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de racionalización del sector público autonómico y en el artículo 18 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Vicepresidencia Primera y Consellería de Presidencia, Justicia y Turismo/Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 3 de actuación son las siguientes:

Medida 3.1. Racionalización de los procedimientos administrativos y servicios públicos

Medida 3.2. Impulsar el uso de medios electrónicos en la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos

Medida 3.1. Racionalización de los procedimientos administrativos y servicios públicos

Descripción de la medida:

Se continuará con la tarea de racionalización, simplificación y normalización de los procedimientos y servicios administrativos con los siguientes objetivos: reducir las cargas administrativas para la ciudadanía, incidiendo en la supresión de documentos y trámites innecesarios, evitar y eliminar redundancias y solapamientos de normas en la actuación de la Administración pública gallega, así como reducir los plazos y tiempos de respuesta, para la consecución de procedimientos y servicios administrativos más sencillos para las personas interesadas y, conseguir una administración más simple, ágil y accesible para a la ciudadanía.

Acciones concretas:

Acción 3.1.1. Impulsar el proceso de reducción y simplificación de los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios con la eliminación de los que están en desuso.

Se continuará con el proceso de minoración de las cargas administrativas y se impulsará el proceso de reducción y simplificación de los procedimientos existentes en la Guía de Procedimientos y Servicios, disponible en la sede electrónica, prestando especial atención a aquellos susceptibles de modificación o supresión, y con la correspondiente eliminación de los que están en desuso, continuando así con la labor de conseguir una Guía más clara, sencilla y permanentemente actualizada en coordinación con los órganos gestores de los procedimientos.

Acción 3.1.2. Llevar a cabo una revisión del marco de las políticas subvencionadoras de la Xunta de Galicia, mediante una armonización de los procedimientos de esta naturaleza existentes en la actualidad.

Iniciar una revisión del marco de las políticas subvencionadoras y elaborar procedimientos administrativos tipo para determinadas categorías de procedimientos reguladores de subvenciones, empleando formularios normalizados para cada categoría, que faciliten el uso de los servicios o procedimientos administrativos, minimizando el grado de conocimiento funcional o tecnológico necesario para su uso.

Acción 3.1.3 Reducción progresiva de los plazos y tiempos de respuesta para garantizar una mayor celeridad en las relaciones con la ciudadanía

Continuar con la progresiva reducción de los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos en al menos un 5 % más sobre el 20% que se viene proponiendo desde el año 2012, como medida indirecta para la reducción de las cargas administrativas.

Medida 3.2. Impulsar el uso de medios electrónicos en la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos

Descripción de la medida:

Se impulsará la culminación de la digitalización de los procedimientos administrativos, permitiendo no solo el acceso al procedimiento o servicio por medios electrónicos, sino que todo su desarrollo sea íntegramente digital.

Se garantizará la igualdad de toda la ciudadanía en el diseño de los procedimientos y servicios digitales, evitando el fenómeno de la "brecha digital" y así se mejorarán los canales de participación ciudadana ofreciendo unos servicios fáciles de emplear, ágiles y con menos cargas burocráticas.

Acciones concretas:

Acción 3.2.1. Continuar el proceso de digitalización de procedimientos administrativos aún no disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia

Se continuará el proceso de digitalización de aquellos procedimientos que aún no figuran disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, para que, una vez culminado el proceso, la ciudadanía pueda acceder de manera electrónica a los procedimientos administrativos de la Xunta de Galicia a través de la sede electrónica.

Acción 3.2.2. Potenciar la "Carpeta ciudadana"

Potenciar la "Carpeta ciudadana" que incluirá toda la información de carácter personal y administrativo disponible en la Administración Pública de manera ordenada y simple, lo que permitirá ofrecer proactivamente unos servicios públicos personalizados acordes a las necesidades particulares de todas las personas.

Acción 3.2.3. Impulsar la disponibilidad y el uso de servicios de interoperabilidad

Seguir avanzando en la puesta la disposición y en el uso por los órganos de la administración pública gallega de nuevos servicios de interoperabilidad, de manera que se

reduzcan los deberes de aportar documentación por la ciudadanía, reduciendo así las cargas burocráticas y consiguiendo una agilización de los procedimientos.

Acción 3.2.4. Impulsar el Archivo electrónico administrativo de la Xunta de Galicia

Se continuará avanzando en el impulso del Archivo electrónico administrativo de la Xunta de Galicia como sistema que permita la gestión de expedientes administrativos electrónicos del sector público autonómico, y el archivo y custodia de manera sistematizada y segura de la documentación relativa a todos los procedimientos, lo que redundará en una mayor seguridad de la información y una mejora de las relaciones con la ciudadanía.

Eje 4: Contratación administrativa

Objetivos del eje:

El objetivo principal de este eje es proceder a una simplificación, digitalización y armonización del procedimiento de contratación administrativa.

La relevancia del procedimiento de contratación administrativa, uno de los procedimientos más utilizados en las administraciones públicas y que implica la gestión de una parte muy relevante de los recursos públicos, hace aconsejable abordar las medidas dirigidas a una mejora de este procedimiento en un eje independiente.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/ Asesoría Jurídica General/ Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia.

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 4 de actuación son las siguientes:

Medida 4.1. Promover la digitalización del procedimiento de contratación administrativa

Medida 4.2. Impulsar la armonización del procedimiento de contratación administrativa

Medida 4.1. Promover la digitalización del procedimiento de contratación administrativa

Descripción de la medida:

Se impulsará el proceso de digitalización del procedimiento de contratación administrativa, promoviendo el uso de las herramientas TIC en dicho procedimiento y trabajando hacia la extensión del expediente electrónico de contratación como herramienta de uso generalizado en la administración pública gallega.

Acciones concretas:

Acción 4.1.1. Impulsar el uso de la herramienta de licitación electrónica

Se impulsará la utilización por los órganos y entidades de la administración general y del sector público autonómico de Galicia del sistema de licitación electrónica *SILEX*, con el objetivo de generalizar la licitación electrónica en el sector público gallego.

Se aprobará un calendario para la generalización de esta herramienta para su progresiva extensión a los distintos órganos y entidades.

Acción 4.1.2. Impulsar la tramitación electrónica integral del procedimiento de contratación administrativa

Se impulsará la tramitación electrónica integral del procedimiento de contratación administrativa, en todas sus fases, impulsando la generalización del uso por los órganos y entidades de la administración general y del sector público autonómico de Galicia de la plataforma PLATION, para la gestión electrónica del procedimiento.

