

**2021-2023**

Xunta de Galicia

**[PLAN XERAL DE XESTIÓN E  
MELLORA DA CALIDADE  
DOS SERVIZOS DO 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. OBXECTIVOS E EIXOS DO PLAN .....	12
Eixo 1: Funcionamento dos servizos públicos .....	13
Medida 1.1. Impulsar a elaboración dos instrumentos de xestión das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia .....	14
Medida 1.2. Promover a elaboración de memorias anuais de resultados de actividade das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia .....	16
Medida 1.3. Impulsar a elaboración de memorias-balance de actividade polos departamentos da Xunta de Galicia.....	17
Medida 1.4. Impulsar a racionalización do sector público .....	17
Eixo 2: Xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade .....	19
Medida 2.1. Avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos .....	20
Medida 2.2. Impulsar a elaboración de instrumentos e metodoloxías de supervisión, avaliación e mellora da calidade dos servizos públicos.....	21
Medida 2.3. Impulsar a mellora da calidade da produción normativa.....	22
Eixo 3: Racionalización e simplificación de procedementos administrativos .....	24
Medida 3.1. Racionalización dos procedementos administrativos e servizos públicos .....	25
Medida 3.2. Impulsar o uso de medios electrónicos na xestión e tramitación dos procedementos administrativos .....	26
Eixo 4: Contratación administrativa.....	28

Medida 4.1. Promover a dixitalización do procedemento de contratación administrativa .....	28
Medida 4.2. Impulsar a harmonización do procedemento de contratación administrativa .....	29
Eixo 5: Xestión do persoal.....	31
Medida 5.1. Implantación e desenvolvemento dun sistema de rexistro de actividade das unidades administrativas .....	32
Medida 5.2. Promover a realización de actividades formativas en materia de xestión da calidade.....	32
Medida 5.3 Establecer mecanismos de seguimento da actividade desenvolvida en réxime de teletraballo .....	33
Eixo 6: Transparencia .....	35
Medida 6.1. Revisar e actualizar a situación dos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia .....	35
Medida 6.2. Implantar melloras no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Comunidade Autónoma de Galicia .....	36
Medida 6.3. Fomentar a cultura da transparencia para a detección de posibles melloras a implantar no Portal de Transparencia e Goberno Aberto e a súa continua actualización.....	37
Eixo 7: Información e atención á cidadanía.....	39
Medida 7.1 Impulsar melloras no Sistema integrado de atención á cidadanía.....	40
Medida 7.2. Incorporar a tramitación dos procedementos de acceso á información pública no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía.....	40
Medida 7.3 Impulsar o labor da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos no seguimento das queixas e suxestións e o impulso de plans de mellora .....	41
Eixo 8: Participación cidadá .....	43
Medida 8.1. Fomentar a participación da cidadanía na elaboración das políticas públicas.....	44

Medida 8.2. Mellorar a accesibilidade dos contidos para fomentar a participación cidadá nos distintos portais web..... 45

Medida 8.3. Impulsar a participación infantil e xuvenil..... 45

Eixo 9. Integridade institucional .....47

Medida 9.1. Aprobación e posta en marcha do programa de integridade institucional da Xunta de Galicia ..... 48

Eixo 10: Difusión e comunicación .....49

Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoio para impulsar a cultura de xestión da calidade na administración pública e a difusión do coñecemento en materia de xestión da calidade..... 50

Medida 10.2. Elaborar e difundir un Manual de acollida ..... 51

Medida 10.3. Xestión e difusión do coñecemento, intercambio de experiencias e cooperación interadministrativa en materias de xestión e avaliación da calidade das políticas públicas con outras administracións ou entidades..... 52

4. TEMPORALIZACIÓN E SEGUIMENTO, DESENVOLVEMENTO E AVALIACIÓN DO PLAN  
53

## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

O Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia, establece no seu artigo 4 que o Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia conterá un conxunto ordenado de medidas dirixidas a potenciar a mellora dos servizos do sector público autonómico de Galicia e incrementar a satisfacción das persoas co funcionamento da administración, e incluirá polo menos, accións relativas aos seguintes eixos de actuación: funcionamento dos servizos públicos; xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade; racionalización e simplificación de procedementos administrativos; xestión do persoal; transparencia; información e atención á cidadanía; participación cidadá; e difusión e comunicación.

A Lei 1/2015, do 1 de abril, e o Decreto 97/2020, do 25 de xuño, fixan polo tanto o marco legal para o desenvolvemento deste Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia, que aborda unha política de xestión da calidade dende múltiples perspectivas, incluíndo una serie de medidas e accións no só nos oito eixos previstos no Decreto 97/2020, do 25 de xuño, senón que se inclúen dous eixos máis, un relativo á contratación administrativa e outro en materia de integridade institucional.

O Plan abarca o período 2021-2023, establecendo unha serie de medidas en cada un dos eixos que se planifican ao longo deste período, e será obxecto de seguimento a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, que elaborará, dentro do primeiro trimestre de cada ano, un informe que será publicado no Portal de Transparencia e Goberno Aberto e no Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos.

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1. Marco normativo

As medidas de calidade na Administración autonómica galega tiveron o seu inicio de forma pioneira en Galicia co Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e Observatorio de Calidade. Este decreto incorporaba unha carta xeral de servizos da Xunta de Galicia que expresaba unha vontade de avance no establecemento dunha administración máis eficaz, eficiente, transparente, participativa e ao servizo da cidadanía, de instaurar un novo modelo de xestión dos servizos baseado na calidade, na mellora continua e na demanda das persoas usuarias.

Posteriormente aprobouse o Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia, co obxecto de continuar co impulso da xestión da calidade xa iniciado.

A organización xeral da calidade fixouse na Administración autonómica galega a través do Decreto 235/2008, do 18 de setembro, polo que se regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia. Este decreto tiña como fins fomentar a mellora continua, achegar modelos fiables de xestión e accións de mellora, así como favorecer a extensión da cultura da calidade de xestión entre todos os centros directivos da Xunta de Galicia mediante a animación e o recoñecemento.

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

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

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

Guía de procedementos e servizos na que se incluírán a relación de procedementos e servizos que se poñan á disposición da cidadanía.

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

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

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

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

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

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

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

A través do Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia desenvólvense regulamentariamente catro aspectos clave da modernización administrativa.

En primeiro lugar, regúlase o Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia e establécense os eixos de actuación cos que, como mínimo, deberá contar este Plan. En segundo lugar, establécense as directrices para a avaliación das políticas públicas e dos servizos públicos. En terceiro lugar, adáptase a actual regulación das cartas de servizos ao establecido pola Lei 1/2015, do 1 de abril. E, en cuarto lugar, apróbanse, por primeira vez, as bases para a realización de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos como instrumentos para coñecer e analizar a opinión, a calidade percibida e o grao de satisfacción da cidadanía sobre os servizos públicos prestados.

## **2.2. Situación de diagnóstico**

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

I

A Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, desenvolveu o réxime das entidades do sector público autonómico, regulando o réxime xurídico propio de cada unha das tipoloxías de entidades existentes, así como aspectos relativos á planificación da súa actividade, así como ao seu réxime de persoal, de contratación, orzamentario, económico financeiro e de control.

A Xunta de Galicia iniciou xa no ano 2009 un proceso de reestruturación do seu sector público instrumental, que se concretou na posta en marcha de tres plans de racionalización de entidades instrumentais, non só para reducir a dimensión da administración instrumental, mediante a extinción de organismos innecesarios, senón tamén para identificar áreas de mellora na xestión dos servizos públicos.

Polo tanto, respecto das entidades que seguen en funcionamento, acometéronse ao longo deste proceso unha serie de medidas de mellora, como poden ser a reestruturación de cadros de persoal, redistribucións organizativas, impulso a mecanismos de autoprovisión, ou implantación de contratos de xestión ou contratos programa.



Porén, debe continuarse traballando no proceso de dotar de instrumentos de xestión ás entidades instrumentais do sector público, co obxectivo de acadar un mellor funcionamento dos servizos públicos no sector público autonómico.

## II

A Lei 1/2015, do 1 de abril, e o Decreto 97/2020, do 25 de xuño, estableceron o novo marco normativo regulador dos instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia.

Ao abeiro da normativa vixente con anterioridade, a Xunta de Galicia xa procedera a aprobación de cartas de servizos relativas a procedementos concretos, porén, a nova regulación contida nestas dúas normas resulta moito máis completa e ambiciosa, na procura dunha política de calidade na Xunta de Galicia que se concrete nunha correcta planificación das políticas públicas e a súa posterior avaliación. Ademais prevese a elaboración de instrumentos de planificación e avaliación dos servizos públicos.

Deste xeito, debe procederse a continuar a labor xa iniciada dende unha nova perspectiva, máis ambiciosa que a anterior, que se basea en dous pilares claves: a planificación e o seguimento ou avaliación posterior.

## III

No proceso de racionalización e simplificación dos procedementos administrativos poden sinalarse varios fitos levados a cabo nos últimos anos. En primeiro lugar debe destacarse a posta en marcha en Galicia da aplicación do Método de Medición e Redución das Cargas Administrativas a través do Plan REDUCE, que supuxo o inicio da redución de barreiras e cargas exixible á cidadanía nos procedementos que teñen á súa disposición na Guía de procedementos e servizos.

