

# Informe de seguimiento del Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia

Año 2021

## MARCO NORMATIVO

El 4 de marzo de 2021 el Consello da Xunta de Galicia aprobó el Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia (2021-2023), de acuerdo con la previsión del artículo 20 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, de concretarse, a través del dicho plan, la política de gestión de la calidad de la Comunidad Autónoma de Galicia.

El presente informe tiene por objeto realizar un seguimiento de dicho plan y así, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5.3.2.e) de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, según el cual la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación aprobará un informe anual sobre la calidad de los servicios públicos, su grado de aplicación y las mejoras que se propongan.

Al mismo tiempo, en el artículo 4.2 del Decreto 97/2020, de 25 de junio, por el que se regulan determinados instrumentos para la gestión, la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia, se concreta la necesidad de que la Comisión Interdepartamental elabore dicho informe dentro del primero trimestre de cada año y se señala que se publicará en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia y en el Barómetro de la Calidad de los Servicios Públicos.

Por lo tanto, este informe estará a disposición de la ciudadanía en la siguiente dirección web:

[https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/planificacion/plans-e-programas-anuais-e-plurianuais?p\\_p\\_id=ipecos\\_opencms\\_portlet\\_INSTANCE\\_H8u9&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_count=1&ipecos\\_opencms\\_portlet\\_INSTANCE\\_H8u9\\_content=%2Fopencms%2FPortal-Web%2FContidos%2FActuacions%2Factuacion\\_0129.html](https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/planificacion/plans-e-programas-anuais-e-plurianuais?p_p_id=ipecos_opencms_portlet_INSTANCE_H8u9&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&ipecos_opencms_portlet_INSTANCE_H8u9_content=%2Fopencms%2FPortal-Web%2FContidos%2FActuacions%2Factuacion_0129.html)

## **PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO DE GALICIA**

El Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia, que tiene como ámbito de aplicación a Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y las entidades públicas instrumentales previstas en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, se estructura en 10 ejes que comprenden un total de 27 medidas y a su vez estas integran una serie de acciones concretas.

El plan contempla los siguientes ejes de actuación:

- Eje 1: Funcionamiento de los servicios públicos
- Eje 2: Gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad
- Eje 3: Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos
- Eje4: Contratación administrativa
- Eje 5: Gestión del personal
- Eje 6: Transparencia
- Eje 7: Información y atención a la ciudadanía
- Eje 8: Participación ciudadana
- Eje 9: Integridad institucional
- Eje 10: Difusión y comunicación

## METODOLOGÍA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

En este informe de seguimiento del plan se analiza el grado de implantación y cumplimiento de las medidas establecidas en el plan, a través del análisis de los indicadores de seguimiento de las acciones comprendidas en cada una de las medidas, pero únicamente de las medidas que tenían una previsión de ejecución para el año 2021 o de las que tenían prevista una ejecución continua y no de aquellas cuyo inicio de ejecución es en el año 2022 o en el año 2023.

Lo que en definitiva se trata de mostrar con el seguimiento del Plan de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia son los resultados de las actuaciones desarrolladas a lo largo del año 2021 en el marco del citado plan.

El informe se configura como un elemento de rendición de cuentas ante la ciudadanía, analizando los grados de cumplimiento globales del plan, así como los datos desglosados por ejes de actuación.

De este modo, el análisis realizado se estructura de la siguiente manera:

1. Análisis de cumplimiento por ejes de actuación.
2. Análisis de cumplimiento global del Plan
3. Tabla resumen de indicadores de cumplimiento.

Para el análisis se analizará el cumplimiento en función de los indicadores que se detallaron en el propio Plan general, toda vez que algunas de las medidas se configuraron como acciones puntuales, con lo que el cumplimiento de una acción concreta supone el cumplimiento del indicador, y otras como medidas de mejora continua, de ejecución continuada a lo largo del plan, con independencia de valorar anualmente el grado de avance de la medida.

## Eje 1: Funcionamiento de los servicios públicos

### A) Objetivo del eje:

El objetivo de este eje es el de garantizar el idóneo funcionamiento de los servicios públicos en el sector público autonómico de Galicia y a tal fin se trata de impulsar y promover la elaboración de los instrumentos de gestión y las memorias anuales de actividad de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia y las memorias-balance de actividad por los distintos departamentos de la Xunta de Galicia.

Para lograr dicho objetivo también es necesario continuar con el proceso de racionalización del sector público iniciado con el Decreto 20/2015, de 29 de enero, de racionalización de órganos colegiados de la Xunta de Galicia.

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 1.1. Impulsar la elaboración de los instrumentos de gestión de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia</b>						
Acción 1.1.1. Aprobar un Programa de mejora de la gestión de las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia				Aprobación del propio programa	Aprobado el 29.04.2021	Finalizada
Acción 1.1.2. Impulsar la realización de planes iniciales de actuación				Porcentaje de nuevas entidades instrumentales creadas en cada anualidad que cuenten con plan inicial de actuación	No aplica	En curso
Acción 1.1.3. Impulsar la aprobación de contratos de gestión y contratos programa				Número de contratos de gestión/contratos programa aprobados	7 contratos aprobados	En curso

Detalle de las acciones:

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

El Consello da Xunta, en su reunión de 29 de abril de 2021, aprobó el Programa de mejora de la gestión de las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia, que puede consultarse en el siguiente enlace: [https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/planificacion/plans-e-programas-anuais-e-plurianuais?p\\_p\\_id=ipecos\\_opencms\\_portlet\\_INSTANCE\\_H8u9&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_count=1&ipecos\\_opencms\\_portlet\\_INSTANCE\\_H8u9\\_content=%2Fopencms%2FPortal-Web%2FContidos%2FActuacions%2Factuacion\\_0131.html](https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/planificacion/plans-e-programas-anuais-e-plurianuais?p_p_id=ipecos_opencms_portlet_INSTANCE_H8u9&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&ipecos_opencms_portlet_INSTANCE_H8u9_content=%2Fopencms%2FPortal-Web%2FContidos%2FActuacions%2Factuacion_0131.html)

Acción 1.1.2. Impulsar la realización de planes iniciales de actuación

No aplica.

El propio plan señalaba que se trata de una acción continua, a lo largo de toda la vigencia del plan, que se ejecutará en función de la creación de nuevas entidades. Dado que no se produjo la creación de nuevas entidades en el año 2021 la acción no resultó de aplicación.

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

El Programa de mejora de la gestión de las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia estableció un calendario de actuación conforme a lo que en el ejercicio 2021 los trabajos se centrarían en dotar de contratos de gestión a las agencias públicas autonómicas y entidades asimiladas (16 entidades), en el año 2022 se centrarían en la elaboración de contratos programa por las fundaciones del sector público autonómico (22 entidades), y en el año

2023 se trabajaría en la elaboración de estos instrumentos para las sociedades mercantiles públicas autonómicas (13).

En la actualidad existen 7 contratos de gestión aprobados, pero además en otros 4 casos, los trabajos de elaboración del contrato de gestión por parte del grupo de trabajo ya finalizaron, quedando únicamente pendiente de su aprobación por el consejo rector de la entidad y el Consello da Xunta de Galicia. Finalmente, otros 7 contratos están en fase de elaboración en el grupo de trabajo.

El seguimiento de los contratos de gestión y contratos programa aprobados puede realizarse en el siguiente enlace:  
<https://transparencia.xunta.gal/tema/transparencia-institucional/entes-instrumentais/instrumentos-xestion/contratos>

### **Medida 1.2. Promover la elaboración de memorias anuales de resultados de actividad de las entidades instrumentales**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 1.2. Promover la elaboración de memorias anuales de resultados de actividad de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia</b>						
Acción 1.2.1. Elaborar una guía o documento de apoyo metodológico para la elaboración de las memorias de actividad por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia				Aprobación del propio instrumento	Aprobado el 01.12.2021	Finalizada
Acción 1.2.2. Impulsar la elaboración y publicación de las memorias por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia				Nº de entidades que cuentan con memoria de actividades aprobada del ejercicio anterior	No aplica	No iniciada

Detalle de las acciones:

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

La entonces Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa elaboró un documento de apoyo metodológico para la elaboración de las memorias de actividad, que se elevó a la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación en su reunión del 1 diciembre de 2021, y se puso la disposición de todas las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia.

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

Tras la aprobación de la guía metodológica a la que se refiere la acción anterior, esta acción será de aplicación, como se prevé en el propio plan, a partir del ejercicio 2022.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 1.3. Impulsar la elaboración de memorias-balance de actividad por los departamentos de la Xunta de Galicia</b>						
Acción 1.3.1. Elaborar una guía para la elaboración de las memorias-balance por los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia				Aprobación del propio instrumento	Aprobado el 01.12.2021	Finalizada
Acción 1.3.2. Elaborar y publicar las memorias-balance de actividad por los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia				Nº de departamentos de la Administración general que cuentan con memoria-balance relativa al ejercicio anterior	No aplica	No iniciada

Detalle de las acciones:

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

La entonces Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa elaboró un documento de apoyo metodológico para la elaboración de las memorias-balance, que se elevó a la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación en su reunión del 1 diciembre de 2021, y se puso la disposición de todos los departamentos de la Xunta de Galicia.

Acción 1.3.2. Impulsar la elaboración y publicación de las memorias por los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia.