Se aprobará un calendario de implantación de esta herramienta para su progresiva extensión a los distintos órganos y entidades.

Medida 4.2. Impulsar la armonización del procedimiento de contratación administrativa

Descripción de la medida:

Se promoverá la armonización del procedimiento de contratación administrativa, mediante la aprobación de modelos normalizados de documentos que conforman el expediente de contratación administrativa y la elaboración de guías y orientaciones procedimentales que se pondrán a disposición de todos los órganos y entidades de la administración general y del sector público autonómico de Galicia.

Acciones concretas:

Acción 4.2.1. Aprobación de modelos normalizados de la documentación que conforma el expediente de contratación administrativa

Se aprobarán modelos normalizados de documentos integrantes del expediente de contratación administrativa, incluyendo tanto modelos de pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, como modelos de informes, resoluciones y demás documentos que conforman el expediente.

Acción 4.2.2. Elaboración de guías procedimentales y orientaciones en materia de contratación administrativa

Se elaborarán guías procedimentales y orientaciones en materia de contratación administrativa que se pondrán a disposición de todos los órganos y entidades de la administración general y del sector público autonómico de Galicia, con la finalidad de armonizar el procedimiento y promover una mejora de su calidad.

Eje 5: Gestión del personal

Objetivos del eje:

El objetivo de este eje es el impulso y la puesta en marcha de medidas en la búsqueda de una mejora de la gestión de la calidad abordadas desde una perspectiva de la gestión del personal.

El personal encargado de la gestión y prestación de los servicios públicos, resulta una de las piezas fundamentales para conseguir la calidad, en este sentido, una planificación de los recursos humanos basada en un análisis de las cargas de trabajo y la formación del personal en materia de gestión de la calidad resulta fundamental para conseguir una correcta prestación de los servicios públicos.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/Dirección General de la Función Pública/Escuela Gallega de Administración Pública/Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 5 de actuación son las siguientes:

Medida 5.1. Implantación y desarrollo de un sistema de registro de actividad de las unidades administrativas

Medida 5.2. Promover la realización de actividades formativas en materia de gestión de la calidad

Medida 5.3. Establecer mecanismos de seguimiento de la actividad desarrollada en régimen de teletrabajo

Medida 5.1. Implantación y desarrollo de un sistema de registro de actividad de las unidades administrativas

Descripción de la medida:

Se impulsará la implantación de un sistema de registro de actividad en toda la Administración general de la Xunta de Galicia con el fin de conocer la actividad de las distintas unidades administrativas y de esta forma conseguir un correcto dimensionamiento de su plantilla.

Este sistema permitirá analizar las cargas de trabajo y facilitará la planificación de los recursos humanos de la manera más adecuada para poder garantizar la calidad en la prestación de servicios públicos

Acciones concretas:

Acción 5.1.1. Implantación de un sistema de registro de actividad de las unidades administrativas

Se impulsará un sistema de registro de actividad mediante la extensión de una herramienta informática que facilite la cobertura por parte de todo el personal empleado público, de la actividad desarrollada en su puesto de trabajo, con el fin de conocer la actividad realizada en las distintas unidades.

Acción 5.1.2. Elaborar modelos de informes de análisis de cargas de trabajo

Se elaborarán modelos de informes de análisis de cargas de trabajo, que se pondrán a disposición de todos los órganos de la administración autonómica para facilitar su análisis de los recursos humanos de la organización y la adecuada planificación de los servicios públicos.

Medida 5.2. Promover la realización de actividades formativas en materia de gestión de la calidad

Se promoverá la realización de actividades formativas en materia de gestión de calidad entre el personal empleado público de la Xunta de Galicia, para afianzar la cultura de la calidad en la administración pública.

Se prestará una especial atención en este ámbito al personal de nuevo ingreso.

Acción 5.2.1. Impartir jornadas o webinarios en la Escuela Gallega de Administración Pública relativos al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios del sector público autonómico de Galicia.

La Escuela Gallega de Administración Pública organizará una jornada o webinar dirigido a la difusión entre el personal empleado público del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios del sector público autonómico de Galicia, en los tres meses siguientes a su aprobación.

En función de la demanda de participación por parte del personal empleado público podrán realizarse nuevas jornadas de difusión por parte de la Escuela Gallega de Administración Pública.

Asimismo, en el momento de incorporación de personal de nuevo ingreso en la administración pública gallega, se organizará una jornada o webinar en esta materia dirigida a este personal.

Acción 5.2.2. Incluir en el Plan anual de formación continua de la Escuela Gallega de Administración Pública acciones formativas relativas a la calidad de los servicios públicos.

Se incluirán en el Plan anual de formación continua de la Escuela Gallega de Administración Pública acciones formativas relativas a la calidad en el sector público autonómico de Galicia. Dichas acciones formativas podrán abarcar todo el contenido del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios del sector público autonómico de Galicia, o centrarse en aspectos relativos a algunos de sus ejes, como la elaboración de planes, programas u otros instrumentos asimilados de planificación; las cartas de servicios: concepto y procedimiento de elaboración; o los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos.

Medida 5.3 Establecer mecanismos de seguimiento de la actividad desarrollada en régimen de teletrabajo

Descripción de la medida:

Se establecerán mecanismos de seguimiento y monitorización del trabajo desarrollado en la modalidad de teletrabajo. El establecimiento de estos mecanismos facilitará la evaluación de los servicios prestados en este régimen y permitirá una automatización del seguimiento, lo que redundará en un beneficio y en una simplificación del régimen, tanto para la persona teletrabajadora como para la persona supervisora.

Asimismo, este seguimiento permitirá realizar, previo análisis de la información, mejoras en la propia organización y distribución del trabajo en la propia organización.

Acciones concretas:

Acción 5.3.1. Establecer el sistema de seguimiento de la actividad desarrollada en el régimen de teletrabajo.

Se establecerá y se extenderá la herramienta informática que permita una monitorización de la actividad desarrollada en esta modalidad de teletrabajo.

Acción 5.3.2. Fomentar la implantación de mejoras organizativas derivadas del análisis de la información resultante.

Se fomentará el análisis de la información resultante de este seguimiento para la implantación de mejoras organizativas nos propios departamentos.

Eje 6: Transparencia

Objetivos del eje:

El objetivo de este eje es procurar una mayor transparencia en la actuación administrativa, tanto de la administración general como del sector público autonómico.