En segundo lugar, destaca a aprobación polo Consello da Xunta de Galicia das Guías para a habilitación electrónica de procedementos administrativos e servizos na Administración xeral e no sector público autonómico, que deberán terse en conta na elaboración das disposicións que regulen procedementos administrativos, das bases reguladoras e convocatorias de subvencións, así como dos servizos a disposición da cidadanía. As ditas guías ofrecen unha serie de directrices de uso obrigatorio e que serven de ferramenta aos órganos da Administración xeral e as entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia para a habilitación de procedementos administrativos e servizos baixo os principios de racionalización e simplificación dos procedementos. Están encamiñadas á modernización, racionalización e simplificación dos procedementos administrativos e servizos, propiciando a redución de trámites e cargas burocráticas, e contribúen a reducir os

custos administrativos das actividades empresariais e a mellorar a competitividade das empresas e a estimular o seu desenvolvemento.

A Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico supuxo un importante impulso nesta área, xa que promoveu a simplificación e a racionalización dos procedementos, así como a redución das cargas administrativas, a supresión dos trámites e dos documentos exixibles, e o desenvolvemento da Administración electrónica.

Neste contexto xurdiu o Plan de Axilización Administrativa, no que se iniciou un proceso de revisión, en dúas fases, de máis de 900 procedementos administrativos do sector público autonómico que están integrados na Guía de procedementos e servizos pero que aínda non estaban dispoñibles na sede electrónica da Xunta de Galicia, polo que só se permitía a súa presentación presencial. Como resultado destas actuacións, o número de procedementos que aínda non figuran dispoñibles en sede electrónica é moi residual.

Unha xestión de calidade dos servizos públicos debe basearse na continuación e o impulso da simplificación administrativa e dos procedementos existentes na Guía de procedementos e servizos, así como na culminación da dixitalización dos procedementos que aínda non figuran dispoñibles na sede electrónica da Xunta de Galicia.

#### IV

En materia de contratación administrativa, dende 2009 lévanse dados pasos importantes tanto no ámbito da licitación electrónica, como na xeración de boas practicas en materia de contratación, así, debe destacarse a posta en funcionamento dun sistema de licitación electrónica e dunha ferramenta de xestión electrónica do procedemento de contratación, porén, os ditos sistemas aínda están en fase de implantación, polo que debe continuarse e impulsarse o proceso de dixitalización da contratación administrativa da Xunta de Galicia.

Ademais, nestes anos publicáronse guías de boas prácticas en materia de contratación, pero seguen existindo campos de mellora no senso da harmonización documental no procedemento de contratación, promovendo unha simplificación do procedemento e facilitando a participación das empresas nos procedementos de licitación.

#### V

A prestación duns servizos públicos de calidade esixe unha adecuada planificación dos recursos humanos da organización.

Neste eido a administración pública galega deu avances significativos nos últimos anos, como a publicación da Orde do 20 de decembro de 2013, conxunta da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza e da Consellería de Facenda, pola que se regulan a acreditación, a xornada e o horario de traballo, a flexibilidade horaria e o teletraballo dos empregados públicos no ámbito da Administración xeral e do sector público da Comunidade Autónoma de Galicia, que regulou as modalidades de xornada e de prestación dos seus servizos do persoal empregado público da Xunta de Galicia.

Posteriormente, debe sinalarse a publicación da Orde do 14 decembro de 2020 pola que se publica o Acordo sobre a prestación de servizos na modalidade de teletraballo na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.

Resulta necesario continuar o establecemento de mecanismos de planificación dos recursos humanos da administración, para un correcto funcionamento dos servizos públicos.

## VI

A Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno creou o Portal de Transparencia e Goberno Aberto, que se configura como o portal no que o sector público autonómico deberá dar conta das obrigas de publicidade activa impostas tanto pola normativa estatal como pola autonómica.

Dende o ano 2016, no que se puxo en funcionamento o dito portal, a administración galega ven procedendo a unha continua mellora deste portal, tanto dende un punto de vista tecnolóxico como dende a perspectiva de ampliación dos contidos postos a disposición da cidadanía.

O proceso de mellora en materia de transparencia da actividade administrativa debe ser continuo, polo que debe continuarse esta mellora da cultura da transparencia, mediante a continuación do proceso iniciado no ano 2016.

## VII

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración creou, no seu artigo 7, un sistema integrado de atención á cidadanía, que integra varios aspectos, entre os que destacan a información á cidadanía, e as queixas e as suxestións.

Para a súa xestión a Xunta de Galicia creou unha ferramenta que permite a tramitación electrónica integral dos procedementos, nos que actualmente figuran integrados os procedementos de queixas e suxestións promovidas pola cidadanía. Resulta necesario

continuar coa implantación de melloras nestes procedementos, así como coa integración nesta ferramenta das solicitudes de acceso á información pública presentadas pola cidadanía.

Ademais, a dita lei creou a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, definida como un sistema homoxéneo para a recepción, tramitación e xestión das suxestións e queixas respecto de cuestións relativas a dereitos e obrigas das persoas usuarias e ao seu estatuto, resultando agora preciso dar un impulso as súas funcións, na procura da mellora continua do funcionamento dos servizos públicos.

## VIII

Outro aspecto fundamental que debe incluírse neste plan é o fomento da participación cidadá. Para este fin creouse dentro do Portal de Transparencia e Goberno Aberto un apartado específico de Participación e relacións coa cidadanía. Neste apartado englobanse as iniciativas participativas postas a disposición da cidadanía, así como a canle para facer chegar á administración as súas achegas.

Porén, resulta conveniente dar un novo impulso á participación cidadá fomentando a asunción dunha cultura participativa, que debe promoverse de xeito especial entre a xuventude, de xeito que a mocidade participe nos procesos de toma de decisións nas materias que lles afecten.

## IX

O 16 de novembro de 2018 asinouse un protocolo de colaboración entre a Xunta de Galicia e o Consello de Contas para a implantación e seguimento de plans de prevención de riscos da corrupción no sector público autonómico de Galicia.

No documento “Diagnóstico dos sistemas de control interno e estratexia de prevención de riscos da corrupción na administración xeral” realizado polo Consello de Contas e aprobado o 19 de decembro de 2019 inclúense unha serie de recomendacións en materia de integridade, entre a que destaca a de elaborar un programa de integridade institucional e de prevención de riscos.

## X

Finalmente, para a prestación duns servizos públicos de calidade resulta fundamental a adquisición dunha cultura de calidade, tanto interna, no seo da propia administración, como externa, polo que resulta fundamental o ámbito de difusión e intercambio de coñecementos nesta materia.

### 3. OBXECTIVOS E EIXOS DO PLAN

O ámbito de aplicación do Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia será a Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades públicas instrumentais previstas na Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia.

Este Plan desenvolverá nos próximos tres anos medidas prioritarias, estruturadas en 10 eixos, tendo en conta o establecido no artigo 4 do Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia, e coa inclusión de dous novos eixos específicos, un relativo á contratación administrativa, tendo en conta a súa relevancia e o seu carácter transversal a todo o sector público autonómico, e outro relativo á integridade institucional.

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

- Eixo 1: Funcionamento dos servizos públicos
- Eixo 2: Xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade
- Eixo 3: Racionalización e simplificación de procedementos administrativos
- Eixo 4: Contratación administrativa
- Eixo 5: Xestión do persoal
- Eixo 6: Transparencia
- Eixo 7: Información e atención á cidadanía
- Eixo 8: Participación cidadá
- Eixo 9: Integridade institucional
- Eixo 10: Difusión e comunicación

## Eixo 1: Funcionamento dos servizos públicos

### Obxectivos do eixo:

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

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

O impulso destas dúas liñas, planificación da actividade e medición posterior, procurará unha racionalización e mellora do funcionamento do sector público, e dos servizos públicos prestados polas entidades instrumentais.

Ao mesmo tempo, co obxectivo de acadar unha visión global do funcionamento dos servizos públicos da Xunta de Galicia, promoverase a realización dunha análise anual por parte dos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia da actividade desenvolvida no exercicio anterior, obtendo así unha visión íntegra da actividade levada a cabo pola Xunta de Galicia, tanto no eido da administración xeral, como das entidades instrumentais, o que posibilitará detectar capacidades de mellora e redundará nun mellor funcionamento dos servizos públicos.

Finalmente, resulta necesario continuar co proceso de racionalización do sector público tendo en conta a labor xa iniciada e realizada dende hai anos nesta senda pola Xunta de Galicia. Compre realizar una análise do actual mapa de órganos colexiados existentes na Xunta de Galicia. Actualmente a relación de órganos colexiados da Xunta de Galicia figura publicada no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, ademais, debe terse en conta que xa se procedeu pola Xunta de Galicia a una racionalización dos seus órganos colexiados a través do Decreto 20/2015, do 29 de xaneiro, de racionalización de órganos colexiados da Xunta de Galicia.

Porén, considerase necesario continuar a senda iniciada no eido da racionalización de órganos colexiados no ano 2015, e abordar a existencia doutras formas de colaboración, como son os grupos de traballo, así como as designacións, en determinadas áreas concretas de actividade, de unidades con funcións de responsabilidade e/ou coordinación de cada departamento nesas materias.