Tras la aprobación de la guía metodológica a la que se refiere la acción anterior, esta acción será de aplicación, como se prevé en el propio plan, a partir del ejercicio 2022.

### Medida 1.4. Impulsar la racionalización del sector público

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 1.4. Impulsar la racionalización del sector público</b>						
Acción 1.4.1. Racionalización de los órganos colegiados del sector público				Nº de órganos colegiados suprimidos Nº de órganos colegiados con una nueva regulación	No aplica	En curso
Acción 1.4.2. Creación de base de datos de grupos de trabajo y colaboración y designaciones específicas de la Xunta de Galicia				Creación del instrumento de información	No creado	No iniciada

Detalle de las acciones:

Acción 1.4.1. Racionalización de los órganos colegiados del sector público

A lo largo del año 2021 se llevó a cabo un análisis de todos los órganos colegiados que figuraban en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, y a consecuencia de este estudio, se está elaborando un decreto de racionalización de órganos colegiados de la Xunta de Galicia para suprimir aquellos órganos que ya no están operativos, y proceder a la modificación de las disposiciones normativas que resulten necesarias en relación con los órganos que mantengan su vigencia.

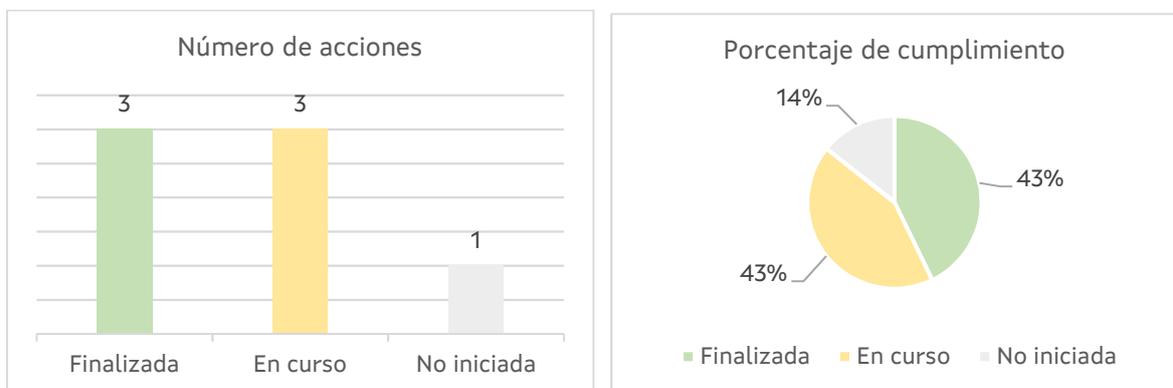
Acción 1.4.2. Creación de una base de datos de grupos de trabajo y colaboración y designaciones específicas de la Xunta de Galicia

Esta acción se iniciará una vez finalizado el proceso de racionalización de órganos colegiados.

**C) Resumen de cumplimiento del eje:**

Atendiendo a las acciones cuya ejecución, o cuando menos su inicio, estaba prevista en el plan para el ejercicio 2021, se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento.

En concreto, se analizan 7 acciones, toda vez que las otras 2 acciones del eje tienen una previsión de inicio posterior al 2021.



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

### A) Objetivo del eje:

El objetivo de este eje es lo de regular los instrumentos para la evaluación y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia, entre los que se encuentran las cartas de servicios, y también el de impulsar una mejora de la calidad de la producción normativa.

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje

No se realiza un seguimiento de este eje puesto que el inicio de ejecución de todas sus medidas y acciones está previsto a partir del año 2022.

Acción	Temporalización		
	2021	2022	2023
<b>Eje 2: Gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad</b>			
<b>Medida 2.1. Evaluación de la calidad de las políticas públicas y de los servicios públicos</b>			
Acción 2.1.1. Establecer los requisitos normalizados que deberán observarse en el diseño de los instrumentos de planificación de políticas públicas			
Acción 2.1.2. Elaborar modelos de informes de evaluación interna de la calidad de los instrumentos de planificación de las políticas públicas, así como de la calidad de los servicios públicos			
<b>Medida 2.2. Impulsar la elaboración de instrumentos y metodologías de supervisión, evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos</b>			
Acción 2.2.1. Elaborar y publicar nuevos recursos relacionados con la elaboración y modificación de instrumentos de gestión de la calidad			
Acción 2.2.2. Aprobar un procedimiento normalizado para el seguimiento interno y anual del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad de servicios incluidos en cada carta			
Acción 2.2.3. Dotar a los órganos responsables de las cartas de servicios de herramientas que faciliten el seguimiento de las cartas de servicios aprobadas			
Acción 2.2.4. Aprobación anual de un Mapa de Cartas de servicios y de un Mapa de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos			
<b>Medida 2.3. Impulsar la mejora de la calidad de la producción normativa</b>			
Acción 2.3.1. Elaborar guías metodológicas relativas al proceso de producción normativa			
Acción 2.3.2. Impulsar la participación ciudadana en el proceso de producción normativa			

### Eje 3: Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos

#### A) Objetivo del eje:

El objetivo principal de este eje es lograr una administración más ágil y accesible para toda la ciudadanía y para esto se trata de impulsar una racionalización de los procedimientos administrativos y servicios públicos, a través de la eliminación de todos aquellos que se encuentren en desuso, y de impulsar también el uso de medios electrónicos en la gestión de los procedimientos administrativos y, en definitiva, continuar con su digitalización.

#### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

##### Medida 3.1. Racionalización de los procedimientos administrativos y servicios públicos

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 3.1. Racionalización de los procedimientos administrativos y servicios públicos</b>						
Acción 3.1.1. Impulsar el proceso de reducción y simplificación de los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios con la eliminación de lo que están en desuso				Nº (total y por consellerías) de procedimientos en desuso o sin actividad. Nº (total y por consellerías) de bajas en el IIA ( Inventario de Información Administrativa) y Sede electrónica. Nº de normas modificadas consecuencia de la reducción Nº de normas nuevas consecuencia de la reducción.	98 procedimientos dados de baja en el IIA y Sede electrónica	Finalizada
Acción 3.1.2. Llevar a cabo una revisión del marco de las políticas subvencionadoras de la Xunta de Galicia, mediante una armonización de los procedimientos de esta naturaleza existentes en la actualidad				Nº de procedimientos subvencionadores revisados Nº de procedimientos armonizados por categorías o tipos de subvención.	Aprobado modelo de bases reguladora con convocatoria para subvenciones dirigidas a empresas y personas trabajadoras autónomas	En curso
Acción 3.1.3 Reducción progresiva de los plazos y tiempos de respuesta para garantizar una mayor celeridad en las relaciones con la ciudadanía				Plazo inicial de resolución previsto en la norma Tiempo reducido Plazo conseguido	Plazo medio de resolución de procedimientos en 2021 de 4,012 meses	En curso

Detalle de las acciones:

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

Para dar cumplimiento a esta acción se realizó un estudio de los procedimientos que serían susceptibles de baja por inactividad. A consecuencia de este estudio, se procedió a dar de baja del Inventario de Información Administrativa (IIA) y sede electrónica 98 procedimientos, con el siguiente desglose por Consellerías:

Presidencia de la Xunta de Galicia .....	3
Vicepresidencia Primera y C. Presidencia, Justicia y Turismo .....	1
Vicepresidencia Segunda y C. Economía, Empresa e Innovación .....	72
C. Hacienda y Administración Pública .....	0
C. Medio Ambiente, Territorio y Vivienda .....	2
C. Infraestructuras y Movilidad .....	0
C. Cultura, Educación y Universidad .....	6
C. Empleo e Igualdad .....	3
C. Sanidad .....	0
C. Política Social .....	2
C. Medio Rural .....	9
C. Mar .....	0

*\*Denominaciones correspondientes a la estructura vigente en el ejercicio 2021*

Sin perjuicio de dar por finalizado este proceso inicial de reducción de procedimientos, se continuará trabajando en la continua y progresiva reducción y simplificación de procedimientos a lo largo de toda la vigencia del plan.

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

En el año 2021 se inició una revisión del marco de las políticas subvencionadoras de la Xunta de Galicia, puesto que uno de los retos principales de la Ley 9/2021, de 25 de febrero, de simplificación administrativa y de apoyo a la reactivación económica de Galicia, es definir los mecanismos que refuercen la agilidad de la gestión para lograr un aprovechamiento óptimo de los fondos del Instrumento europeo de recuperación Next Generation EU, de manera que las empresas

reciban con agilidad las ayudas en un contexto de garantía de eficiencia en la ejecución de los fondos públicos.

Para comenzar con dicha revisión, el 25 de febrero de 2021 el Consello da Xunta de Galicia autorizó la creación de un grupo de trabajo de estudio de la simplificación en materia de subvenciones, que se constituyó el 11 de marzo de 2021. Como resultado de este trabajo, el 13 de enero de 2021 el Consello da Xunta de Galicia aprobó un modelo de bases reguladoras de subvenciones aplicables para la concesión de subvenciones dirigidas a empresas y personas trabajadoras autónomas, con financiación de fondos europeos, así como un catálogo de criterios de baremación, que se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

Al mismo tiempo, se encuentra en fase de elaboración un modelo de bases reguladoras y formularios tipo para la concesión de premios en el ámbito de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia y también se está elaborando un estudio de los distintos procedimientos de becas que se tramitan en la Xunta de Galicia con el fin de determinar un procedimiento estándar y de detectar posibles disfunciones existentes en el registro de los procedimientos recogidos tanto en el inventario como en la sede electrónica de la Xunta de Galicia.