Se persigue una mejora de las funcionalidades y de los contenidos del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia, pero además se prestará una especial atención a los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/Entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia/Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 6 de actuación son las siguientes:

Medida 6.1. Revisar y actualizar la situación de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

Medida 6.2. Implantar mejoras en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia

Medida 6.3. Fomentar la cultura de la transparencia para la detección de posibles mejoras a implantar en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y su continua actualización

Medida 6.1. Revisar y actualizar la situación de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

Descripción de la medida:

Se procederá a una revisión y actualización de la situación y contenidos de los apartados de transparencia pública de los portales de las entidades instrumentales del sector público autonómico, así como de la información publicada por dichas entidades a través del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Se prestará una especial atención a la actualización de los contenidos específicos y propios de las entidades integrantes del sector público, como los planes anuales de actuación, los contratos de gestión o contratos programas, o las cuentas anuales.

Además, toda vez que las entidades instrumentales del sector público autonómico cuentan con sus propios apartados o portales de transparencia, se homogeneizará la estructura de los distintos apartados de transparencia de dichos portales de las entidades integrantes del sector público autonómico.

Acciones concretas:

Acción 6.1.1. Actualizar los contenidos de los apartados de transparencia de los portales de las entidades instrumentales del sector público autonómico

Se procederá a una actualización de los contenidos que figuran en los apartados o portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico, prestando una especial atención a la publicación de los instrumentos de gestión y de las cuentas anuales.

Acción 6.1.2. Homogeneizar la situación en el portal y la estructura de los apartados de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico

Se procederá a una homogeneización de los apartados de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico, prestando especial atención a dos aspectos clave: disponer de un acceso visible a su apartado de *Transparencia y Gobierno Abierto* en el primer nivel de navegación del portal, y homogeneizar la estructura de los contenidos en el dicho apartado de transparencia.

Medida 6.2. Implantar mejoras en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia

Descripción de la medida:

Se continuará el proceso de mejora continua del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto abordando varios ámbitos de actuación y mejora.

Se abordará una mejora del portal desde un punto de vista tecnológico, fomentando la automatización de sus contenidos. Además, se abordará la puesta en marcha de nuevos servicios que contribuyan a una universalización en el acceso a la información, y el fomento de la publicación de información en formato reutilizable, a través del portal abert@s.

Finalmente, otro de los aspectos fundamentales de la medida es la puesta la disposición de nuevos contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, fomentando una mayor transparencia en la actividad administrativa.

Acciones concretas:

Acción 6.2.1. Puesta en marcha de mejoras tecnológicas en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto.

Se fomentará la automatización de los contenidos y de su proceso de actualización en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto.

Se pondrán en marcha nuevos servicios que faciliten la navegación en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto con el uso del teclado, comandos de voz y sonidos, contribuyendo de este modo a la universalización en el acceso a la información.

Además, se posibilitará la presentación de contenidos a través de imágenes, infografías, gráficos interactivos y mapas de geolocalización que ofrecerán información con mayor claridad.

Acción 6.2.2. Fomento de la incorporación de nuevas categorías de datos publicados en formato reutilizable

Se incrementará el catálogo de datos publicados en formato reutilizable a través del portal Abert@s de la Xunta de Galicia.

Acción 6.2.3. Incorporación de nuevos contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto

Se publicarán nuevos contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, atendiendo en particular a procedimientos de especial relevancia como el de contratación administrativa.

Medida 6.3. Fomentar la cultura de la transparencia para la detección de posibles mejoras a implantar en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y su continua actualización

Descripción de la medida:

Se fomentará la cultura da transparencia, tanto entre la ciudadanía como entre el personal empleado público, a través de la incorporación de este aspecto y de todos los contenidos relacionados con la transparencia de la actuación administrativa en el manual de acogida.

Además, promoviendo la implicación y participación de la ciudadanía, se establecerán mecanismos para facilitar la detección de posibles mejoras a implantar en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, mediante la puesta a disposición de la ciudadanía de la posibilidad de aportar sugerencias de mejora del portal, identificando así los principales aspectos de mejora que solicita la propia ciudadanía.

Además, se establecerán mecanismos que faciliten la continua actualización de los contenidos del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto por parte de las personas responsables de transparencia en cada consellería o entidad.

Acciones concretas:

Acción 6.3.1. Dotar de una mayor visibilidad al canal de sugerencias de mejora del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto

Mejorar la situación del canal de sugerencias de mejora existente en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, con la finalidad de otorgarle mayor visibilidad y fomentar así su uso por la ciudadanía.

Acción 6.3.2. Actualización de las guías e instrumentos de apoyo para la publicación de contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto

Se actualizarán las Guías para la publicación de los contenidos del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Se elaborará una guía específica para el cumplimiento de los deberes de publicidad activa por parte de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia.

Estos documentos se publicarán en la intranet corporativa de la Xunta de Galicia, impulsando la asunción de una cultura de la transparencia entre el personal de la administración autonómica.

Eje 7: Información y atención a la ciudadanía

Objetivos del eje:

El objetivo de este eje es promover la mejora del sistema de información y atención a la ciudadanía, previsto en la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

Por un lado, se buscará una mejora de los procedimientos que se integran en el denominado Sistema integrado de atención a la ciudadanía, mediante el fomento de la tramitación electrónica integral.

Por otra parte, se busca dotar de un nuevo impulso a la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos, de manera que contribuya a la adopción de medidas de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Vicepresidencia Primera y Consellería de Presidencia, Justicia y Turismo/Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/ Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 7 de actuación son las siguientes:

- Medida 7.1. Impulsar mejoras en el Sistema integrado de atención a la ciudadanía**
- Medida 7.2. Incorporar la tramitación de los procedimientos de acceso a la información pública en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía.**
- Medida 7.3. Impulsar la labor de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos**

Medida 7.1 Impulsar mejoras en el Sistema integrado de atención a la ciudadanía

Descripción de la medida:

El “Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIACI)”, es un sistema electrónico integral y transversal a toda la Xunta de Galicia, integrado con las distintas herramientas de administración electrónica, por el que se gestionan las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía de manera presencial (oficinas de Registro), de manera electrónica (a través de la sede) y de manera telefónica (a través del Servicio del 012).

Se implantarán mejoras en la herramienta informática que permitan mejorar el seguimiento de las quejas y sugerencias por las distintas unidades y el establecimiento de categorizaciones de quejas, lo que permitirá identificar áreas de mejora.