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia/Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/ Secretaría Xeral de Medios/ Departamentos da Xunta de Galicia

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 1 de actuación son as seguintes:

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

**Medida 1.2. Promover a elaboración de memorias anuais de resultados de actividade das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia**

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

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

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

#### **Descrición da medida:**

Impulsar a elaboración e aprobación dos instrumentos de xestión das entidades instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia previstos na Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia e no Decreto legislativo 1/1999, do 7 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de réxime financeiro e orzamentario de Galicia.

Destes instrumentos, os que resultan de maior relevancia polo seu carácter planificador plurianual son os plans iniciais de actuación, os contratos de xestión e os contratos programa.

Para a execución desta medida seguiranse as previsións contidas na Orde conxunta do 8 de xullo de 2016, da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza e da Consellería de Facenda, pola que se regula o Plan inicial plurianual de actuación das entidades públicas instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia, e no Acordo do Consello da Xunta do 8 de marzo de 2012 polo que se aproba a Instrución pola que se regula o procedemento para a elaboración dos contratos de xestión ou contratos programa e a composición das comisións de control e seguimento dos ditos contratos.

**Accións concretas:**

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

Aprobarase un Programa de mellora da xestión das entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia, no que se planificará un proceso de implantación progresiva destes instrumentos no sector público autonómico.

O devandito programa, que se centrará nos contratos de xestión e contratos programa, aprobarase polo Consello da Xunta de Galicia, e incluírá unha temporalización dos traballos de elaboración e aprobación dos ditos instrumentos.

Acción 1.1.2. Impulsar a realización de plans iniciais de actuación

Impulsarase a realización de plans iniciais de actuación, prestando unha especial atención no proceso de creación ou integración de novas entidades instrumentais no sector público, ao disposto na Orde conxunta do 8 de xullo de 2016, da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza e da Consellería de Facenda, pola que se regula o Plan inicial plurianual de actuación das entidades públicas instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia.

Esta acción, continua ao longo de toda a vixencia do plan, executarase en función da creación ou integración de novas entidades.

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

Impulsarase a aprobación dos contratos de xestión e contratos programas cuxo procedemento de elaboración está regulado no Acordo do Consello da Xunta do 8 de marzo de 2012 polo que se aproba a Instrución pola que se regula o procedemento para a elaboración dos contratos de xestión ou contratos programa e a composición das comisións de control e seguimento dos ditos contratos.



Esta acción, continua ao longo de toda a vixencia do plan, levarase a cabo en función da temporalización dos traballos que se aprobe no Programa de mellora da xestión das entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia.

## **Medida 1.2. Promover a elaboración de memorias anuais de resultados de actividade das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia**

### **Descrición da medida:**

Adoptaranse accións encamiñadas a promover a elaboración de memorias anuais de resultados de actividade das entidades instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia, como complemento á actividade de planificación prevista na medida 1.1.

Deste xeito promóvese a realización pola propia entidade dun proceso de análise posterior da actividade desenvolvida durante o ano, e, polo tanto, da súa adecuación á planificación previa, o que permite detectar posibilidades de mellora do funcionamento do servizo público. Así mesmo, tendo en conta que os ditos documentos serán obxecto de publicación, promóvese unha maior transparencia na actividade das entidades.

### **Accións concretas:**

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

A Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa elaborará un documento de apoio metodolóxico para a elaboración das memorias de actividades, no que se definirán procedementos e criterios normalizados a seguir na elaboración e publicación na web de memorias de actividade.

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

Procederase a unha revisión dos portais das distintas entidades instrumentais e impulsarase a elaboración polas ditas entidades de memorias de actividade, e a súa publicación, coa base do documento de apoio previsto na acción anterior.

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

#### **Descrición da medida:**

Adoptaranse accións encamiñadas a promover a elaboración de memorias-balance de actividade anuais dos distintos departamentos da administración xeral da Xunta de Galicia.

Deste xeito promoverase unha análise anual do funcionamento dos servizos públicos de cada departamento, que permitirá detectar posibilidades de mellora e será obxecto de publicación, promovendo unha maior transparencia sobre o funcionamento dos servizos públicos.

#### **Accións concretas:**

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

A Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa elaborará un documento de apoio para a elaboración das memorias-balance de actividades, no que se definirán procedementos e criterios normalizados a seguir na súa elaboración e publicación no Portal de Transparencia e Goberno Aberto

##### Acción 1.3.2. Elaborar e publicar as memorias-balance de actividade polos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia

Nos primeiros dous meses de cada ano elaboraranse as memorias-balance de actividade por cada unha das secretarías xerais e direccións xerais da Administración xeral da Xunta de Galicia, que serán obxecto de publicación no Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos.

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

#### **Descrición da medida:**

O Decreto 20/2015, do 29 de xaneiro, promoveu unha racionalización do mapa de órganos colexiados da Xunta de Galicia. Porén, o actual ritmo de produción normativa e de transformación da administración pública fan necesario proceder a unha nova revisión da situación actual, co obxectivo de suprimir aqueles órganos cuxas competencias e funcións se viron superadas, tal e como se fixo no ano 2015, e ao tempo, impulsar a regulación daqueles órganos colexiados cuxa existencia resulta

necesaria pero aínda non contan cunha regulación completa e adaptada as novas esixencias administrativas.

En segundo lugar, existen na Xunta de Galicia outras formas de colaboración, dun carácter menos formalista, como son os grupos de traballo, determinadas comisións ou comités, así como as designacións, en determinadas áreas concretas de actividade, de unidades con funcións de responsabilidade e/ou coordinación de cada departamento nesas materias. Esta nova tipoloxía de figuras colaborativas resulta de moita utilidade ao ter un carácter moi flexible e promove unha maior coordinación e colaboración interna no seo da organización.

Resulta conveniente dispor unha base de información, permanentemente actualizada, respecto dos grupos de traballo creados na Xunta de Galicia, que contén cunha certa vocación de permanencia, e a súa composición, así como das designacións específicas de unidades concretas con funcións de coordinación e/ou responsabilidade en materias concretas sinaladas anteriormente.

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

Procederáse a una análise do actual mapa de órganos colexiados da Xunta de Galicia, e a conseguinte supresión daqueles órganos cuxas funcións e competencias xa foran asumidas por outros órganos ou ben superadas e que, polo tanto, non resulte preciso o seu mantemento.

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

Crearase unha base de datos permanentemente actualizada, que recolla os grupos de traballo, comisións, comités, etc., existentes na Xunta de Galicia, e a súa composición, así como as designacións específicas de unidades con funcións de coordinación e/ou responsabilidade en materias concretas.

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

### Obxectivos do eixo:

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración regula a avaliación da calidade, tanto das políticas públicas como dos servizos públicos prestados, e recolle unha serie de instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade, que se desenvolveron no Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia.

O obxectivo principal deste eixo é regular os instrumentos para a avaliación e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia abarcando dende ámbitos moi xerais como a planificación das políticas públicas e o seu seguimento, ata ámbitos moito máis concretos, como as cartas de servizos.

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Consellerías da Xunta de Galicia/Asesoría Xurídica Xeral/ Entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia/Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/ Secretaría Xeral de Medios/ Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 2 de actuación son as seguintes:

**Medida 2.1. Avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos**  
**Medida 2.2. Impulsar a elaboración de instrumentos e metodoloxías de supervisión, avaliación e mellora da calidade dos servizos públicos**  
**Medida 2.3. Impulsar a mellora da calidade da produción normativa**

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

### **Descrición da medida:**

Impulsar a avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos, dende o momento inicial de planificación, ata un momento posterior de seguimento. Para tal fin dotarase aos distintos órganos da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia de instrumentos de apoio para a elaboración tanto dos documentos de planificación das políticas públicas, como para a súa avaliación, fixando metodoloxías e sistemáticas e modelos de informes para levala a cabo.

### **Accións concretas:**

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

Estableceranse os requisitos normalizados que deberán observarse no deseño dos plans sectoriais e transversais ou instrumentos asimilados de planificación de políticas públicas, co obxectivo de conseguir unha mellor planificación da actuación da administración e unha homoxeneización no deseño destes instrumentos.

Co obxecto de facilitar o seguimento dos instrumentos de planificación, en cada un deles designarase a unha unidade de coordinación do instrumento (plan, programa, contrato de xestión, etc.), que coordinará a recompilación de información sobre os indicadores e a redacción dos informes e memorias de seguimento e avaliación do instrumento de planificación.

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

Elaboraranse modelos de informes de avaliación interna da calidade dos plans, programas ou outros instrumentos asimilados de planificación nos que se concreten políticas públicas, así como modelos de informes de avaliación interna da calidade dos servizos públicos.

Para a elaboración dos ditos documentos atenderase ao disposto no Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia.

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

### **Descrición da medida:**

Impulsar a elaboración dos instrumentos e metodoloxías de supervisión, avaliación e mellora da calidade dos servizos públicos, previstos na Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración e no Decreto 97/2020, do 25 de xuño.