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

Por último, en relación con la reducción progresiva de los plazos y tiempos de respuesta, hace falta decir que en la actualidad se trabaja en la línea de mantener los tiempos de resolución puesto que ya en los años anteriores se procedió a un gran impulso en la reducción de los plazos de resolución. El promedio de resolución de los procedimientos en el año 2021 fue de 4,012 meses, ya que la

mayoría de los procedimientos administrativos tienen un plazo de resolución inferior a 5 meses.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 3.2. Impulsar el uso de medios electrónicos en la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos</b>						
Acción 3.2.1. Continuar el proceso de digitalización de procedimientos administrativos aun no disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia				Nº (total y por consellerías) de procedimientos a revisar. Nº (total y por consellerías) de procedimientos que se incorporan a la sede electrónica. Nº (total y por consellerías) de normas que regulan los procedimientos que se incorporan	106 procedimientos incorporados a la Sede electrónica	Finalizada
Acción 3.2.2. Potenciar la "Carpeta ciudadana"				Nº de mejoras implementadas y/o de procedimientos en los que se implementaron	No aplica	No iniciada
Acción 3.2.3. Impulsar la disponibilidad y el uso de servicios de interoperabilidad.				Nº de servicios incorporados Incremento anual de consultas efectuadas	No aplica	No iniciada
Acción 3.2.4. Impulsar el Archivo electrónico administrativo de la Xunta de Galicia				Avances en la implantación y extensión del archivo electrónico administrativo	No aplica	No iniciada

Detalle de las acciones:

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

Respeto de la digitalización de los procedimientos administrativos que aún no están disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, a lo largo del año 2021, se detectaron un total de 106 susceptibles de incorporación en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, con el siguiente desglose por consellerías:

Presidencia de la Xunta de Galicia .....	9
Vicepresidencia Primera y C. Presidencia, Justicia y Turismo .....	0
Vicepresidencia Segunda y C. Economía, Empresa e Innovación .....	2
C. Hacienda y Administración Pública .....	5

C. Medio Ambiente, Territorio y Vivienda .....	29
C. Infraestructuras y Movilidad .....	7
C. Cultura, Educación y Universidad .....	36
C. Empleo e Igualdad .....	6
C. Sanidad .....	8
C. Política Social .....	2
C. Medio Rural .....	2
C. Mar .....	0

*\*Denominaciones correspondientes a la estructura vigente en el ejercicio 2021*

Sin perjuicio de dar por finalizado este proceso inicial de incorporación de procedimientos, se continuará trabajando en la continua y progresiva digitalización de procedimientos a lo largo de toda la vigencia del plan.

#### Acción 3.2.2. Potenciar la "Carpeta ciudadana"

No se analiza al estar prevista su ejecución para anualidades posteriores al 2021.

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

No se analiza al estar prevista su ejecución para anualidades posteriores al 2021.

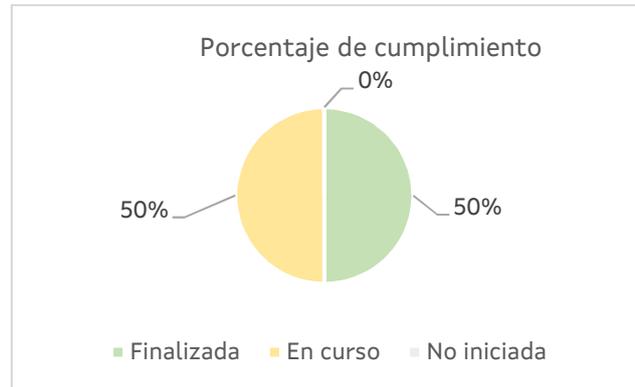
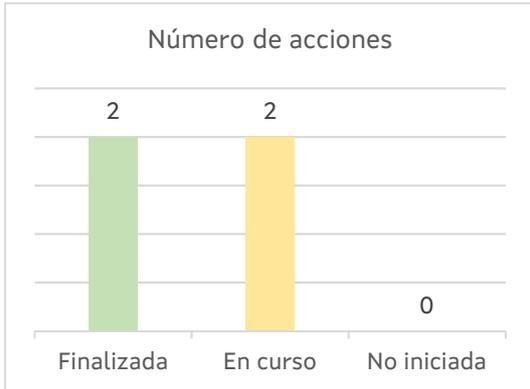
#### Acción 3.2.4. Impulsar el Archivo electrónico administrativo de la Xunta de Galicia

No se analiza al estar prevista su ejecución para anualidades posteriores al 2021.

### **C) Resumen de cumplimiento del eje:**

Atendiendo a las acciones cuya ejecución, o cuando menos su inicio, estaba prevista en el plan para el ejercicio 2021, se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento.

En concreto, se analizan 4 acciones, toda vez que las otras 3 acciones del eje tienen una previsión de inicio posterior al 2021.



## Eje 4: Contratación administrativa

### A) Objetivo del eje:

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

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

#### Medida 4.1. Promover la digitalización del procedimiento de contratación administrativa

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 4.1. Promover la digitalización del procedimiento de contratación administrativa</b>						
Acción 4.1.1. Impulsar el uso de la herramienta de licitación electrónica				Nº de órganos o entidades que se incorporen al sistema Incremento de procedimientos incorporados al sistema con respecto al año anterior	SILEX implantado en el 84,06 % de las entidades del sector público	En curso
Acción 4.1.2. Impulsar la tramitación electrónica integral del procedimiento de contratación administrativa				Nº de órganos o entidades que se incorporen al sistema Incremento de procedimientos incorporados al sistema con respecto al año anterior	PLATION implantado en el 28,99 % de las entidades del sector público	En curso

Detalle de las acciones:

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

La herramienta de licitación electrónica de la Xunta de Galicia SILEX ya está implantada en el 84,06 % de los órganos de contratación de la Xunta de Galicia y del sector público autonómico.

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

Si bien el Plan general previó el inicio de esta acción en el ejercicio 2022, el Consello da Xunta de Galicia aprobó el 10.06.2021 el calendario de implantación de la herramienta PLATION, para la tramitación electrónica integral del procedimiento de contratación.

Actualmente la herramienta está implantada en el 28,99 % de los órganos de contratación de la Xunta de Galicia y del sector público autonómico

### **Medida 4.2. Impulsar la armonización del procedimiento de contratación administrativa**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 4.2. Impulsar la armonización del procedimiento de contratación administrativa</b>						
Acción 4.2.1. Aprobación de modelos normalizados de la documentación que conforma el expediente de contratación administrativa				Aprobación de los modelos normalizados	Aprobación de 4 pliegos de referencia y del catálogo de criterios de adjudicación para la contratación de obras	En curso
Acción 4.2.2. Elaboración de guías procedimentales y orientaciones en materia de contratación administrativa				Elaboración de las guías y orientaciones	Guía en proceso de elaboración	En curso

Detalle de las acciones:

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

Si bien el Plan general previó el inicio de esta acción en el ejercicio 2022, el Consello da Xunta de Galicia autorizó el 25 de febrero de 2021 la creación de un grupo de trabajo de estudio de la armonización en materia de contratación, que se constituyó el 12 de marzo de 2021. Como resultado de este trabajo, el 3 de

marzo de 2022 el Consello da Xunta de Galicia aprobó cuatro pliegos de referencia, así como un catálogo de criterios de adjudicación para la contratación de obras, que se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://transparencia.xunta.gal/tema/informacion-economica-orzamentaria-e-estadistica/contratacion-publica/modelos-pregos>.

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

Si bien el Plan general previó el inicio de esta acción en el ejercicio 2022, el Consello da Xunta de Galicia autorizó el 25 de febrero de 2021 la creación de un grupo de trabajo de estudio de la armonización en materia de contratación, que se constituyó el 12 de marzo de 2021, que está ultimando la preparación de una Guía de contratación socialmente responsable.

#### **C) Resumen de cumplimiento del eje:**

Si bien el Plan general únicamente preveía para el ejercicio 2021 la ejecución de la primera de las acciones de este eje, se comenzaron los trabajos en todas ellas, y se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento.

En concreto, se analizan 4 acciones, aunque 3 de ellas tenían una previsión de inicio posterior al 2021, y puede concluirse que las cuatro acciones de este eje se encuentran en curso de ejecución.



## Eje 5: Gestión del personal

### A) Objetivo del eje:

El objetivo principal de este eje es garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos, a través del análisis de las cargas de trabajo de todo el personal de la Administración general de la Xunta de Galicia, que permitirá planificar adecuadamente los recursos humanos de los que se dispone, y a través del desarrollo de actividades de formación en materia de gestión de la calidad entre el personal público de la Xunta de Galicia, que permitirá en definitiva afianzar en la administración pública la cultura de la calidad.

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 5.1. Implantación y desarrollo de un sistema de registro de actividad de las unidades administrativas</b>						
Acción 5.1.1. Implantación de un sistema de registro de actividad de las unidades administrativas				Nº de empleados públicos a los que se extiende el sistema de registro	Proyecto piloto: empleados de un centro directivo	En curso
Acción 5.1.2. Elaborar modelos de informes de análisis de cargas de trabajo				Elaboración del modelo	No aplica	No iniciada

Detalle de las acciones:

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

En relación con esta medida, debe destacarse que desde marzo del año 2021 la entonces Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa está

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

En concreto, el sistema de registro de actividades que se pretende implantar, denominado FIDES, se encuentra en la actualidad en fase de pruebas.