Acciones concretas:

Acción 7.1.1. Implantar mejoras en la herramienta informática que faciliten un mejor seguimiento de las quejas y sugerencias

Se añadirán como unidades usuarias de la herramienta SIACI a las subdirecciones generales y jefaturas de servicio, lo que facilitará el seguimiento de las quejas y sugerencias por parte de los responsables de estas unidades.

Acción 7.1.2. Facilitar la identificación de áreas de mejora mediante el establecimiento de mejoras en la herramienta informática que permita realizar filtrados de información

Ampliar las opciones de filtrado de la información del SIACI posibilitando la identificación de los expedientes de quejas y sugerencias por centro directivo, con el que se identificarán mejor aquellas áreas susceptibles de mejora, con el fin de elaborar Planes de Mejora de los servicios públicos autonómicos.

Medida 7.2. Incorporar la tramitación de los procedimientos de acceso a la información pública en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía.

Descripción de la medida:

Se establecerán mecanismos de mejora en la tramitación de los procedimientos de acceso a la información pública, facilitando y simplificando su gestión por las distintas unidades a través de su incorporación al Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía e

incorporando recomendaciones, orientaciones y modelos de documentación para la homogeneización de este procedimiento.

Acciones concretas:

Acción 7.2.1. Incorporar a la tramitación electrónica los procedimientos de acceso a la información pública

Se integrará en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía la gestión de los procedimientos de acceso a la información pública, lo que facilitará su tramitación, al integrarse este sistema directamente con las demás aplicaciones necesarias como el Registro electrónico de la Xunta de Galicia, o el Sistema de Notificaciones Electrónicas de la Xunta de Galicia.

Esta integración facilitará igualmente el seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública, lo que permitirá conocer que aspectos son los más solicitados.

Acción 7.2.2. Incorporar en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía instrumentos de apoyo a las distintas unidades en la tramitación de estos procedimientos de acceso a la información pública

Se introducirán en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía recordatorios de las principales cuestiones a tener en cuenta en la tramitación en cada momento procedimental, así como enlaces a los criterios aprobados por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y modelos de documentación para las distintas fases del procedimiento.

Medida 7.3 Impulsar la labor de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos en el seguimiento de las quejas y sugerencias y el impulso de planes de mejora

Descripción de la medida:

Se impulsará la labor de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos en el seguimiento de las quejas y sugerencias y el impulso de planes de mejora.

Acciones concretas:

Acción 7.3.1. Seguimiento de la gestión integral de las quejas y sugerencias y elaboración de un informe semestral al respecto

Se elaborará un informe semestral de seguimiento en el que se reflejen los datos relativos a los siguientes indicadores de rendimiento: número de sugerencias y quejas gestionadas

en el plazo establecido, tiempo medio de respuesta de los requerimientos de enmienda por parte de la persona interesada, tiempo medio de respuesta interna de cada unidad, tiempo medio de respuesta al ciudadano, número de sugerencias y quejas gestionadas fuera del plazo establecido y número de sugerencias y quejas gestionadas en general (total).

Acción 7.3.2. Impulsar planes de mejora

La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos, con periodicidad semestral, identificará 2 o 3 áreas susceptibles de mejora, e impulsará la constitución de grupos de trabajo que elaborarán una propuesta de acciones concretas que mejoren la calidad de la prestación del servicio, que, en su aplicación práctica, deberá ser evaluada desde la perspectiva del impacto de la medida en la prestación del servicio y en la ciudadanía.

Eje 8: Participación ciudadana

Objetivos del eje:

El objetivo de este eje es fomentar la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones públicas y de planificación de la actividad administrativa. Resulta fundamental promover esta participación de la ciudadanía en la planificación de la acción pública, que se manifiesta en diversos ámbitos, que abarcan desde la producción normativa a la elaboración de instrumentos de planificación de políticas públicas.

Resulta necesario proceder a una reorganización de los canales de participación de la ciudadanía, facilitando la identificación de los procesos participativos abiertos y su seguimiento, así como dotar a la infancia y a la juventud de canales específicos de participación y dotarlas de visibilidad y de difusión entre la juventud, fomentando de manera especial a cultura participativa en las personas más jóvenes, y su implicación en la elaboración de las políticas públicas en los ámbitos que más les afecten.

En este sentido, hace falta recordar que uno de los ámbitos prioritarios de actuación recogidos en el nuevo Plan estratégico de juventud de Galicia 2021 es la participación juvenil en la sociedad. De hecho, y tal y como se recoge en el citado documento, el objetivo principal pasa por mejorar la participación de los chicos y chicas en la sociedad, así como la comunicación e información que se les transmite desde los departamentos encargados de elaborar políticas para la juventud. Asimismo, el impulso de la participación juvenil en la sociedad, tanto de manera individual como colectivo mediante grupos informales o fórmulas asociativas, es también uno de los objetivos contemplados en la propia Ley 6/2012, de 19 de junio, de juventud de Galicia.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Vicepresidencia Primera y Consellería de Presidencia, Justicia y Turismo/Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/Dirección General de Juventud, Participación y Voluntariado/Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica/Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 8 de actuación son las siguientes:

Medida 8.1. Fomentar la participación de la ciudadanía en la elaboración de las políticas públicas

Medida 8.2. Mejorar la accesibilidad de los contenidos para fomentar la participación ciudadana en los distintos portales web

Medida 8.3. Impulsar la participación infantil y juvenil

Medida 8.1. Fomentar la participación de la ciudadanía en la elaboración de las políticas públicas

Descripción de la medida:

Se fomentará la participación de la ciudadanía en la elaboración de las políticas públicas a través de la creación de un nuevo “Portal específico de participación ciudadana”, que sirva para canalizar, de una forma simple y efectiva, las demandas y aportaciones de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil y que facilite el diálogo y mejore la toma de decisiones del gobierno gallego.

De este modo, se impulsará una cultura participativa de la ciudadanía, tanto de manera individual cómo a través de entidades participativas, en la planificación de la actividad pública.

Acciones concretas:

Acción 8.1.1. Crear un Portal específico de participación ciudadana

Se creará un Portal específico de participación ciudadana incluido en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto en el que se articularán los distintos canales de participación de la ciudadanía.

Acción 8.1.2. Reorganización de los canales de participación existentes.

Se reorganizarán los canales de participación que actualmente figuran en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia con el objetivo de conseguir una mayor claridad y mejorar la identificación y la participación ciudadana en los distintos procesos abiertos.

Se facilitará asimismo el seguimiento de los efectos de la participación de la ciudadanía.