De xeito particular impulsarase a elaboración das cartas de servizos, instrumento de especial importancia ao reflectir os compromisos de calidade de prestación dos servizos públicos, así como o seu seguimento, avaliación e revisión periódica.

### **Accións concretas:**

#### Acción 2.2.1. Elaborar e publicar novos recursos relacionados coa elaboración e modificación de instrumentos de xestión da calidade.

Elaboraranse e publicaranse novas guías, manuais metodolóxicos ou outros materiais ou recursos relacionados coa elaboración e modificación de cartas de servizos. O proceso comezará cunha revisión dos documentos existentes e recursos relacionados coa elaboración das cartas de servizos, e a súa actualización, nos aspectos nos que sexa preciso.

Entre estes novos recursos, elaborárase tamén un Manual de Identidade Gráfica das cartas de servizos, que establecerá os criterios e requisitos normalizados a que se deben adecuar os formatos divulgativos de cada unha delas.

Así mesmo, elaboraranse modelos de informes de resultados dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos.

#### Acción 2.2.2. Aprobar un procedemento normalizado para o seguimento interno e anual do grao de cumprimento dos compromisos e estándares de calidade de servizos incluídos en cada carta

Co obxectivo de facilitar e homoxeneizar o seguimento do grao de cumprimento das cartas de servizos, aprobarase un procedemento normalizado a executar polos órganos xestores dos departamentos da Administración responsables de cartas, para o seguimento interno e anual do grao de cumprimento dos compromisos e estándares de calidade de servizos incluídos en cada carta.

Acción 2.2.3. Dotar aos órganos responsables das cartas de servizos de ferramentas que faciliten o seguimento das cartas de servizos aprobadas

Desenvolverase e porase a disposición dos órganos responsables de cartas de servizos unha utilidade web que permita á cidadanía cubrir enquisas sobre o grao de coñecemento da carta de servizos, indicar o seu grao de satisfacción cos servizos, presentar opinións ou suxestións sobre a carta e a súa posible mellora.

Acción 2.2.4. Aprobación anual dun Mapa de Cartas de servizos e dun Mapa de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos

A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación aprobará anualmente un *Mapa de cartas de servizos* e un *Mapa de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos* a desenvolver na Administración xeral e nas entidades públicas instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia.

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

### **Descrición da medida:**

Impulsarase unha mellora da calidade da produción normativa, que redundará nunha mellora da calidade dos servizos públicos mediante unha mellor definición normativa do réxime de aplicación e a mellora do coñecemento e comprensión pola cidadanía das normas reguladoras do devandito réxime.

No proceso de produción normativa respectaranse os principios de simplificación e racionalización, promovendo a redución de cargas para a cidadanía e a claridade na regulación.

### **Accións concretas:**

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

Elaboraranse guías metodolóxicas relativas ao proceso de produción normativa dende un punto de vista de mellora da calidade normativa, que completen as actuais Directrices de técnica normativa aprobadas polo Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 30 de outubro de 2014.

2.3.2. Impulsar a participación cidadá no proceso de produción normativa

Impulsarase a participación da cidadanía no proceso de produción normativa facilitando tanto o acceso aos proxectos normativos nos que se pode participar como o seguimento das distintas fases dos proxectos normativos.



## Eixo 3: Racionalización e simplificación de procedementos administrativos

### Obxectivos do eixo:

O obxectivo deste eixo é a promoción, planificación e coordinación dos procesos de racionalización, simplificación e modernización dos procedementos administrativos, suprimindo trámites e documentos innecesarios, reducindo cargas administrativas e promovendo a implantación da Administración electrónica coa finalidade de mellorar a resposta á cidadanía.

Deste xeito avanzarase no cumprimento do establecido no artigo 4 da Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico e no artigo 18 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración.

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo/Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 3 de actuación son as seguintes:

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

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

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

### **Descrición da medida:**

Continuarase coa tarefa de racionalización, simplificación e normalización dos procedementos e servizos administrativos cos seguintes obxectivos: reducir as cargas administrativas para a cidadanía, incidindo na supresión de documentos e trámites innecesarios, evitar e eliminar redundancias e solapamentos de normas na actuación da Administración pública galega, así como reducir os prazos e tempos de resposta, para a consecución de procedementos e servizos administrativos máis sinxelos para as persoas interesadas e, conseguir unha administración máis simple, áxil e accesible para á cidadanía.

### **Accións concretas:**

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

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

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

Iniciar unha revisión do marco das políticas subvencionadoras e elaborar procedementos administrativos tipo para determinadas categorías de procedementos reguladores de subvencións, empregando formularios normalizados para cada categoría, que faciliten o uso dos servizos ou procedementos administrativos, minimizando o grao de coñecemento funcional ou tecnolóxico necesario para o seu uso.

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

Continuar coa progresiva redución dos tempos de resolución dos procedementos administrativos en alomenos un 5 % máis sobre o 20% que se vén propoñendo dende o ano 2012, como medida indirecta para a redución das cargas administrativas.

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

**Descrición da medida:**

Impulsarase a culminación da dixitalización dos procedementos administrativos, permitindo non só o acceso ao procedemento ou servizo por medios electrónicos, senón que todo o seu desenvolvemento sexa integramente dixital.

Garantirase a igualdade de toda a cidadanía no deseño dos procedementos e servizos dixitais, evitando o fenómeno da "fenda dixital" e así mellorarase as canles de participación cidadá ofrecendo uns servizos fáciles de empregar, áxiles e con menos cargas burocráticas.

**Accións concretas:**

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

Continuarase o proceso de dixitalización daqueles procedementos que aínda non figuran dispoñibles na sede electrónica da Xunta de Galicia, para que, unha vez culminado o proceso, a cidadanía poida acceder de xeito electrónico aos procedementos administrativos da Xunta de Galicia a través da sede electrónica.

Acción 3.2.2. Potenciar a "Carpeta cidadá"

Potenciar a "Carpeta cidadá" que incluírá toda a información de carácter persoal e administrativo dispoñible na Administración Pública de maneira ordenada e simple, o que permitirá ofrecer proactivamente uns servizos públicos personalizados acordes ás necesidades particulares de todas as persoas.

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

Seguir avanzando na posta a disposición e no uso polos órganos da administración pública galega de novos servizos de interoperabilidade, de xeito que se reduzan as

obrigas de achegar documentación pola cidadanía, reducindo así as cargas burocráticas e conseguindo unha axilización dos procedementos.

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

Continuarase avanzando no impulso do Arquivo electrónico administrativo da Xunta de Galicia como sistema que permita a xestión de expedientes administrativos electrónicos do sector público autonómico, e o arquivo e custodia de xeito sistematizado e seguro da documentación relativa a todos os procedementos, o que redundará nunha maior seguridade da información e unha mellora das relacións coa cidadanía.

## Eixo 4: Contratación administrativa

### Obxectivos do eixo:

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

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

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/ Asesoría Xurídica Xeral/ Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia.

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 4 de actuación son as seguintes:

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

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

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

#### Descrición da medida:

Impulsarase o proceso de dixitalización do procedemento de contratación administrativa, promovendo o uso das ferramentas TIC no devandito procedemento e traballando cara a extensión do expediente electrónico de contratación como ferramenta de uso xeneralizado na administración pública galega.

**Accións concretas:**

Acción 4.1.1. Impulsar o uso da ferramenta de licitación electrónica

Impulsarase a utilización polos órganos e entidades da administración xeral e do sector público autonómico de Galicia do sistema de licitación electrónica *SILEX*, co obxectivo de xeneralizar a licitación electrónica no sector público galego.

Aprobarase un calendario para a xeneralización desta ferramenta para a súa progresiva extensión aos distintos órganos e entidades.

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

Impulsarase a tramitación electrónica integral do procedemento de contratación administrativa, en todas as súas fases, impulsando a xeneralización do uso polos órganos e entidades da administración xeral e do sector público autonómico de Galicia da plataforma PLATION, para a xestión electrónica do procedemento.

Aprobarase un calendario de implantación desta ferramenta para a súa progresiva extensión aos distintos órganos e entidades.

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

**Descrición da medida:**

Promoverase a harmonización do procedemento de contratación administrativa, mediante a aprobación de modelos normalizados de documentos que conforman o expediente de contratación administrativa e a elaboración de guías e orientacións procedimentais que se porán a disposición de todos os órganos e entidades da administración xeral e do sector público autonómico de Galicia.

**Accións concretas:**

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

Aprobaranse modelos normalizados de documentos integrantes do expediente de contratación administrativa, incluíndo tanto modelos de pregos de cláusulas administrativas e de prescricións técnicas particulares, como modelos de informes, resolucións e demais documentos que conforman o expediente.

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

Elaboraranse guías procedimentais e orientacións en materia de contratación administrativa que se porán a disposición de todos os órganos e entidades da administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, coa finalidade de harmonizar o procedemento e promover unha mellora da súa calidade.

## Eixo 5: Xestión do persoal

### Obxectivos do eixo:

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

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

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/Dirección Xeral da Función Pública/Escola Galega de Administración Pública/Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 5 de actuación son as seguintes:

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

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

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



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

### **Descrición da medida:**

Impulsarase a implantación dun sistema de rexistro de actividade en toda a Administración xeral da Xunta de Galicia co fin de coñecer a actividade das distintas unidades administrativas e deste forma acadar un correcto dimensionamento do seu cadro de persoal.