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

Esta acción será de aplicación, como prevé el propio plan, a partir de 2022.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 5.2. Promover la realización de actividades formativas en materia de gestión de la calidad</b>						
Acción 5.2.1. Impartir jornadas o webinarios en la Escuela Gallega de Administración Pública relativos al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios del sector público autonómico de Galicia				Nº de empleados públicos participantes en la jornada	1 jornada de presentación con 90 participantes	Finalizada
Acción 5.2.2. Incluir en el Plan anual de formación continua de la Escuela Gallega de Administración Pública acciones formativas relativas a la calidad de los servicios públicos.				Nº de actividades formativas Nº de empleados públicos participantes	No aplica	No iniciada

Detalle de las acciones:

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

El 21 de mayo de 2021 se celebró un webinar para la presentación de este Plan general en el que participaron 90 empleados y empleadas públicas.

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

Esta acción aplica a partir del año 2022.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 5.3. Establecer mecanismos de seguimiento de la actividad desarrollada en régimen de teletrabajo</b>						
Acción 5.3.1. Establecer el sistema de seguimiento de la actividad desarrollada en el régimen de teletrabajo.				Puesta en marcha del sistema de seguimiento	Publicación en la intranet de la Xunta de Galicia de instrucciones para realizar el seguimiento	Finalizada
Acción 5.3.2. Fomentar la implantación de mejoras organizativas derivadas del análisis de la información resultante.				Nº de acciones de mejora	No aplica	No iniciada

Detalle de las acciones:

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

Si bien el Plan general previó el inicio de esta acción en el ejercicio 2022, esta acción se ejecutó en el año 2021 dado que se publicó en la intranet de la Xunta de Galicia un modelo de hoja de cálculo para el registro de la actividad de las personas teletrabajadoras, así como las instrucciones para realizar el seguimiento de la actividad inscrita.

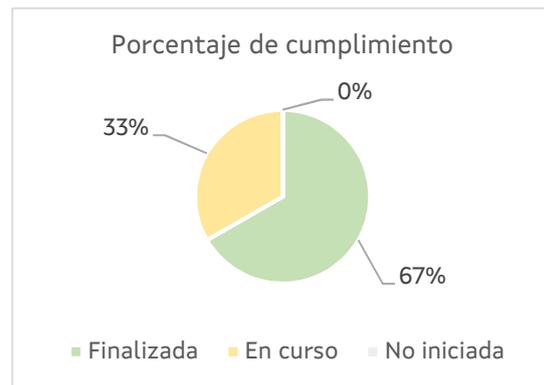
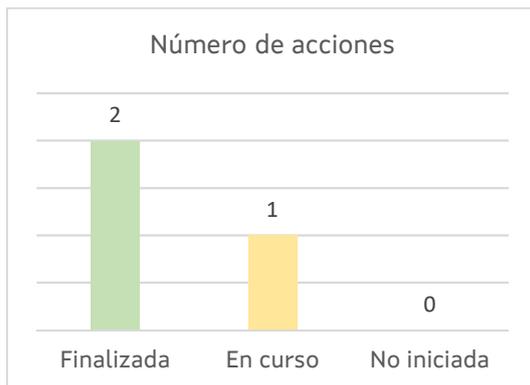
Acción 5.3.2. Fomentar la implantación de mejoras organizativas derivadas del análisis de la información resultante

Esta acción aplica a partir del año 2022.

**C) Resumen de cumplimiento del eje:**

Si bien el Plan general únicamente preveía para el ejercicio 2021 la ejecución de dos acciones, también se ejecutó una acción prevista para el ejercicio 2022.

En concreto, se analizan 3 acciones, toda vez que las otras 3 acciones del eje tienen una previsión de inicio posterior al año 2021. Se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento:



## Eje 6: Transparencia

### A) Objetivo del eje:

El objetivo principal de este eje es lograr una mayor transparencia en la actuación de todo el sector público autonómico y para esto se pretende revisar el portal de todas las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia e implantar una serie de mejoras en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia.

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 6.1. Revisar y actualizar la situación de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia</b>						
Acción 6.1.1. Actualizar los contenidos de los apartados de transparencia de los portales de las entidades instrumentales del sector público autonómico				Nº de entidades revisadas y actualizadas	Elaborada guía para la actualización	En curso
Acción 6.1.2. Homogeneizar la situación en el portal y la estructura de los apartados de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico				Nº de entidades revisadas y actualizadas	Elaborada guía para la actualización	En curso

Detalle de las acciones:

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

Se elaboró una nueva versión de la guía de políticas sobre la publicación de contenidos al amparo de la ley de transparencia, para esclarecer los deberes de publicidad activa que tienen respecto del Portal de Transparencia y Gobierno

Abierto de la Xunta de Galicia, tanto los órganos superiores de la Administración general como las entidades instrumentales.

Asimismo, se elaboró una guía resumen básica para la elaboración de los planes de actuación para las entidades instrumentales, así como una guía específica para la elaboración de los planes de actuación de las fundaciones del sector público autonómico.

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

La guía para la actualización de los contenidos indicada en el punto anterior contiene las previsiones necesarias para la homogeneización de la estructura de los apartados de transparencia de las entidades instrumentales del sector público.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 6.2. Implantar mejoras en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia</b>						
Acción 6.2.1. Puesta en marcha de mejoras tecnológicas en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto.				Nº de mejoras implementadas	En elaboración	En curso
Acción 6.2.2. Fomento de la incorporación de nuevas categorías de datos publicados en formato reutilizable				Nº de nuevas categorías de datos incorporadas	12 conjuntos de datos	En curso
Acción 6.2.3. Incorporación de nuevos contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto.				Nº de tipologías de nuevos contenidos publicados N.º de nuevos contenidos	5 nuevas secciones 669 nuevos contenidos 596 nuevos enlaces 375 nuevos documentos	Finalizada

Detalle de las acciones:

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

Aunque esta acción está prevista en el plan para el ejercicio 2022, se encuentra en curso de ejecución la puesta en marcha de una mejora tecnológica que permita la visualización de obras públicas en un mapa interactivo.

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

A lo largo del año 2021 se incorporaron al portal Abert@s 12 "conjuntos de datos". En concreto, el detalle de los nuevos contenidos en formato reutilizable puede consultarse en el siguiente enlace: <https://abertos.xunta.gal/busca-de-datos?ordenacion=publicacion&temas=&tipos=&formatos=&fonteDatos=&q=>.

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

Como aspecto a destacar en esta acción debe señalarse que se crearon 5 nuevas secciones en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia, de distintas tipologías, pero además, para facilitar a la ciudadanía el conocimiento de las nuevas secciones y contenidos que se creen en el Portal se incorporó un nuevo apartado en el que se destacan las novedades en el Portal, que puede consultarse en el siguiente enlace: <https://transparencia.xunta.gal/ultimas-novidades/novidades-e-melloras-do-portal>.

Además, en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia se incorporaron también las siguientes tipologías de contenidos: 669 nuevos contenidos, 596 nuevos enlaces y 375 nuevos documentos.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 6.3. Fomentar la cultura de la transparencia para la detección de posibles mejoras a implantar en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y su continua actualización</b>						
Acción 6.3.1. Dotar de una mayor visibilidad al canal de sugerencias de mejora del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto				Puesta en marcha de la nueva ubicación del canal de sugerencias	Puesta en funcionamiento	Finalizada
Acción 6.3.2. Actualización de las guías e instrumentos de apoyo para la publicación de contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto				Nº de nuevas guías y actualizaciones realizadas	5 guías y documentos	Finalizada

Detalle de las acciones:

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

Con la finalidad de dar mayor visibilidad al canal de sugerencias del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y fomentar su uso por parte de la ciudadanía, se dispuso un enlace al canal de sugerencias de mejoras del Portal en el primer nivel de navegación.

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

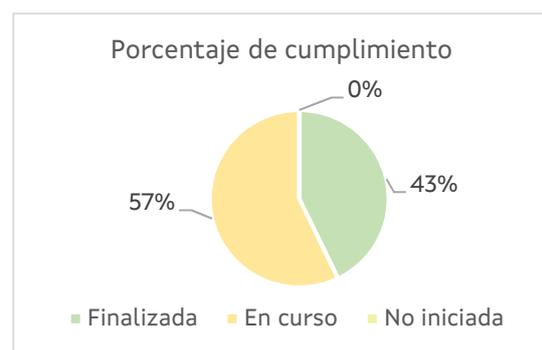
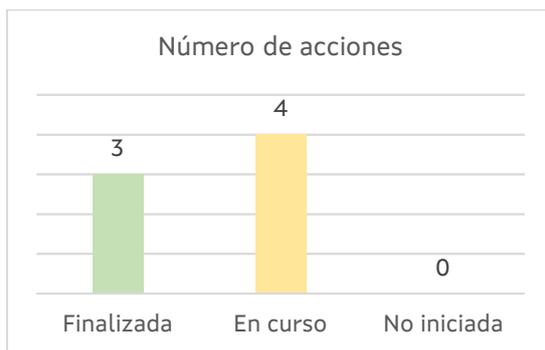
A lo largo del año 2021 y con la finalidad última de fomentar la cultura de la transparencia, se elaboró una nueva guía de apoyo sobre el procedimiento para la publicación de contenidos en la sección de participación en planes y programas en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, así como un nuevo formulario para la publicación de procedimientos de participación en planes y programas.