Medida 8.2. Mejorar la accesibilidad de los contenidos para fomentar la participación ciudadana en los distintos portales web

Descripción de la medida:

Se procederá a una mejora de la accesibilidad de los contenidos del Portal específico de participación ciudadana con el objetivo de lograr una universalización de la participación, facilitando el acceso a todas las personas, especialmente a los contenidos de mayor relevancia.

Acciones concretas:

Acción 8.2.1. Fomentar la utilización de vídeos explicativos en el Portal específico de participación ciudadana

Se fomentará la utilización de vídeos explicativos en el Portal específico de participación ciudadana, en concreto se realizará un vídeo explicativo de los distintos canales y distintos tipos de procesos participativos existentes en el portal.

Acción 8.2.2. Se fomentará la implantación de mecanismos que mejoren la accesibilidad de los contenidos del portal

Asimismo, se fomentará la implantación de vídeos en lenguaje de signos, grabaciones de los contenidos y puesta a disposición para escucharlos, y textos en lectura fácil para fomentar la accesibilidad y facilitar la participación de todas las personas.

Medida 8.3. Impulsar la participación infantil y juvenil

Descripción de la medida:

Fomentar la cultura participativa de la juventud mediante la explicación y difusión de programas participativos y la creación de nuevos canales de participación dirigidos a la juventud.

Acciones concretas:

Acción 8.3.1. Elaboración y promoción de programas participativos dirigidos a la juventud

Se elaborarán y se pondrán en marcha programas participativos dirigidos a la juventud tanto de manera individual como de manera colectiva, que podrán ponerse en marcha a

través del propio Portal específico de participación ciudadana, o a través de los centros educativos, asociaciones juveniles o culturales, espacios jóvenes, centros de menores, etc.

Acción 8.3.2. Creación del Consejo Autonómico de Participación Infantil y Adolescente

Se creará el Consejo Autonómico de Participación Infantil y Adolescente, como órgano específico de participación a través del cual recoger ideas y opiniones de este colectivo en asuntos públicos de su interés.

Eje 9. Integridad institucional

Objetivos del eje:

El objetivo fundamental de este eje es dotar a la Administración pública gallega de un programa de integridad institucional, entendido como un compromiso de la Administración pública gallega con la integridad y en el que se persiga una acción ejemplar y responsable de los altos cargos y de todo el personal de la Administración pública gallega.

Este programa de integridad institucional supondrá una materialización del afianzamiento de la política institucional de integridad de la Xunta de Galicia, y abordará la integridad institucional desde una perspectiva global, abarcando varias líneas de actuación.

Resulta de especial relevancia la puesta en marcha del proceso de elaboración de Planes de prevención y control de los riesgos que afecten a la integridad institucional en cada consellería y cada entidad instrumental integrante del sector público autonómico de Galicia.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Consellerías de la Xunta de Galicia/Asesoría Jurídica General/Entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia/Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 9 de actuación son las siguientes:

Medida 9.1. Aprobación y puesta en marcha del programa de integridad institucional de la Xunta de Galicia

Medida 9.1. Aprobación y puesta en marcha del programa de integridad institucional de la Xunta de Galicia

Descripción de la medida:

Se aprobará y se pondrá en marcha el programa de integridad institucional de la Xunta de Galicia, como instrumento que plasma el compromiso de la administración gallega con la integridad, y se comenzará el procedimiento de aprobación de Planes de prevención y control de los riesgos que afecten a la integridad institucional en cada consellería y cada entidad instrumental integrante del sector público autonómico de Galicia.

Acciones concretas:

Acción 9.1.1. Aprobación del programa de integridad institucional

Esta acción se culminará con la aprobación por el Consello de la Xunta de Galicia del programa de integridad institucional.

Acción 9.1.2. Puesta en marcha del proceso de aprobación de planes de prevención de control de los riesgos que afecten a la integridad institucional.

Se pondrá en marcha el proceso de aprobación de planes de prevención de control de los riesgos que afecten a la integridad institucional en cada consellería y cada entidad instrumental integrante del sector público autonómico de Galicia, según el calendario de implantación que se apruebe en el marco del Programa de integridad institucional.

Eje 10: Difusión y comunicación

Objetivos del eje:

Para conseguir una gestión de calidad de los servicios públicos resulta fundamental la asunción y el fortalecimiento de una cultura de la calidad en la propia administración pública, por parte de la propia organización.

El objetivo de este eje es establecer los mecanismos de apoyo internos de la propia organización, para difundir entre todos los departamentos de la administración los compromisos y medidas de este plan, constituyendo una red interna de intercambio de conocimientos y experiencias dentro de la propia organización, y establecer mecanismos de intercambio de experiencias y conocimientos con otras administraciones públicas.

Órganos implicados:

Órganos ejecutores: Consellerías de la Xunta de Galicia/Asesoría Jurídica General/ Entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia/Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa/ Escuela Gallega de Administración Pública/ Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia

Órganos colaboradores: Secretaría General de la Presidencia/Secretarías Generales Técnicas de las Consellerías

Líneas maestras o medidas del eje:

Las líneas maestras o medidas concretas que comportará el eje 10 de actuación son las siguientes:

Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoyo para impulsar la cultura de gestión de la calidad en la administración pública y la difusión del conocimiento en materia de gestión de la calidad

Medida 10.2. Elaborar y difundir un Manual de acogida

Medida 10.3. Gestión y difusión del conocimiento, intercambio de experiencias y cooperación interadministrativa en materias de gestión y evaluación de la calidad de las políticas públicas con otras administraciones o entidades

Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoyo para impulsar la cultura de gestión de la calidad en la administración pública y la difusión del conocimiento en materia de gestión de la calidad

Descripción de la medida:

Se establecerán una serie de mecanismos de apoyo y de coordinación entre los distintos órganos de la Administración general y del sector público autonómico para impulsar la cultura de gestión de la calidad y promover el impulso de una actuación coordinada y conjunta de la Administración pública gallega dirigida a una mejora continua de los servicios públicos.

De este modo se constituirá una red interna de apoyo, colaboración y difusión de conocimientos y experiencias en la materia.

Acciones concretas:

Acción 10.1.1. Impulsar las funciones de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad

Se impulsará la actuación de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad creada por la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

Acción 10.1.2. Designar responsables de la coordinación de la gestión de la calidad y de transparencia en cada departamento de la Administración general y en cada una de las entidades

En cada consellería y en cada entidad instrumental del sector público autonómico se designarán responsables de la coordinación de la gestión de la calidad.