Este sistema permitirá analizar as cargas de traballo e facilitará a planificación dos recursos humanos do xeito mais adecuado para poder garantir a calidade na prestación de servizos públicos.

### **Accións concretas:**

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

Impulsarase un sistema de rexistro de actividade mediante a extensión dunha ferramenta informática que facilite a cobertura por parte de todo o persoal empregado público, da actividade desenvolvida no seu posto de traballo, co fin de coñecer a actividade realizada nas distintas unidades.

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

Elaboraranse modelos de informes de análise de cargas de traballo, que se porán a disposición de todos os órganos da administración autonómica para facilitar a súa análise dos recursos humanos da organización e a adecuada planificación dos servizos públicos.

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

Promoverase a realización de actividades formativas en materia de xestión de calidade entre o persoal empregado público da Xunta de Galicia, para afianzar a cultura da calidade na administración pública.

Prestarase unha especial atención neste eido ao persoal de novo ingreso.

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

A Escola Galega de Administración Pública organizará unha xornada ou webinario dirixido á difusión entre o persoal empregado público do Plan Xeral de Xestión e Mellora da Calidade dos Servizos do sector público autonómico de Galicia, nos tres meses seguintes á súa aprobación.

En función da demanda de participación por parte do persoal empregado público poderán realizarse novas xornadas de difusión por parte da Escola Galega de Administración Pública.

Así mesmo, no momento de incorporación de persoal de novo ingreso na administración pública galega, organizarase unha xornada ou webinario nesta materia dirixida a este persoal.

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

Incluiranse no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade no sector público autonómico de Galicia. As ditas accións formativas poderán abarcar todo o contido do Plan Xeral de Xestión e Mellora da Calidade dos Servizos do sector público autonómico de Galicia, ou centrarse en aspectos relativos a algúns dos seus eixos, como a elaboración de plans, programas ou outros instrumentos asimilados de planificación; as cartas de servizos: concepto e procedemento de elaboración; ou os estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos.

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

#### **Descrición da medida:**

Estableceranse mecanismos de seguimento e monitorización do traballo desenvolvido na modalidade de teletraballo. O establecemento destes mecanismos facilitará a avaliación dos servizos prestados neste réxime e permitirá unha automatización do seguimento, o que redundará nun beneficio e nunha simplificación do réxime, tanto para a persoa teletraballadora como para a persoa supervisora.

Así mesmo, este seguimento permitirá realizar, previa análise da información, melloras na propia organización e distribución do traballo na propia organización.

**Accións concretas:**

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

Establecerase e estenderase a ferramenta informática que permita unha monitorización da actividade desenvolvida nesta modalidade de teletraballo.

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

Fomentarase a análise da información resultante deste seguimento para a implantación de melloras organizativas nos propios departamentos.

## Eixo 6: Transparencia

### Obxectivos do eixo:

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

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

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/Entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia/Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 6 de actuación son as seguintes:

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

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

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

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

#### Descrición da medida:

Procederase a unha revisión e actualización da situación e contidos dos apartados de transparencia pública dos portais das entidades instrumentais do sector público

autonómico, así como da información publicada polas ditas entidades a través do Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Comunidade Autónoma de Galicia.

Prestarase unha especial atención á actualización dos contidos específicos e propios das entidades integrantes do sector público, como os plans anuais de actuación, os contratos de xestión ou contratos programas, ou as contas anuais.

Ademais, tendo en conta que as entidades instrumentais do sector público autonómico contan cos seus propios apartados ou portais de transparencia, homoxeneizarase a estrutura dos distintos apartados de transparencia dos ditos portais das entidades integrantes do sector público autonómico.

#### **Accións concretas:**

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

Procederase a unha actualización dos contidos que figuran nos apartados ou portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico, prestando unha especial atención á publicación dos instrumentos de xestión e das contas anuais.

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

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

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

#### **Descrición da medida:**

Continuarase o proceso de mellora continua do Portal de Transparencia e Goberno Aberto abordando varios ámbitos de actuación e mellora.

Abordarase unha mellora do portal dende un punto de vista tecnolóxico, fomentando a automatización dos seus contidos. Ademais, abordarase a posta en marcha de novos servizos que contribúan a unha universalización no acceso á información, e o fomento da publicación de información en formato reutilizable, a través do portal [abert@s](mailto:abert@s).

Finalmente, outro dos aspectos fundamentais da medida é a posta a disposición de novos contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, fomentando unha maior transparencia na actividade administrativa.

**Accións concretas:**

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

Fomentarase a automatización dos contidos e do seu proceso de actualización no Portal de Transparencia e Goberno Aberto.

Poranse en marcha novos servizos que faciliten a navegación no Portal de Transparencia e Goberno Aberto co uso do teclado, comandos de voz e sons, contribuíndo deste xeito á universalización no acceso á información.

Ademais, posibilitarase a presentación de contidos a través de imaxes, infografías, gráficos interactivos e mapas de xeolocalización que ofrecerán información con maior claridade.

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

Incrementarase o catálogo de datos publicados en formato reutilizable a través do portal Abert@s da Xunta de Galicia.

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

Publicaranse novos contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, atendendo en particular a procedementos de especial relevancia como o de contratación administrativa.

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

**Descrición da medida:**

Fomentarase a cultura da transparencia, tanto entre a cidadanía como entre o persoal empregado público, a través da incorporación deste aspecto e de todos os contidos relacionados coa transparencia da actuación administrativa no manual de acollida.

Ademais, promovendo a implicación e participación da cidadanía, estableceranse mecanismos para facilitar a detección de posibles melloras a implantar no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, mediante a posta a disposición da cidadanía da posibilidade de achegar suxestións de mellora do portal, identificando así os principais aspectos de mellora que solicita a propia cidadanía.

Ademais, estableceranse mecanismos que faciliten a continua actualización dos contidos do Portal de Transparencia e Goberno Aberto por parte das persoas responsables de transparencia en cada consellería ou entidade.

**Accións concretas:**

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

Mellorar a situación da canle de suxestións de mellora existente no Portal de Transparencia e Goberno Aberto, coa finalidade de outorgarlle maior visibilidade e fomentar así o seu uso pola cidadanía.

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

Actualizaranse as Guías para a publicación dos contidos do Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Comunidade Autónoma de Galicia.

Elaborarase unha guía específica para o cumprimento das obrigas de publicidade activa por parte das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia.

Estes documentos publicaranse na intranet corporativa da Xunta de Galicia, impulsando a asunción dunha cultura da transparencia entre o persoal da administración autonómica.

## Eixo 7: Información e atención á cidadanía

### Obxectivos do eixo:

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

Por un lado, procurarase unha mellora dos procedementos que se integran no denominado Sistema integrado de atención á cidadanía, mediante o fomento da tramitación electrónica integral.

Por outra banda, búscase dotar dun novo impulso á Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, de xeito que contribúa á adopción de medidas de mellora da calidade dos servizos públicos.

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo/Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/ Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 7 de actuación son as seguintes:

**Medida 7.1. Impulsar melloras no Sistema integrado de atención á cidadanía**  
**Medida 7.2. Incorporar a tramitación dos procedementos de acceso á información pública no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía.**  
**Medida 7.3. Impulsar o labor da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos**



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

### **Descrición da medida:**

O “Sistema Integrado de Atención á Cidadanía (SIACI)”, é un sistema electrónico integral e transversal a toda a Xunta de Galicia, integrado coas distintas ferramentas de administración electrónica, polo que se xestionan as queixas e suxestións presentadas pola cidadanía de xeito presencial (oficinas de Rexistro), de xeito electrónico (a través da sede) e de xeito telefónico (a través do Servizo do 012).

Implantaranse melloras na ferramenta informática que permitan mellorar o seguimento das queixas e suxestións polas distintas unidades e o establecemento de categorizacións de queixas, o que permitirá identificar áreas de mellora.

### **Accións concretas:**

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

Engadiranse como unidades usuarias da ferramenta SIACI ás subdireccións xerais e xefaturas de servizo, o que facilitará o seguimento das queixas e suxestións por parte dos responsables destas unidades.

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

Ampliar as opcións de filtrado da información do SIACI posibilitando a identificación dos expedientes de queixas e suxestións por centro directivo, co que se identificarán mellor aquelas áreas susceptibles de mellora, co fin de elaborar Plans de Mellora dos servizos públicos autonómicos.

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

### **Descrición da medida:**

Estableceranse mecanismos de mellora na tramitación dos procedementos de acceso á información pública, facilitando e simplificando a súa xestión polas distintas unidades a través da súa incorporación ao Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía e incorporando recomendacións, orientacións e modelos de documentación para a homoxeneización deste procedemento.

**Accións concretas:**

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

Integrárase no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía a xestión dos procedementos de acceso á información pública, o que facilitará a súa tramitación, ao integrarse este sistema directamente coas demais aplicacións necesarias como o Rexistro electrónico da Xunta de Galicia, ou o Sistema de Notificacións Electrónicas da Xunta de Galicia.