Además, se procedió a una actualización de la guía de apoyo sobre el procedimiento para la publicación de normativa en tramitación en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto; de la guía para la actualización de contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto; y de la guía de políticas sobre la publicación de contenidos al amparo de la Ley de transparencia.

### C) Resumen de cumplimiento del eje:

Si bien el Plan General había previsto para el ejercicio 2021 la ejecución de seis acciones, se comenzaron los trabajos de las siete acciones de este eje.

En concreto, se analizan las 7 acciones, con los siguientes porcentajes de cumplimiento:



## Eje 7: Información y atención a la ciudadanía

### A) Objetivo del eje:

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

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 7.1 Impulsar mejoras en el Sistema integrado de atención a la ciudadanía</b>						
Acción 7.1.1. Implantar mejoras en la herramienta informática que faciliten un mejor seguimiento de las quejas y sugerencia.				Porcentaje de reducción de tiempos medios de tramitación	Porcentaje de reducción de un 5,38%	Finalizada
Acción 7.1.2 . Facilitar la identificación de áreas de mejora mediante el establecimiento de mejoras en la herramienta informática que permita realizar filtrados de información.				Nº de agrupaciones	1 (filtrado en segundo nivel)	Finalizada

Detalle de las acciones:

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

A lo largo del año 2021 se llevaron a cabo diversas mejoras en la aplicación de gestión de las quejas y sugerencias (SIACI) que permitieron, de manera directa o indirecta una reducción de los tiempos medios de tramitación, al lograrse una mayor agilidad, eficiencia y seguridad en la tramitación. Dichas mejoras son las siguientes:

-Mejora del canal web, que incide indirectamente en la tramitación de las quejas y sugerencias a través del SIACI, al indicarse claramente que ámbitos cuentan con un canal específico de tramitación.

-Mejora de las plantillas. En concreto se elaboraron 8 nuevas plantillas o modelos tipo que permiten responder a la ciudadanía a través del SIACI con una mayor agilidad.

-Mejora consistente en la posibilidad de la busca de los expedientes a través del filtro del DNI de la persona representante, que también favoreció la reducción del plazo medio de resolución.

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

Por otro lado, por lo que se refiere las áreas de mejora mediante el establecimiento de mejoras en la herramienta informática que permita realizar filtrados de información, se produjo una mejora en la búsqueda de los datos pues antes solo se podía llegar hasta un segundo nivel de explotación de datos y ahora se puede hacer hasta un tercer nivel, de manera que se puede hacer dentro del segundo nivel otro filtrado más.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 7.2 Incorporar la tramitación de los procedimientos de acceso a la información pública en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía</b>						
Acción 7.2.1. Incorporar a la tramitación electrónica los procedimientos de acceso a la información pública				Incorporación al sistema de tramitación electrónico	Puesta en marcha de la herramienta	Finalizada
Acción 7.2.2. Incorporar en el Sistema Electrónico de Atención a la Ciudadanía instrumentos de apoyo a las distintas unidades en la tramitación de estos procedimientos de acceso a la información pública				Nº de instrumentos de apoyo y avisos incorporados a la herramienta informática	Incorporados todos los modelos de resolución de los expedientes	En curso

Detalle de las acciones:

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

Hasta el 1 de enero de 2022 únicamente se podían tramitar a través de la aplicación informática SIACI (Sistema integrado de atención a la ciudadanía) las quejas y las sugerencias. A partir de este momento el SIACI recoge en un único punto todas las quejas (PR002A) y sugerencias (PR003A), las solicitudes de información general (PR012A) y particular (PR013A) y las solicitudes de acceso a la información pública (PR100A) que la ciudadanía presente ante la Xunta de Galicia de manera presencial, en las oficinas de registro, de manera electrónica, a través de la Sede electrónica, o de manera telefónica, a través del servicio del 012.

Esta aplicación se configura como un sistema transversal a toda la Xunta de Galicia y plenamente integrado con las distintas herramientas de administración electrónica de la Administración Autonómica.

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

Una vez puesta en marcha la herramienta, se incorporaron modelos de todos los tipos de resolución posibles de las solicitudes, y con el análisis de la experiencia y de las principales dudas surgidas, se actualizarán las guías de usuario con recordatorios de las principales cuestiones a tener en cuenta en la tramitación en cada momento procedimental, así como enlaces a los criterios del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

**Medida 7.3. Impulsar la labor de la Oficina de defensa de las personas usuarias de los servicios públicos en el seguimiento de las quejas y sugerencias y el impulso de planes de mejora**

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 7.3 Impulsar la labor de la Oficina de defensa de las personas usuarias de los servicios públicos en el seguimiento de las quejas y sugerencias y el impulso de planes de mejora</b>						
Acción 7.3.1. Seguimiento de la gestión integral de las quejas y sugerencias y elaboración de un informe semestral al respeto				Porcentaje de reducción de tiempos medios de tramitación	Porcentaje de reducción de un 5,38%	Finalizada
Acción 7.3.2. Impulsar planes de mejora				Nº de planes de mejora	5 planes de mejora	Finalizada

Detalle de las acciones:

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

La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos elaboró en enero de 2022 un informe sobre la tramitación de sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios del sector público autonómico de

todo el año 2021. Además, esta oficina es la encargada de diseñar propuestas de mejora del sector público autonómico a partir de la información estadística y analítica de las sugerencias y quejas presentadas. Este informe puede consultarse en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto.

#### Acción 7.3.2. Impulsar planes de mejora

Para dar cumplimiento al anterior encargo, en el año 2021 se seleccionaron una serie de procedimientos y servicios en los que se llevaron a cabo planes de mejora con base en los siguientes criterios: número de quejas/sugerencias presentadas, impacto en la ciudadanía, grado de dificultad de la actuaciones, viabilidad de la mejoras y disponibilidad de la unidad administrativa.

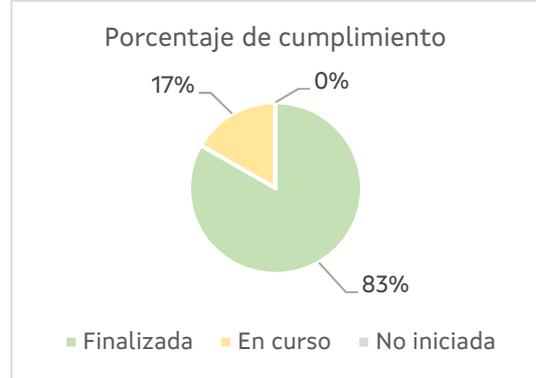
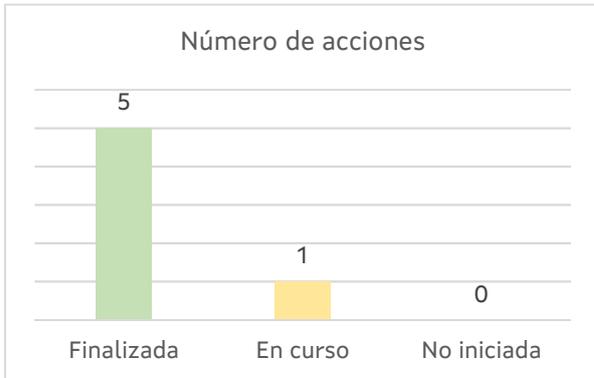
En concreto, en el año 2021 se realizaron 5 planes de mejora en relación con los siguientes procedimientos y servicios:

- Tarjeta bienvenida (código BS403B).
- Pago de guarderías de la Xunta de Galicia.
- Comunicación avisos de retirada de nidos de avispa velutina.
- Procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Galicia (código BS210A).
- Servicio de cita previa presencial de la Agencia Tributaria de Galicia (ATRIGA).

#### **C) Resumen de cumplimiento del eje:**

Atendiendo a las acciones cuya ejecución, o cuando menos su inicio, estaba prevista en el plan para el ejercicio 2021, se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento.

En concreto, se analizan las 6 acciones del eje.



## Eje 8: Participación ciudadana

### A) Objetivo del eje:

El objetivo principal de este eje es el de fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y de planificación de la actividad administrativa.

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 8.1. Fomentar la participación de la ciudadanía en la elaboración de las políticas públicas</b>						
Acción 8.1.1. Crear un Portal específico de participación ciudadana				Creación del Portal	Puesta en marcha del Portal	Finalizada
Acción 8.1.2. Reorganización de los canales de participación existentes				Puesta en marcha de la nueva estructura	Puesta en marcha de la nueva estructura	Finalizada

Detalle de las acciones:

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

En diciembre del año 2021 se creó, en un primer nivel de navegación del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, un portal o sección específico en materia de participación, además de incorporar esta temática como elemento destacado en el carrusel de la portada.

Debido al creciente reconocimiento de la importancia que ostenta la participación en la toma de decisiones de las administraciones públicas, es por lo que se le dio una mayor visibilidad a la participación.