Las dichas designaciones sustituirán a las de los actuales responsables de transparencia, designados mediante el Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 3 de marzo de 2016, de manera que asumirán las funciones que actualmente les corresponden a los responsables de transparencia, y las derivadas de este plan.

Acción 10.1.3. Elaborar instrucciones y directrices que concreten mecanismos de coordinación y colaboración interna entre la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa y las personas designadas responsables de la gestión de calidad de los distintos departamentos y entidades instrumentales

Se elaborarán y se publicarán instrumentos de apoyo y de coordinación de las diferentes unidades entre la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa y las personas designadas responsables de la gestión de calidad de los distintos departamentos y entidades instrumentales.

La Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa se constituye como una red de apoyo continuo y colaborativo para las unidades encargadas de la implementación de las medidas previstas en este plan.

10.1.4. Puesta en funcionamiento del Comité de Coordinación de la Calidad

Se pondrá en funcionamiento el Comité de Coordinación de la Calidad, sin la naturaleza de órgano colegiado de la administración pública, que colaborará en la elaboración, definición y puesta en marcha de las medidas previstas en este plan.

Dicho comité integrará a personal de la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa, de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia y a las personas designadas responsables de la gestión de calidad de los distintos departamentos y entidades instrumentales.

Medida 10.2. Elaborar y difundir un Manual de acogida

Descripción de la medida:

Elaborar y difundir un Manual de acogida para el personal de nuevo ingreso en la administración autonómica, con la finalidad de poner a su disposición los conocimientos básicos relativos a la organización y a los servicios públicos prestados, para facilitar su incorporación y comprensión de los servicios prestados.

Acciones concretas:

Acción 10.2.1. Elaborar y mantener actualizado el Manual de acogida

Se elaborará un Manual de acogida para el personal de nuevo ingreso de la Xunta de Galicia que recogerá información útil acerca de las características básicas de esta organización.

Este Manual de acogida deberá ser objeto de continua actualización.

Acción 10.2.2. Difundir el Manual de acogida entre el personal empleado público.

El Manual de acogida se distribuirá vía web entre los/las empleados/as públicos/as de nuevo ingreso, y se acompañará de una encuesta de valoración del Manual de acogida.

Asimismo, se publicará en la intranet de la Xunta de Galicia.

Acción 10.2.3. Fomentar la elaboración de manuales de procedimientos de los diferentes departamentos de la Administración general y demás entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia.

Se fomentará la elaboración de manuales de procedimientos específicos relativos a los servicios públicos concretos que se prestan en cada departamento, por parte de los diferentes departamentos de la Administración general y demás entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia.

Medida 10.3. Gestión y difusión del conocimiento, intercambio de experiencias y cooperación interadministrativa en materias de gestión y evaluación de la calidad de las políticas públicas con otras administraciones o entidades

Descripción de la medida:

Se promoverá la participación en jornadas, encuentros, o redes profesionales que faciliten el intercambio y difusión de conocimientos en materias de gestión y evaluación de la calidad de las políticas públicas con otras administraciones o entidades.

Acciones concretas:

Acción 10.3.1. Fomentar la participación en jornadas relativas a la gestión y evaluación de la calidad

Se fomentará a participación, programación y desarrollo de jornadas o encuentros profesionales para el intercambio de experiencias y conocimientos en materia de gestión y evaluación de la calidad de las políticas y de los servicios públicos.

Acción 10.3.2. Fomentar la participación en redes con otras administraciones públicas en materia de gestión y evaluación de la calidad

Se fomentará la participación en redes colaborativas y de intercambio de experiencias con otras administraciones públicas en materia de gestión y evaluación de la calidad. El intercambio de conocimientos con otras administraciones redundará en una mejora de las iniciativas en materia de gestión de calidad de los servicios públicos.

4. TEMPORALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

El Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia establece un calendario de ejecución de las medidas a lo largo de tres años, 2021, 2022 y 2023.

Para la determinación del período temporal de ejecución de cada acción, se distinguen dos tipologías de medidas. El plan recoge una serie de medidas de ejecución continua a lo largo de varios años, sin perjuicio de que se elabore un seguimiento anual en función de los indicadores que se señalan del grado de avance de la medida en la anualidad anterior. Por otro lado, existen otras medidas consistentes en acciones concretas, que por lo tanto se temporalizan en función del momento en el que se pretende realizar la acción concreta a la que se refiere la medida.

Por lo que respecta al seguimiento, el plan será objeto de seguimiento anual por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, que aprobará, dentro del primer trimestre de cada año, el informe anual previsto en el artículo 5.3.e) de la Ley 1/2015, de 1 de abril, que será publicado en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y en el Barómetro de la Calidad de los Servicios Públicos.

Para facilitar el seguimiento del grado de cumplimiento de las medidas previstas, se incluyen una serie de indicadores de seguimiento para cada una de las acciones previstas.

En relación con los indicadores de seguimiento incorporados, debe aclararse la metodología empleada para su determinación. Existen acciones que, al tratarse de actuaciones puntuales, como pueden ser la aprobación de determinados instrumentos, que son de cumplimiento en una única acción, y por lo tanto se entiende cumplidas íntegramente en el momento de su elaboración o aprobación.

Sin embargo, también existen otro tipo de medidas en las que la ejecución es continua, por lo que se utilizan indicadores numéricos o porcentuales.

El desglose de la planificación temporal de las acciones y de los correspondientes indicadores de seguimiento se incorporan en las tablas que se incluyen a continuación.

Eje 1. Funcionamiento de los servicios públicos

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 1.1. Impulsar la elaboración de los instrumentos de gestión de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia				
Acción 1.1.1. Aprobar un Programa de mejora de la gestión de las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia				Aprobación del propio programa
Acción 1.1.2. Impulsar la realización de planes iniciales de actuación				Porcentaje de nuevas entidades instrumentales creadas en cada anualidad que cuenten con plan inicial de actuación
Acción 1.1.3. Impulsar la aprobación de contratos de gestión y contratos programa				N.º de contratos de gestión/contratos programa aprobados
Medida 1.2. Promover la elaboración de memorias anuales de resultados de actividad de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia				
Acción 1.2.1. Elaborar una guía o documento de apoyo metodológico para la elaboración de las memorias de actividad por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia				Aprobación del propio instrumento
Acción 1.2.2. Impulsar la elaboración y publicación de las memorias por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia				N.º de entidades que cuentan con memoria de actividades aprobada del ejercicio anterior
Medida 1.3. Impulsar la elaboración de memorias-balance de actividad por los departamentos de la Xunta de Galicia				
Acción 1.3.1. Elaborar una guía para la elaboración de las memorias-balance por los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia				Aprobación del propio instrumento
Acción 1.3.2. Elaborar y publicar las memorias-balance de actividad por los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia				N.º de departamentos de la Administración general que cuentan con memoria-balance relativa al ejercicio anterior
Medida 1.4. Impulsar la racionalización del sector público				
Acción 1.4.1. Racionalización de los órganos colegiados del sector público				N.º de órganos colegiados suprimidos N.º de órganos colegiados con una nueva regulación
Acción 1.4.2. Creación de una base de datos de grupos de trabajo y colaboración y designaciones específicas de la Xunta de Galicia				Creación del instrumento de información