Esta integración facilitará igualmente o seguimento das solicitudes de acceso á información pública, o que permitirá coñecer que aspectos son os máis solicitados.

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

Introduciranse no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía recordatorios das principais cuestións a ter en conta na tramitación en cada momento procedimental, así como enlaces aos criterios aprobados polo Consejo de Transparencia y Buen Gobierno e modelos de documentación para as distintas fases do procedemento.

**Medida 7.3 Impulsar o labor da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos no seguimento das queixas e suxestións e o impulso de plans de mellora**

**Descrición da medida:**

Impulsárase o labor da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos no seguimento das queixas e suxestións e o impulso de plans de mellora.

**Accións concretas:**

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

Elaborárase un informe semestral de seguimento no que se reflectan os datos relativos aos seguintes indicadores de rendemento: número de suxestións e queixas xestionadas no prazo establecido, tempo medio de resposta dos requirimentos de emenda por parte da persoa interesada, tempo medio de resposta interna de cada unidade, tempo medio de resposta ao cidadán, número de suxestións e queixas

xestionadas fóra do prazo establecido e número de suxestións e queixas xestionadas en xeral (total).

Acción 7.3.2. Impulsar plans de mellora

A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, con periodicidade semestral, identificará 2 ou 3 áreas susceptibles de mellora, e impulsará a constitución de grupos de traballo que elaborarán unha proposta de accións concretas que melloren a calidade da prestación do servizo, que na súa aplicación práctica, deberá ser avaliada dende a perspectiva do impacto da medida na prestación do servizo e na cidadanía.

## Eixo 8: Participación cidadá

### Obxectivos do eixo:

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

Resulta necesario proceder a unha reorganización das canles de participación da cidadanía, facilitando a identificación dos procesos participativos abertos e o seu seguimento, así como dotar á infancia e á xuventude de canles específicas de participación e dotalas de visibilidade e de difusión entre a mocidade, fomentando de xeito especial a cultura participativa nas persoas máis novas, e a súa implicación na elaboración das políticas públicas nos ámbitos que máis lles afecten.

Neste sentido, cómpre lembrar que un dos ámbitos prioritarios de actuación recollidos no novo Plan estratéxico de xuventude de Galicia 2021 é a participación xuvenil na sociedade. De feito, e tal e como se recolle no citado documento, o obxectivo principal pasa por mellorar a participación dos mozos e mozas na sociedade, así como a comunicación e información que se lles transmite desde os departamentos encargados de elaborar políticas para a xuventude. Así mesmo, o impulso da participación xuvenil na sociedade, tanto de xeito individual como colectivo mediante grupos informais ou fórmulas asociativas, é tamén un dos obxectivos contemplados na propia Lei 6/2012, do 19 de xuño, de xuventude de Galicia.

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo/Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado/Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica/Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

## Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 8 de actuación son as seguintes:

<p><b>Medida 8.1. Fomentar a participación da cidadanía na elaboración das políticas públicas</b></p> <p><b>Medida 8.2. Mellorar a accesibilidade dos contidos para fomentar a participación cidadá nos distintos portais web</b></p> <p><b>Medida 8.3. Impulsar a participación infantil e xuvenil</b></p>
---

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

### Descrición da medida:

Fomentarase a participación da cidadanía na elaboración das políticas públicas a través da creación dun novo “Portal específico de participación cidadá”, que sirva para canalizar, dunha forma simple e efectiva, as demandas e achegas da cidadanía e organizacións da sociedade civil e que facilite o diálogo e mellore a toma de decisións do goberno galego.

Deste xeito, impulsarase unha cultura participativa da cidadanía, tanto de xeito individual como a través de entidades participativas, na planificación da actividade pública.

### Accións concretas:

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

Crearase un Portal específico de participación cidadá incluído no Portal de Transparencia e Goberno Aberto no que se articularán as distintas canles de participación da cidadanía.

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

Reorganizaranse as canles de participación que actualmente figuran no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Comunidade Autónoma de Galicia co obxectivo de

conseguir unha maior claridade e mellorar a identificación e a participación cidadá nos distintos procesos abertos.

Facilitarase así mesmo o seguimento dos efectos da participación da cidadanía.

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

### **Descrición da medida:**

Procederase a unha mellora da accesibilidade dos contidos do Portal específico de participación cidadá co obxectivo de lograr unha universalización da participación, facilitando o acceso a todas as persoas, especialmente aos contidos de maior relevancia.

### **Accións concretas:**

#### Acción 8.2.1. Fomentar a utilización de vídeos explicativos no Portal específico de participación cidadá

Fomentarase a utilización de vídeos explicativos no Portal específico de participación cidadá, en concreto realizarase un vídeo explicativo das distintas canles e distintos tipos de procesos participativos existentes no portal.

#### Acción 8.2.2. Fomentarase a implantación de mecanismos que melloren a accesibilidade dos contidos do portal

Así mesmo, fomentarase a implantación de vídeos en linguaxe de signos, gravacións dos contidos e posta a disposición para escoitalos, e textos en lectura fácil para fomentar a accesibilidade e facilitar a participación de todas as persoas.

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

### **Descrición da medida:**

Fomentar a cultura participativa da xuventude mediante a explicación e difusión de programas participativos e a creación de novas canles de participación dirixidas á mocidade.

**Accións concretas:**

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

Elaboraranse e poranse en marcha programas participativos dirixidos á mocidade tanto de xeito individual como de xeito colectivo, que poderán poñerse en marcha a través do propio Portal específico de participación cidadá, ou a través dos centros educativos, asociacións xuvenís ou culturais, espazos xoves, centros de menores, etc.

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

Crearase o Consello Autonómico de Participación Infantil e Adolescente, como órgano específico de participación a través do cal recoller ideas e opinións deste colectivo en asuntos públicos do seu interese.

## Eixo 9. Integridade institucional

### Obxectivos do eixo:

O obxectivo fundamental deste eixo é dotar á Administración pública galega dun programa de integridade institucional, entendido como un compromiso da Administración pública galega coa integridade e no que se persiga unha acción exemplar e responsable dos altos cargos e de todo o persoal da Administración pública galega.

Este programa de integridade institucional suporá unha materialización do afianzamento da política institucional de integridade da Xunta de Galicia, e abordará a integridade institucional dende unha perspectiva global, abarcando varias liñas de actuación.

Resulta de especial relevancia a posta en marcha do proceso de elaboración de Plans de prevención e control dos riscos que afecten á integridade institucional en cada consellería e cada entidade instrumental integrante do sector público autonómico de Galicia.

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Consellerías da Xunta de Galicia/Asesoría Xurídica Xeral/ Entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia/Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 9 de actuación son as seguintes:

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



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

### **Descrición da medida:**

Aprobarase e porase en marcha o programa de integridade institucional da Xunta de Galicia, como instrumento que plasma o compromiso da administración galega coa integridade, e comezarse o procedemento de aprobación de Plans de prevención e control dos riscos que afecten á integridade institucional en cada consellería e cada entidade instrumental integrante do sector público autonómico de Galicia.

### **Accións concretas:**

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

Esta acción culminarase coa aprobación polo Consello da Xunta de Galicia do programa de integridade institucional.

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

Porase en marcha o proceso de aprobación de plans de prevención de control dos riscos que afecten á integridade institucional en cada consellería e cada entidade instrumental integrante do sector público autonómico de Galicia, segundo o calendario de implantación que se aprobe no marco do Programa de integridade institucional.

## Eixo 10: Difusión e comunicación

### Obxectivos do eixo:

Para acadar unha xestión de calidade dos servizos públicos resulta fundamental a asunción e o fortalecemento dunha cultura da calidade na propia administración pública, por parte da propia organización.

O obxectivo deste eixo é establecer os mecanismos de apoio internos da propia organización, para difundir entre todos os departamentos da administración os compromisos e medidas deste plan, constituíndo unha rede interna de intercambio de coñecementos e experiencias dentro da propia organización, e establecer mecanismos de intercambio de experiencias e coñecementos con outras administracións públicas.

### Órganos implicados:

**Órganos executores:** Consellerías da Xunta de Galicia/Asesoría Xurídica Xeral/ Entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia/Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa/ Escola Galega de Administración Pública/ Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia

**Órganos colaboradores:** Secretaría Xeral da Presidencia/Secretarías Xerais Técnicas das Consellerías

### Liñas mestras ou medidas do eixo:

As liñas mestras ou medidas concretas que comportará o eixo 10 de actuación son as seguintes:

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

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

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

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

### **Descrición da medida:**

Estableceranse unha serie de mecanismos de apoio e de coordinación entre os distintos órganos da Administración xeral e do sector público autonómico para impulsar a cultura de xestión de calidade e promover o impulso dunha actuación coordinada e conxunta da Administración pública galega dirixida a unha mellora continua dos servizos públicos.

Deste xeito constituirase unha rede interna de apoio, colaboración e difusión de coñecementos e experiencias na materia.

### **Accións concretas:**

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

Impulsarase a actuación da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación da Calidade creada pola Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración.

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

En cada consellería e en cada entidade instrumental do sector público autonómico designaranse responsables da coordinación da xestión da calidade.