Puede accederse al Portal de Participación ciudadana en el siguiente enlace:  
<https://transparencia.junta.gal/participacion>

### Acción 8.1.2. Reorganización de los canales de participación existentes

Dentro de este nuevo portal de participación ciudadana se pusieron en marcha las siguientes novedades más destacadas:

- Se creó un nuevo apartado dedicado a la participación de la ciudadanía en la elaboración de los instrumentos de planificación de la Administración autonómica (“Participación en planes y programas”).
- También se creó dentro de esta sección un nuevo apartado de “Participación infantil y juvenil”, en el que se promueve la cultura participativa de la juventud mediante la difusión de programas participativos y la puesta a disposición de canales de participación dirigidos a la juventud.
- Dentro de esta nueva sección también se reorganizó el apartado de participación en los procedimientos de información pública, en el sentido de reorganizar los listados de los procedimientos agrupados por áreas temáticas.
- Por último, en la sección de la Participación se incorporó la posibilidad de destacar los procesos participativos abiertos destacados.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 8.2. Mejorar la accesibilidad de los contenidos para fomentar la participación ciudadana en los distintos portales web</b>						
Acción 8.2.1. Fomentar la utilización de vídeos explicativos en el Portal específico de participación ciudadana				Nº de vídeos publicados	No aplica	No iniciada
Acción 8.2.2. Se fomentará la implantación de mecanismos que mejoren la accesibilidad de los contenidos del Portal				Nº de mecanismos de accesibilidad Nº de contenidos accesibles	No aplica	No iniciada

No se realiza un seguimiento de esta medida puesto que el inicio de ejecución de todas sus acciones está previsto a partir del año 2022.

### Medida 8.3. Impulsar la participación infantil y juvenil

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 8.3. Impulsar la participación infantil y juvenil</b>						
Acción 8.3.1. Elaboración y promoción de programas participativos dirigidos a la juventud				Nº de programas puestos en marcha Nº de participantes	No aplica	No iniciada
Acción 8.3.2. Creación del Consejo Autonómico de Participación Infantil y Adolescente				Creación del Consejo	En tramitación	En curso

Detalle de las medidas:

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

No se realiza un seguimiento de esta acción puesto que el inicio de ejecución está previsto a partir del año 2022.

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

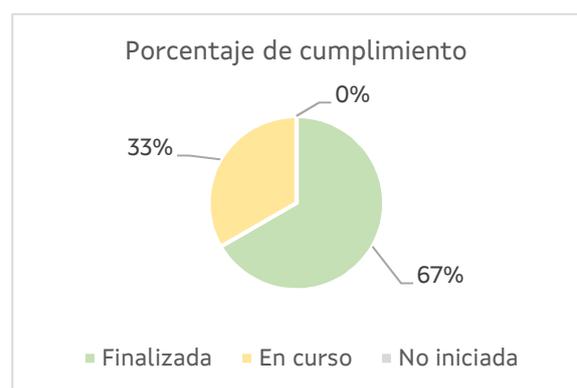
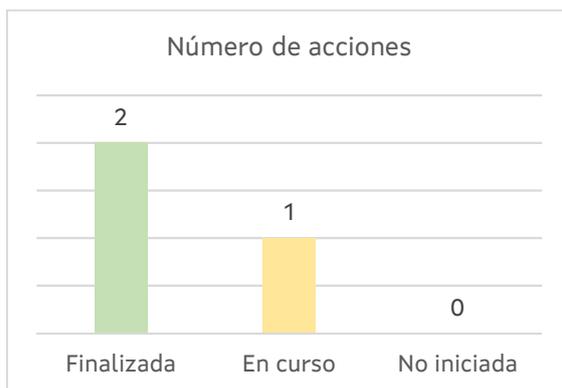
Actualmente se encuentra en tramitación el Decreto por el que se crea el Consejo Autonómico de Participación de la Infancia y Adolescencia en la Comunidad Autónoma de Galicia y se establece su régimen de funcionamiento, cuyo trámite de consulta pública previa finalizó en fecha 3 de noviembre de 2021 .

Dicha norma tiene por objeto la creación de un órgano que promueva la participación democrática de los niños, niñas y adolescentes en la Comunidad Autónoma de Galicia en aquellos asuntos que les afecten.

### C) Resumen de cumplimiento del eje:

Atendiendo a las acciones cuya ejecución, o cuando menos su inicio, estaba previsto en el plan para el ejercicio 2021, se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento.

En concreto, se analizan 3 acciones, toda vez que las otras 3 acciones del eje tienen una previsión de inicio posterior al 2021.



## Eje 9: Integridad institucional

### A) Objetivo del eje:

El objetivo fundamental de este eje es dotar a la Administración pública gallega de un programa de integridad institucional y dotar de planes de prevención de control de riesgos que afecten a dicha integridad.

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 9.1. Aprobación y puesta en marcha del programa de integridad institucional de la Xunta de Galicia</b>						
Acción 9.1.1. Aprobación del programa de integridad institucional				Aprobación del programa	Programa aprobado el 26 de mayo de 2021	Finalizada
Acción 9.1.2. Puesta en marcha del proceso de aprobación de planes de prevención de control de los riesgos que afecten a la integridad institucional				Nº de planes aprobados	63	En curso

Detalle de las acciones:

#### Acción 9.1.1. Aprobación del programa de integridad institucional

El 26 de mayo de 2021 el Consello da Xunta aprobó el Programa marco de integridad institucional y prevención de riesgos de gestión 2021-2024, que tiene como ámbito de aplicación la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y las entidades instrumentales previstas en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración General y del sector público autonómico de Galicia.

Esta aprobación supone un paso más en las medidas ya iniciadas en el ámbito de la integridad y, en definitiva, la materialización del afianzamiento de una política institucional de integridad en el funcionamiento de la Administración pública gallega, que se aborda desde una perspectiva global.

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

Siguiendo en esta línea de afianzar la política institucional de integridad y dentro de la infraestructura ética configurada en el Programa marco de integridad institucional y prevención de riesgos de gestión, el Consello da Xunta el 10 de diciembre de 2021 aprobó el Plan general de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude de la Xunta de Galicia, así como el modelo de plan específico de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude de los centros directivos y entidades instrumentales de la Xunta de Galicia.

En la actualidad figuran publicados un total de 63 planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude.

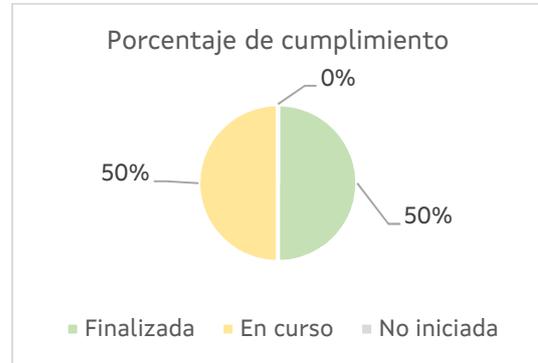
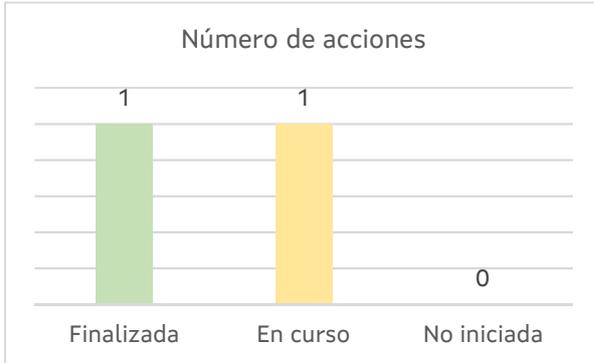
Todos los documentos anteriores fueron objeto de publicidad en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, en una nueva sección que se habilitó en el dicho portal:

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

#### **C) Resumen de cumplimiento del eje:**

Atendiendo a las acciones cuya ejecución, o cuando menos su inicio, estaba prevista para el ejercicio 2021, se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento.

En concreto, se analizan las 2 acciones del eje.



## Eje 10: Difusión y comunicación

### A) Objetivo del eje:

El objetivo principal de este eje es impulsar la cultura de gestión de la calidad en el ámbito de la administración pública.

### B) Medidas y acciones incluidas en el eje: análisis de cumplimiento

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 10.1. Establecer mecanismos de apoyo para impulsar la cultura de gestión de la calidad en la administración pública y la difusión del conocimiento en materia de gestión de la calidad</b>						
Acción 10.1.1. Impulsar las funciones de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad				Nº de acuerdos adoptados	17	En curso
Acción 10.1.2. Designar responsables de la coordinación de la gestión de la calidad y de transparencia en cada departamento de la Administración general y en cada una de las entidades				Aprobación del acuerdo de designación	Aprobado acuerdo de designación	Finalizada
Acción 10.1.3. Elaborar instrucciones y directrices que concreten mecanismos de coordinación y colaboración interna entre la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa y las personas designadas responsables de la gestión de calidad de los distintos departamentos y entidades instrumentales				Nº de instrumentos de apoyo adoptados	Puesta en marcha del espacio colaborativo	Finalizada
Acción 10.1.4. Puesta en funcionamiento del Comité de Coordinación de la Calidad				Creación y puesta en funcionamiento del comité	Constituido el 02.07.2021	Finalizada

Detalle de las acciones:

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

En el año 2021 se celebraron dos sesiones de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad (22/02/2021 y 01/12/2021), en las que se adoptaron un total de 17 acuerdos, informes o documentos.