Eje 2. Gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 2.1. Evaluación de la calidad de las políticas públicas y de los servicios públicos				
Acción 2.1.1. Establecer los requisitos normalizados que deberán observarse en el diseño de los instrumentos de planificación de políticas públicas				Aprobación del propio instrumento en el que se determinen
Acción 2.1.2. Elaborar modelos de informes de evaluación interna de la calidad de los instrumentos de planificación de las políticas públicas, así como de la calidad de los servicios públicos				Elaboración de los propios modelos
Medida 2.2. Impulsar la elaboración de instrumentos y metodologías de supervisión, evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos				
Acción 2.2.1. Elaborar y publicar nuevos recursos relacionados con la elaboración y modificación de instrumentos de gestión de la calidad				N.º de recursos actualizados o de nueva elaboración publicados
Acción 2.2.2. Aprobar un procedimiento normalizado para el seguimiento interno y anual del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad de servicios incluidos en cada carta				Aprobación del procedimiento
Acción 2.2.3. Dotar a los órganos responsables de las cartas de servicios de herramientas que faciliten el seguimiento de las cartas de servicios aprobadas				Puesta en marcha de la herramienta
Acción 2.2.4. Aprobación anual de un Mapa de Cartas de servicios y de un Mapa de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos				Aprobación del Mapa de Cartas de servicios Aprobación del Mapa de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos
Medida 2.3. Impulsar la mejora de la calidad de la producción normativa				
Acción 2.3.1. Elaborar guías metodológicas relativas al proceso de producción normativa				Elaboración de la guía
Acción 2.3.2. Impulsar la participación ciudadana en el proceso de producción normativa				N.º de iniciativas participativas abiertas N.º de sugerencias recibidas por la ciudadanía

Eje 3. Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 3.1. Racionalización de los procedimientos administrativos y servicios públicos				
Acción 3.1.1. Impulsar el proceso de reducción y simplificación de los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios con la eliminación de los que están en desuso				N.º (total y por consellerías) de procedimientos en desuso o sin actividad. N.º (total y por consellerías) de bajas en el IIA (Inventario de Información Administrativa) y Sede electrónica. N.º de normas modificadas consecuencia de la reducción N.º de normas nuevas consecuencia de la reducción.
Acción 3.1.2. Llevar a cabo una revisión del marco de las políticas subvencionadoras de la Xunta de Galicia, mediante una armonización de los procedimientos de esta naturaleza existentes en la actualidad				N.º de procedimientos subvencionadores revisados N.º de procedimientos armonizados por categorías o tipos de subvención.
Acción 3.1.3. Reducción progresiva de los plazos y tiempos de respuesta para garantizar una mayor celeridad en las relaciones con la ciudadanía				Plazo inicial de resolución previsto en la norma Tiempo reducido Plazo conseguido
Medida 3.2. Impulsar el uso de medios electrónicos en la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos				
Acción 3.2.1. Continuar el proceso de digitalización de procedimientos administrativos aún no disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia				N.º (total y por consellerías) de procedimientos a revisar. N.º (total y por consellerías) de procedimientos que se incorporan a la sede electrónica. N.º (total y por consellerías) de normas que regulan los procedimientos que se incorporan
Acción 3.2.2. Potenciar la "Carpeta ciudadana"				N.º de mejoras implementadas y/o de procedimientos en los que se implementaron
Acción 3.2.3. Impulsar la disponibilidad y el uso de servicios de interoperabilidad.				N.º de servicios incorporados Incremento anual de consultas efectuadas
Acción 3.2.4. Impulsar el Archivo electrónico administrativo de la Xunta de Galicia				Avances en la implantación y extensión del archivo electrónico administrativo

Eje 4. Contratación administrativa

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 4.1. Promover la digitalización del procedimiento de contratación administrativa				
Acción 4.1.1. Impulsar el uso de la herramienta de licitación electrónica				N.º de órganos o entidades que se incorporen al sistema Incremento de procedimientos incorporados al sistema con respecto al año anterior
Acción 4.1.2. Impulsar la tramitación electrónica integral del procedimiento de contratación administrativa				N.º de órganos o entidades que se incorporen al sistema Incremento de procedimientos incorporados al sistema con respecto al año anterior
Medida 4.2. Impulsar la armonización del procedimiento de contratación administrativa				
Acción 4.2.1. Aprobación de modelos normalizados de la documentación que conforma el expediente de contratación administrativa				Aprobación de los modelos normalizados
Acción 4.2.2. Elaboración de guías procedimentales y orientaciones en materia de contratación administrativa				Elaboración de las guías y orientaciones

Eje 5. Gestión del personal

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 5.1. Implantación y desarrollo de un sistema de registro de actividad de las unidades administrativas				
Acción 5.1.1. Implantación de un sistema de registro de actividad de las unidades administrativas				N.º de empleados públicos a los que se extiende el sistema de registro
Acción 5.1.2. Elaborar modelos de informes de análisis de cargas de trabajo				Elaboración del modelo
Medida 5.2. Promover la realización de actividades formativas en materia de gestión de la calidad				
Acción 5.2.1. Impartir jornadas o webinarios en la Escuela Gallega de Administración Pública relativos al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios del sector público autonómico de Galicia				N.º de empleados públicos participantes en la jornada
Acción 5.2.2. Incluir en el Plan anual de formación continua de la Escuela Gallega de Administración Pública acciones formativas relativas a la calidad de los servicios públicos.				N.º de actividades formativas N.º de empleados públicos participantes
Medida 5.3. Establecer mecanismos de seguimiento de la actividad desarrollada en régimen de teletrabajo				
Acción 5.3.1. Establecer el sistema de seguimiento de la actividad desarrollada en el régimen de teletrabajo.				Puesta en marcha del sistema de seguimiento
Acción 5.3.2. Fomentar la implantación de mejoras organizativas derivadas del análisis de la información resultante.				N.º de acciones de mejora