As ditas designacións substituirán ás dos actuais responsables de transparencia, designados mediante o Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 3 de marzo de 2016, de xeito que asumirán as funcións que actualmente lles corresponden aos responsables de transparencia, e as derivadas deste plan.

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

Elaboraranse e publicaranse instrumentos de apoio e de coordinación das diferentes unidades entre a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa e as persoas

designadas responsables da xestión de calidade dos distintos departamentos e entidades instrumentais.

A Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa constitúese como unha rede de apoio continuo e colaborativo para as unidades encargadas da implementación das medidas previstas neste plan.

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

Porase en funcionamento o Comité de Coordinación da Calidade, sen a natureza de órgano colexiado da administración pública, que colaborará na elaboración, definición e posta en marcha das medidas previstas neste plan.

O devandito comité integrará a persoal da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa, da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia e ás persoas designadas responsables da xestión de calidade dos distintos departamentos e entidades instrumentais.

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

#### **Descrición da medida:**

Elaborar e difundir un Manual de acollida para o persoal de novo ingreso na administración autonómica, coa finalidade de poñer á súa disposición os coñecementos básicos relativos á organización e aos servizos públicos prestados, para facilitar a súa incorporación e comprensión dos servizos prestados.

#### **Accións concretas:**

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

Elaborarase un Manual de acollida para o persoal de novo ingreso da Xunta de Galicia que recollerá información útil acerca das características básicas desta organización.

Este Manual de acollida deberá ser obxecto de continua actualización.

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

O Manual de acollida distribuirase vía web entre os/as empregados/as públicos/as de novo ingreso, e acompañarase dunha enquisa de valoración do Manual de acollida.

Así mesmo, publicarase na intranet da Xunta de Galicia.

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

Fomentarase a elaboración de manuais de procedementos específicos relativos aos servizos públicos concretos que se prestan en cada departamento, por parte dos diferentes departamentos da Administración xeral e demais entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia.

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

#### **Descrición da medida:**

Promoverase a participación en xornadas, encontros, ou redes profesionais que faciliten o intercambio e difusión de coñecementos en materias de xestión e avaliación da calidade das políticas públicas con outras administracións ou entidades.

#### **Accións concretas:**

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

Fomentarase a participación, programación e desenvolvemento de xornadas ou encontros profesionais para o intercambio de experiencias e coñecementos en materia de xestión e avaliación da calidade das políticas e dos servizos públicos.

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

Fomentarase a participación en redes colaborativas e de intercambio de experiencias con outras administracións públicas en materia de xestión e avaliación da calidade. O intercambio de coñecementos con outras administracións redundará nunha mellora das iniciativas en materia de xestión de calidade dos servizos públicos.

## 4. TEMPORALIZACIÓN E SEGUIMENTO, DESENVOLVEMENTO E AVALIACIÓN DO PLAN

O Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia establece un calendario de execución das medidas ao longo de tres anos, 2021, 2022 e 2023.

Para a determinación do período temporal de execución de cada acción, distínguense dúas tipoloxías de medidas. O plan recolle unha serie de medidas de execución continua ao longo de varios anos, sen prexuízo de que se elabore un seguimento anual en función dos indicadores que se sinalan do grao de avance da medida na anualidade anterior. Por outro lado, existen outras medidas consistentes en accións concretas, que polo tanto se temporalizan en función do momento no que se pretende realizar a acción concreta á que se refire a medida.

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

Para facilitar o seguimento do grao de cumprimento das medidas previstas, inclúense unha serie de indicadores de seguimento para cada unha das accións previstas.

En relación cos indicadores de seguimento incorporados, debe aclararse a metodoloxía empregada para a súa determinación. Existen accións que, ao tratarse de actuacións puntuais, como poden ser a aprobación de determinados instrumentos, que son de cumprimento nunha única acción, e polo tanto enténdese cumpridas integramente no momento da súa elaboración ou aprobación.

Porén, tamén existen outro tipo de medidas nas que a execución é continua, polo que se utilizan indicadores numéricos ou porcentuais.

O desglose da planificación temporal das accións e dos correspondentes indicadores de seguimento incorpóranse nas táboas que se inclúen a continuación.

## Eixo 1. Funcionamento dos servizos públicos

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 1.1. Impulsar a elaboración dos instrumentos de xestión das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia</b>				
Acción 1.1.1. Aprobar un Programa de mellora da xestión das entidades integrantes do sector público autonómico de Galicia				Aprobación do propio programa
Acción 1.1.2. Impulsar a realización de plans iniciais de actuación				Porcentaxe de novas entidades instrumentais creadas en cada anualidade que contén con plan inicial de actuación
Acción 1.1.3. Impulsar a aprobación de contratos de xestión e contratos programa				Nº de contratos de xestión/contratos programa aprobados
<b>Medida 1.2. Promover a elaboración de memorias anuais de resultados de actividade das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia</b>				
Acción 1.2.1. Elaborar unha guía ou documento de apoio metodolóxico para a elaboración das memorias de actividade polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia				Aprobación do propio instrumento
Acción 1.2.2. Impulsar a elaboración e publicación das memorias polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia				Nº de entidades que contan con memoria de actividades aprobada do exercicio anterior
<b>Medida 1.3. Impulsar a elaboración de memorias-balance de actividade polos departamentos da Xunta de Galicia</b>				
Acción 1.3.1. Elaborar unha guía para a elaboración das memorias-balance polos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia				Aprobación do propio instrumento
Acción 1.3.2. Elaborar e publicar as memorias-balance de actividade polos distintos departamentos da Administración xeral da Xunta de Galicia				Nº de departamentos da Administración xeral que contan con memoria-balance relativa ao exercicio anterior
<b>Medida 1.4. Impulsar a racionalización do sector público</b>				
Acción 1.4.1. Racionalización dos órganos colexiados do sector público				Nº de órganos colexiados suprimidos Nº de órganos colexiados cunha nova regulación
Acción 1.4.2. Creación de base de datos de grupos de traballo e colaboración e designacións específicas da Xunta de Galicia				Creación do instrumento de información

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 2.1. Avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos</b>				
Acción 2.1.1. Establecer os requisitos normalizados que deberán observarse no deseño dos instrumentos de planificación de políticas públicas				Aprobación do propio instrumento no que se determinen
Acción 2.1.2. Elaborar modelos de informes de avaliación interna da calidade dos instrumentos de planificación das políticas públicas, así como da calidade dos servizos públicos				Elaboración dos propios modelos
<b>Medida 2.2. Impulsar a elaboración de instrumentos e metodoloxías de supervisión, avaliación e mellora da calidade dos servizos públicos</b>				
Acción 2.2.1. Elaborar e publicar novos recursos relacionados coa elaboración e modificación de instrumentos de xestión da calidade				Nº de recursos actualizados ou de nova elaboración publicados
Acción 2.2.2. Aprobar un procedemento normalizado para o seguimento interno e anual do grao de cumprimento dos compromisos e estándares de calidade de servizos incluídos en cada carta				Aprobación do procedemento
Acción 2.2.3. Dotar aos órganos responsables das cartas de servizos de ferramentas que faciliten o seguimento das cartas de servizos aprobadas				Posta en marcha da ferramenta
Acción 2.2.4. Aprobación anual dun Mapa de Cartas de servizos e dun Mapa de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos				Aprobación do Mapa de Cartas de servizos Aprobación do Mapa de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos
<b>Medida 2.3. Impulsar a mellora da calidade da produción normativa</b>				
Acción 2.3.1. Elaborar guías metodolóxicas relativas ao proceso de produción normativa				Elaboración da guía
Acción 2.3.2. Impulsar a participación cidadá no proceso de produción normativa				Nº de iniciativas participativas abertas Nº de suxestións recibidas pola cidadanía



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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 3.1. Racionalización dos procedementos administrativos e servizos públicos</b>				
Acción 3.1.1. Impulsar o proceso de redución e simplificación dos procedementos da Guía de Procedementos e Servizos coa eliminación daqueles que están en desuso				Nº (total e por consellerías) de procedementos en desuso ou sen actividade. Nº (total e por consellerías) de baixas no IIA ( Inventario de Información Administrativa) e Sede Electrónica. Nº de normas modificadas consecuencia da redución Nº de normas novas consecuencia da redución.
Acción 3.1.2. Levar a cabo unha revisión do marco das políticas subvencionadoras da Xunta de Galicia, mediante unha harmonización dos procedementos desta natureza existentes na actualidade				Nº de procedementos subvencionadores revisados Nº de procedementos harmonizados por categorías ou tipos de subvención
Acción 3.1.3 Redución progresiva dos prazos e tempos de resposta para garantir unha maior celeridade nas relacións coa cidadanía				Prazo inicial de resolución previsto na norma Tempo reducido Prazo acadado
<b>Medida 3.2. Impulsar o uso de medios electrónicos na xestión e tramitación dos procedementos administrativos</b>				
Acción 3.2.1. Continuar o proceso de dixitalización de procedementos administrativos aínda non dispoñibles na sede electrónica da Xunta de Galicia				Nº (total e por consellerías) de procedementos a revisar. Nº (total e por consellerías) de procedementos que se incorporan á sede electrónica. Nº (total e por consellerías) de normas que regulan os procedementos que se incorporan
Acción 3.2.2. Potenciar a “Carpeta cidadá”				Nº de melloras implementadas e/ou de procedementos nos que se implementaron
Acción 3.2.3. Impulsar a dispoñibilidade e o uso de servizos de interoperabilidade				Nº de servizos incorporados Incremento anual de consultas efectuadas
Acción 3.2.4. Impulsar o Arquivo electrónico administrativo da Xunta de Galicia				Avances na implantación e extensión do arquivo electrónico administrativo