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

El 17 de junio de 2021 el Consello da Xunta de Galicia acordó designar a los órganos, servicios y unidades responsables de la coordinación de la gestión de la calidad y de transparencia en el ámbito de la Administración general y de las entidades instrumentales del sector público autonómico.

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

Se creó un espacio colaborativo que sirve como mecanismo para colaborar entre la entonces Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa y las personas designadas responsables de la gestión de calidad de los distintos departamentos y entidades instrumentales, en el que se van publicando los documentos necesarios para facilitar la actuación del sector público autonómico en materia de calidad.

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

El 2 de julio de 2021, y con la finalidad de colaborar en la elaboración, definición y puesta en marcha de las medidas previstas en el Plan general de gestión y

mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia, se constituyó el Comité de Coordinación de la Calidad, que está compuesto por personal de la entonces Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa, de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia y por las personas designadas responsables de la gestión de calidad de los distintos departamentos y entidades instrumentales.

### Medida 10.2. Elaborar y difundir un Manual de acogida

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 10.2. Elaborar y difundir un Manual de acogida</b>						
Acción 10.2.1. Elaborar y mantener actualizado el Manual de acogida				Elaboración del Manual Nº de contenidos actualizados	Elaborado el Manual	Finalizada
Acción 10.2.2. Difundir el Manual de acogida entre el personal empleado público				Nº de personal de nuevo ingreso que recibe el Manual	Disponible en la intranet para todo el personal empleado público	Finalizada
Acción 10.2.3. Fomentar la elaboración de manuales de procedimientos de los diferentes departamentos de la Administración general y demás entidades integrantes del Sector público autonómico de Galicia				Nº de manuales elaborados por las distintas unidades	No aplica	No iniciada

Detalle de las acciones:

#### Acción 10.2.1. Elaborar y mantener actualizado el Manual de acogida

En el año 2021 se elaboró un Manual de acogida con el objetivo de facilitar la incorporación del personal de nuevo ingreso a la Xunta de Galicia y de colaborar en la adaptación de este personal a su nuevo puesto de trabajo, a través de la información útil sobre las características básicas de esta organización.

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

Dicho Manual de acogida se difundió entre todo el personal empleado público a través de la intranet de la Xunta de Galicia y también a través de internet. Y a todo el personal de nuevo ingreso se le envía un correo desde la Dirección en el que se le adjunta el enlace para acceder al Manual de acogida.

Este manual se mantiene permanentemente actualizado pues cada vez que se produce una novedad en el ámbito de la organización, se recoge dicho cambio en el texto del manual, de manera que está en constante evolución.

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

Esta acción no está prevista en el plan hasta el año 2023.

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

Acción	Temporalización			Indicadores de seguimiento previstos	Cumplimiento indicadores 2021	Grado de ejecución
	2021	2022	2023			
<b>Medida 10.3. Gestión y difusión del conocimiento, intercambio de experiencias y cooperación interadministrativa en materias de gestión y evaluación de la calidad de las políticas públicas con otras administraciones o entidades</b>						
Acción 10.3.1. Fomentar la participación en jornadas relativas a la gestión y evaluación de la calidad				Nº de jornadas	2 jornadas de la Red de Calidad Normativa	En curso
Acción 10.3.2. Fomentar la participación en redes con otras administraciones públicas en materia de gestión y evaluación de la calidad				Nº de redes o grupos de trabajo a las que se incorpora la Comunidad Autónoma Nº de reuniones o acciones colaborativas	2 redes con otras administraciones públicas 2 reuniones anuales en cada una de ellas	En curso

Detalle de las acciones:

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

Aunque la ejecución de esta acción estaba prevista en el plan para el ejercicio 2022, la Comunidad Autónoma se incorporó a la Red de Calidad Normativa, y participó en dos jornadas de esta red en el año 2021.

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

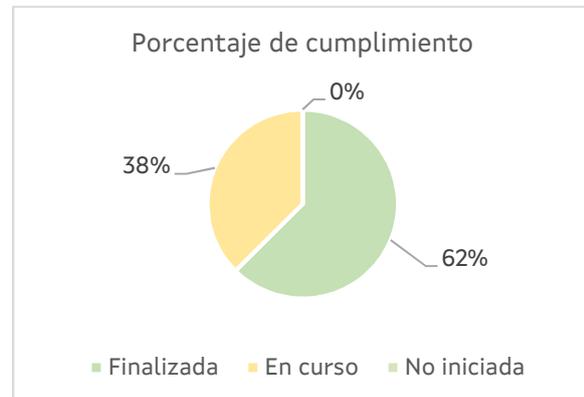
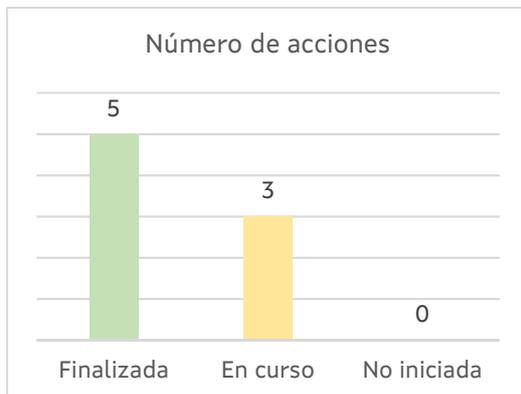
La Comunidad Autónoma se incorporó la dos redes de colaboración e intercambio de conocimientos con otras administraciones: la Red Interautonómica de

Participación Ciudadana, de la que se celebraron dos reuniones en el año 2021, y la Red de Calidad Normativa, de la que se celebraron otras dos jornadas.

### C) Resumen de cumplimiento del eje:

Atendiendo a las acciones cuya ejecución, o cuando menos su inicio, estaba previsto en el plan para el ejercicio 2021, se observan los siguientes porcentajes de cumplimiento.

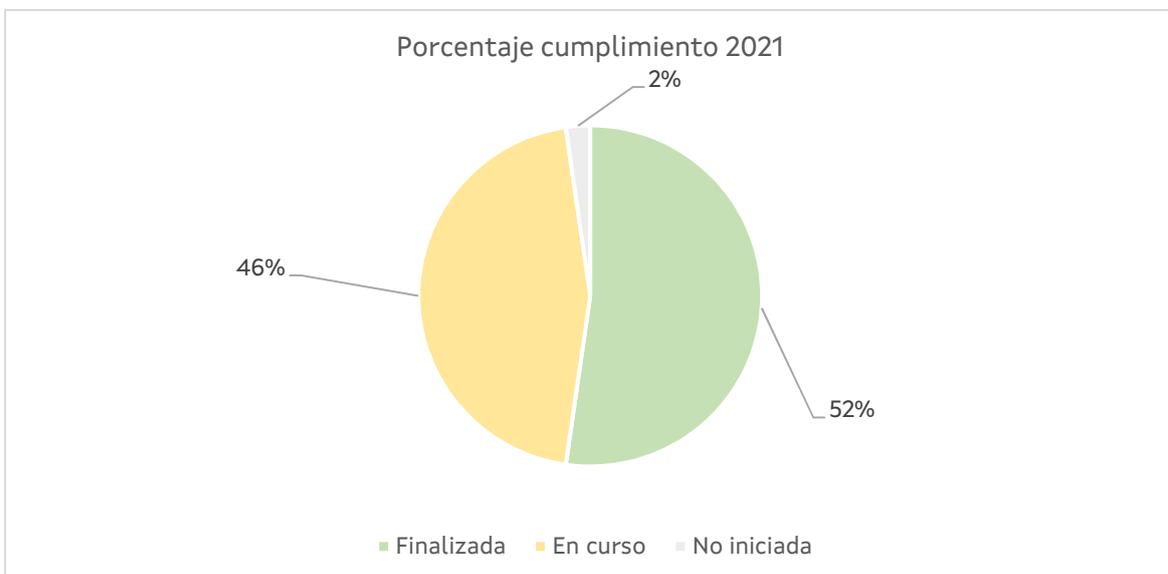
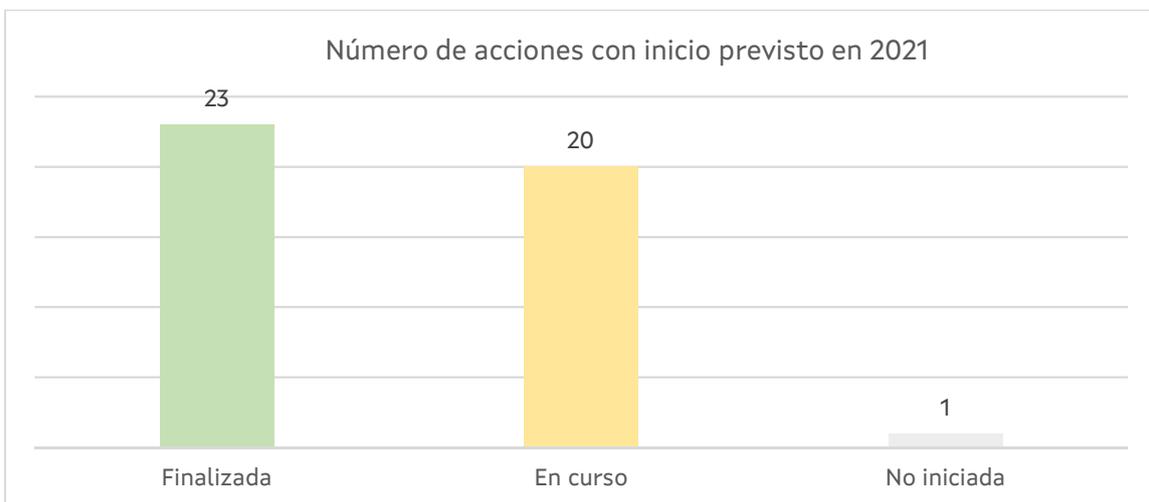
En concreto, se analizan 8 acciones, toda vez que la otra acción del eje tiene una previsión de inicio posterior al 2021.