Eje 6. Transparencia

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 6.1. Revisar y actualizar la situación de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia				
Acción 6.1.1. Actualizar los contenidos de los apartados de transparencia de los portales de las entidades instrumentales del sector público autonómico				N.º de entidades revisadas y actualizadas
Acción 6.1.2. Homogeneizar la situación en el portal y la estructura de los apartados de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico				N.º de entidades revisadas y actualizadas
Medida 6.2. Implantar mejoras en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia				
Acción 6.2.1. Puesta en marcha de mejoras tecnológicas en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto.				N.º de mejoras implementadas
Acción 6.2.2. Fomento de la incorporación de nuevas categorías de datos publicados en formato reutilizable				N.º de nuevas categorías de datos incorporadas
Acción 6.2.3. Incorporación de nuevos contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto.				N.º de tipologías de nuevos contenidos publicados N.º de nuevos contenidos
Medida 6.3. Fomentar la cultura de la transparencia para la detección de posibles mejoras a implantar en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y su continua actualización				
Acción 6.3.1. Dotar de una mayor visibilidad al canal de sugerencias de mejora del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto				Puesta en marcha de la nueva ubicación del canal de sugerencias
Acción 6.3.2. Actualización de las guías e instrumentos de apoyo para la publicación de contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto				N.º de nuevas guías y actualizaciones realizadas

Eje 7. Información y atención a la ciudadanía

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 7.1 Impulsar mejoras en el Sistema integrado de atención a la ciudadanía				
Acción 7.1.1. Implantar mejoras en la herramienta informática que faciliten un mejor seguimiento de las quejas y sugerencia.				Porcentaje de reducción de tiempos medios de tramitación
Acción 7.1.2. Facilitar la identificación de áreas de mejora mediante el establecimiento de mejoras en la herramienta informática que permita realizar filtrados de información.				N.º de agrupaciones
Medida 7.2 Incorporar la tramitación de los procedimientos de acceso a la información pública en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía				
Acción 7.2.1. Incorporar a la tramitación electrónica los procedimientos de acceso a la información pública				Incorporación al sistema de tramitación electrónico
Acción 7.2.2. Incorporar en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía instrumentos de apoyo a las distintas unidades en la tramitación de estos procedimientos de acceso a la información pública				N.º de instrumentos de apoyo y avisos incorporados a la herramienta informática
Medida 7.3 Impulsar la labor de la Oficina de defensa de las personas usuarias de los servicios públicos en el seguimiento de las quejas y sugerencias y el impulso de planes de mejora				
Acción 7.3.1. Seguimiento de la gestión integral de las quejas y sugerencias y elaboración de un informe semestral al respecto				Porcentaje de reducción de tiempos medios de tramitación
Acción 7.3.2. Impulsar planes de mejora				N.º de planes de mejora

Eje 8. Participación ciudadana

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 8.1. Fomentar la participación de la ciudadanía en la elaboración de las políticas públicas				
Acción 8.1.1. Crear un Portal específico de participación ciudadana				Creación del Portal
Acción 8.1.2. Reorganización de los canales de participación existentes				Puesta en marcha de la nueva estructura
Medida 8.2. Mejorar la accesibilidad de los contenidos para fomentar la participación ciudadana en los distintos portales web				
Acción 8.2.1. Fomentar la utilización de vídeos explicativos en el Portal específico de participación ciudadana				N.º de vídeos publicados
Acción 8.2.2. Se fomentará la implantación de mecanismos que mejoren la accesibilidad de los contenidos del Portal				N.º de mecanismos de accesibilidad N.º de contenidos accesibles
Medida 8.3. Impulsar la participación infantil y juvenil				
Acción 8.3.1. Elaboración y promoción de programas participativos dirigidos a la juventud				N.º de programas puestos en marcha N.º de participantes
Acción 8.3.2. Creación del Consejo Autonómico de Participación Infantil y Adolescente				Creación del Consejo

Eje 9. Integridad institucional

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 9.1. Aprobación y puesta en marcha del programa de integridad institucional de la Xunta de Galicia				
Acción 9.1.1. Aprobación del programa de integridad institucional				Aprobación del programa
Acción 9.1.2. Puesta en marcha del proceso de aprobación de planes de prevención de control de los riesgos que afecten a la integridad institucional				N.º de planes aprobados

Eje 10. Difusión y comunicación

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento
	2021	2022	2023	
Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoyo para impulsar la cultura de gestión de la calidad en la administración pública y la difusión del conocimiento en materia de gestión de la calidad				
Acción 10.1.1. Impulsar las funciones de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad				N.º de acuerdos adoptados
Acción 10.1.2. Designar responsables de la coordinación de la gestión de la calidad y de transparencia en cada departamento de la Administración general y en cada una de las entidades				Aprobación del acuerdo de designación
Acción 10.1.3. Elaborar instrucciones y directrices que concreten mecanismos de coordinación y colaboración interna entre la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa y las personas designadas responsables de la gestión de calidad de los distintos departamentos y entidades instrumentales				N.º de instrumentos de apoyo adoptados
Acción 10.1.4. Puesta en funcionamiento del Comité de Coordinación de la Calidad				Creación y puesta en funcionamiento del comité
Medida 10.2. Elaborar y difundir un Manual de acogida				
Acción 10.2.1. Elaborar y mantener actualizado el Manual de acogida				Elaboración del Manual N.º de contenidos actualizados
Acción 10.2.2. Difundir el Manual de acogida entre el personal empleado público				N.º de personal de nuevo ingreso que recibe el Manual
Acción 10.2.3. Fomentar la elaboración de manuales de procedimientos de los diferentes departamentos de la Administración general y demás entidades integrantes del Sector público autonómico de Galicia				N.º de manuales elaborados por las distintas unidades
Medida 10.3. Gestión y difusión del conocimiento, intercambio de experiencias y cooperación interadministrativa en materias de gestión y evaluación de la calidad de las políticas públicas con otras administraciones o entidades				
Acción 10.3.1. Fomentar la participación en jornadas relativas a la gestión y evaluación de la calidad				N.º de jornadas
Acción 10.3.2. Fomentar la participación en redes con otras administraciones públicas en materia de gestión y evaluación de la calidad				N.º de redes o grupos de trabajo a las que se incorpora la Comunidad Autónoma N.º de reuniones o acciones colaborativas