## Eixo 4. Contratación administrativa

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 4.1. Promover a dixitalización do procedemento de contratación administrativa</b>				
Acción 4.1.1. Impulsar o uso da ferramenta de licitación electrónica				Nº de órganos ou entidades que se incorporen ao sistema Incremento de procedementos incorporados ao sistema con respecto ao ano anterior
Acción 4.1.2. Impulsar a tramitación electrónica integral do procedemento de contratación administrativa				Nº de órganos ou entidades que se incorporen ao sistema Incremento de procedementos incorporados ao sistema con respecto ao ano anterior
<b>Medida 4.2. Impulsar a harmonización do procedemento de contratación administrativa</b>				
Acción 4.2.1. Aprobación de modelos normalizados da documentación que conforma o expediente de contratación administrativa				Aprobación dos modelos normalizados
Acción 4.2.2. Elaboración de guías procedimentais e orientacións en materia de contratación administrativa				Elaboración das guías e orientacións

## Eixo 5. Xestión do persoal

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 5.1. Implantación e desenvolvemento dun sistema de rexistro de actividade das unidades administrativas</b>				
Acción 5.1.1. Implantación dun sistema de rexistro de actividade das unidades administrativas				Nº de empregados públicos aos que se estende o sistema de rexistro
Acción 5.1.2. Elaborar modelos de informes de análise de cargas de traballo				Elaboración do modelo
<b>Medida 5.2. Promover a realización de actividades formativas en materia de xestión da calidade</b>				
Acción 5.2.1. Impartir xornadas ou webinarios na Escola Galega de Administración Pública relativos ao Plan Xeral de Xestión e Mellora da Calidade dos Servizos do sector público autonómico de Galicia				Nº de empregados públicos participantes na xornada
Acción 5.2.2. Incluír no Plan anual de formación continua da Escola Galega de Administración Pública accións formativas relativas á calidade dos servizos públicos.				Nº de actividades formativas Nº de empregados públicos participantes
<b>Medida 5.3. Establecer mecanismos de seguimento da actividade desenvolvida en réxime de teletraballo</b>				
Acción 5.3.1. Establecer o sistema de seguimento da actividade desenvolvida no réxime de teletraballo.				Posta en marcha do sistema de seguimento
Acción 5.3.2. Fomentar a implantación de melloras organizativas derivadas da análise da información resultante.				Nº de accións de mellora

## Eixo 6. Transparencia

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 6.1. Revisar e actualizar a situación dos portais de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia</b>				
Acción 6.1.1. Actualizar os contidos dos apartados de transparencia dos portais das entidades instrumentais do sector público autonómico				Nº de entidades revisadas e actualizadas
Acción 6.1.2. Homoxeneizar a situación no portal e a estrutura dos apartados de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico				Nº de entidades revisadas e actualizadas
<b>Medida 6.2. Implantar melloras no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Comunidade Autónoma de Galicia</b>				
Acción 6.2.1. Posta en marcha de melloras tecnolóxicas no Portal de Transparencia e Goberno Aberto.				Nº de melloras implementadas
Acción 6.2.2. Fomento da incorporación de novas categorías de datos publicados en formato reutilizable				Nº de novas categorías de datos incorporadas
Acción 6.2.3. Incorporación de novos contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto.				Nº de tipoloxías de novos contidos publicados N.º de novos contidos
<b>Medida 6.3. Fomentar a cultura da transparencia para a detección de posibles melloras a implantar no Portal de Transparencia e Goberno Aberto e a súa continua actualización</b>				
Acción 6.3.1. Dotar dunha maior visibilidade á canle de suxestións de mellora do Portal de Transparencia e Goberno Aberto				Posta en marcha da nova ubicación da canle de suxestións
Acción 6.3.2. Actualización das guías e instrumentos de apoio para a publicación de contidos no Portal de Transparencia e Goberno Aberto				Nº de novas guías e actualizacións realizadas

## Eixo 7. Información e atención á cidadanía

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 7.1 Impulsar melloras no Sistema integrado de atención á cidadanía</b>				
Acción 7.1.1. Implantar melloras na ferramenta informática que faciliten un mellor seguimento das queixas e suxestión.				Porcentaxe de redución de tempos medios de tramitación
Acción 7.1.2 . Facilitar a identificación de áreas de mellora mediante o establecemento de melloras na ferramenta informática que permita realizar filtrados de información.				Nº de agrupacións
<b>Medida 7.2 Incorporar a tramitación dos procedementos de acceso á información pública no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía</b>				
Acción 7.2.1. Incorporar á tramitación electrónica os procedementos de acceso á información pública				Incorporación ao sistema de tramitación electrónico
Acción 7.2.2. Incorporar no Sistema Electrónico de Atención á Cidadanía instrumentos de apoio ás distintas unidades na tramitación destes procedementos de acceso á información pública				Nº de instrumentos de apoio e avisos incorporados á ferramenta informática
<b>Medida 7.3 Impulsar o labor da Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos no seguimento das queixas e suxestións e o impulso de plans de mellora</b>				
Acción 7.3.1. Seguimento da xestión integral das queixas e suxestións e elaboración dun informe semestral ao respecto				Porcentaxe de redución de tempos medios de tramitación
Acción 7.3.2. Impulsar plans de mellora				Nº de plans de mellora

## Eixo 8. Participación cidadá

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 8.1. Fomentar a participación da cidadanía na elaboración das políticas públicas</b>				
Acción 8.1.1. Crear un Portal específico de participación cidadá				Creación do Portal
Acción 8.1.2. Reorganización das canles de participación existentes				Posta en marcha da nova estrutura
<b>Medida 8.2. Mellorar a accesibilidade dos contidos para fomentar a participación cidadá nos distintos portais web</b>				
Acción 8.2.1. Fomentar a utilización de vídeos explicativos no Portal específico de participación cidadá				Nº de vídeos publicados
Acción 8.2.2. Fomentarse a implantación de mecanismos que melloren a accesibilidade dos contidos do Portal				Nº de mecanismos de accesibilidade Nº de contidos accesibles
<b>Medida 8.3. Impulsar a participación infantil e xuvenil</b>				
Acción 8.3.1. Elaboración e promoción de programas participativos dirixidos á mocidade				Nº de programas postos en marcha Nº de participantes
Acción 8.3.2. Creación do Consello Autonómico de Participación Infantil e Adolescente				Creación do Consello

## Eixo 9. Integridade institucional

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 9.1. Aprobación e posta en marcha do programa de integridade institucional da Xunta de Galicia</b>				
Acción 9.1.1. Aprobación do programa de integridade institucional				Aprobación do programa
Acción 9.1.2. Posta en marcha do proceso de aprobación de plans de prevención de control dos riscos que afecten á integridade institucional				Nº de plans aprobados

## Eixo 10. Difusión e comunicación

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimento
	2021	2022	2023	
<b>Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoio para impulsar a cultura de xestión da calidade na administración pública e a difusión do coñecemento en materia de xestión da calidade</b>				
Acción 10.1.1. Impulsar as funcións da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación da Calidade				Nº de acordos adoptados
Acción 10.1.2. Designar responsables da coordinación da xestión da calidade e de transparencia en cada departamento da Administración xeral e en cada unha das entidades				Aprobación do acordo de designación
Acción 10.1.3. Elaborar instrucións e directrices que concreten mecanismos de coordinación e colaboración interna entre a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa e as persoas designadas responsables da xestión de calidade dos distintos departamentos e entidades instrumentais				Nº de instrumentos de apoio adoptados
Acción 10.1.4. Posta en funcionamento do Comité de Coordinación da Calidade				Creación e posta en funcionamento do comité
<b>Medida 10.2. Elaborar e difundir un Manual de acollida</b>				
Acción 10.2.1. Elaborar e manter actualizado o Manual de acollida				Elaboración do Manual Nº de contidos actualizados
Acción 10.2.2. Difundir o Manual de acollida entre o persoal empregado público				Nº de persoal de novo ingreso que recibe o Manual
Acción 10.2.3. Fomentar a elaboración de manuais de procedementos dos diferentes departamentos da Administración xeral e demais entidades integrantes do Sector público autonómico de Galicia				Nº de manuais elaborados polas distintas unidades
<b>Medida 10.3. Xestión e difusión do coñecemento, intercambio de experiencias e cooperación interadministrativa en materias de xestión e avaliación da calidade das políticas públicas con outras administracións ou entidades</b>				
Acción 10.3.1. Fomentar a participación en xornadas relativas á xestión e avaliación da calidade				Nº de xornadas
Acción 10.3.2. Fomentar a participación en redes con outras administracións públicas en materia de xestión e avaliación da calidade				Nº de redes ou grupos de traballo ás que se incorpora a Comunidade Autónoma Nº de reunións ou accións colaborativas