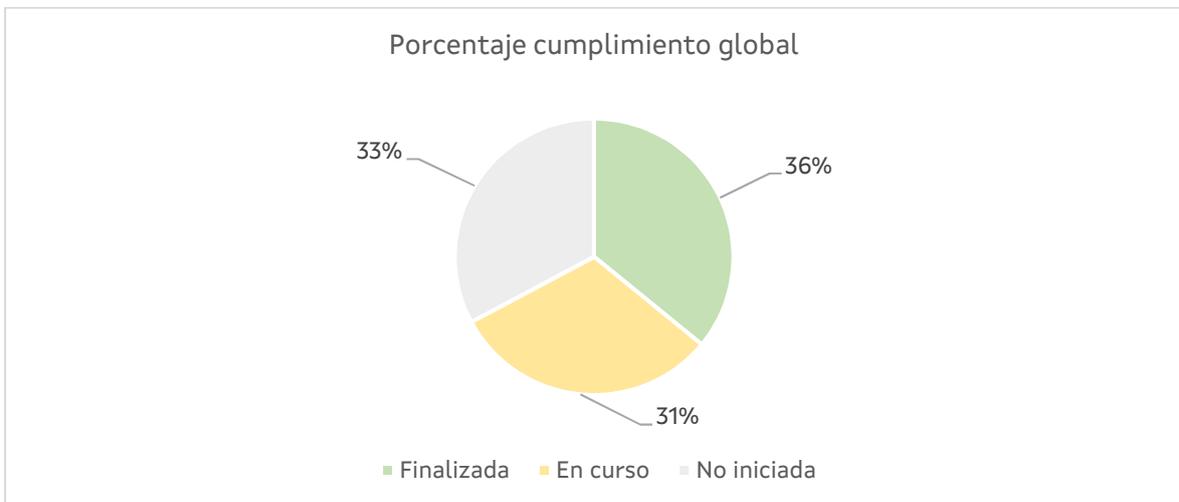
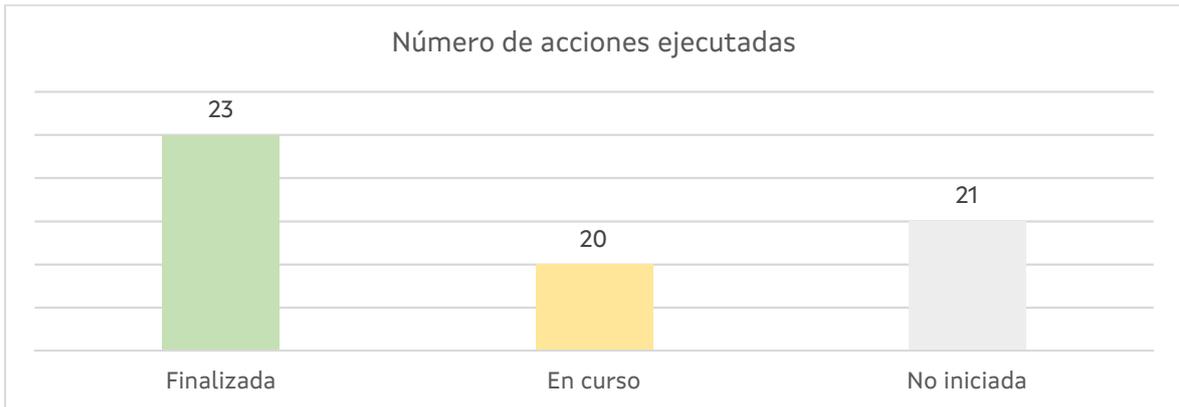
### SEGUIMIENTO GLOBAL DEL PLAN

El Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2021-2023 cuenta con una planificación temporal en tres anualidades, planificando las distintas acciones a lo largo de tres años, 2021, 2022 y 2023.

En un análisis del grado de cumplimiento de las acciones cuyo inicio está previsto en el propio plan para el ejercicio 2021, incluyendo aquellas en las que la fecha de inicio prevista era posterior a 2021 pero se adelantó su ejecución, se observan los siguientes datos:



Desde otra perspectiva, el análisis global del grado de ejecución de todas las medidas y acciones del plan, refleja un grado de ejecución adecuado para la primera de las tres anualidades en las que se desarrollará el plan, con un 36 % de medidas ejecutadas, y un 31 % de medidas en ejecución:



## ANEXO: COMPROMISOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA EN EL IV PLAN DE GOBIERNO ABIERTO

El 29 de octubre de 2020 se aprobó el IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 que recoge compromisos que asumen las distintas administraciones públicas para reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, establecer sistemas de integridad pública, y formar y sensibilizar a la ciudadanía y al personal empleado público en materia de Gobierno Abierto.

La Comunidad autónoma de Galicia asumió los siguientes compromisos en este IV Plan:

### A) Iniciativa 10.5.Galicia: Instrumentos para la gestión y evaluación de políticas y servicios públicos

Compromiso	Fecha prevista inicio	Fecha prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.5.Galicia: Instrumentos para la gestión y evaluación de políticas y servicios públicos</b>			
Actividad 10.5.1. Aprobación por parte de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de un Mapa de cartas de servicios que se aprobarán cada año	01/11/2022	31/03/2022	No iniciada
Actividad 10.5.2. Determinación, por parte de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, de los servicios públicos que anualmente serán objeto de realización de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos	01/11/2022	31/03/2022	No iniciada

No se realiza análisis de cumplimiento ya que la fecha de inicio de ejecución prevista de estas acciones es 2022.

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

Compromiso	Fecha prevista inicio	Fecha prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.6.Galicia: Marco de integridad institucional</b>			
Actividad 10.6.1. Elaboración de un Programa Marco de Integridad Institucional	01/01/2021	31/03/2021	Finalizada
Actividad 10.6.2. Aprobación de planes de prevención de riesgos de gestión en todas las consellerías que permitan prevenir, identificar, evaluar y dar respuesta a la posible ocurrencia de actuaciones irregulares	01/01/2021	31/12/2022	En curso
Actividad 10.6.3. Aprobación de planes de prevención de riesgos de gestión en entidades públicas instrumentales que permitan prevenir, identificar, evaluar y dar respuesta a la posible ocurrencia de actuaciones irregulares	01/01/2023	30/06/2024	En curso
Actividad 10.6.4. Puesta en funcionamiento de un canal de alerta o denuncias que permita a la ciudadanía poner en conocimiento conductas y prácticas ilícitas o contrarias a la ética profesional	01/06/2021	31/12/2021	Finalizada
Actividad 10.6.5. Actualización del Código ético institucional de la Xunta de Galicia aprobado en el año 2014, para reforzar los principios de integridad y ejemplaridad para los altos cargos y los empleados públicos	01/01/2021	31/12/2021	No iniciada
Actividad 10.6.6. Creación de un Comité de Ética, como órgano de garantía con capacidad para conocer y dar respuesta a los posibles dilemas éticos y de comportamiento que puedan presentar los empleados públicos y los altos cargos	01/01/2021	31/12/2021	Finalizada

Detalle de las acciones:

### Actividad 10.6.1. Elaboración de un Programa Marco de Integridad Institucional

En abril de 2021, la Xunta de Galicia aprobó el Plan General de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2021-2023.

En dicho plan, se recoge un eje específico relativo a la integridad institucional. Sobre esta base, se trabajó en la elaboración del Programa marco de integridad institucional, que fue aprobado por el Consello da Xunta de Galicia el 26 de mayo de 2021.

Actividad 10.6.2. Aprobación de planes de prevención de riesgos de gestión en todas las consellerías que permitan prevenir, identificar, evaluar y dar respuesta a la posible ocurrencia de actuaciones irregulares

El 10 de diciembre de 2021 el Consello da Xunta de Galicia aprobó el Plan General de Prevención de Riesgos de Gestión y Medidas Antifraude de la Xunta de Galicia. Asimismo, se aprobó un modelo de plan específico para que las distintas Consellerías elaboren y aprueben sus planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude, incluyendo tanto a los departamentos de la administración general como a las entidades instrumentales adscritas. Progresivamente se fueron aprobando planes específicos en las diferentes Consellerías de la Xunta de Galicia.

En la actualidad figuran publicados 63 planes específicos de prevención de riesgos de gestión.

Actividad 10.6.3. Aprobación de planes de prevención de riesgos de gestión en entidades públicas instrumentales que permitan prevenir, identificar, evaluar y dar respuesta a la posible ocurrencia de actuaciones irregulares

El 10 de diciembre de 2021 el Consello da Xunta de Galicia aprobó el Plan General de Prevención de Riesgos de Gestión y Medidas Antifraude de la Xunta de Galicia. Asimismo, se aprobó un modelo de plan específico para que las distintas Consellerías elaboren y aprueben sus planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude, incluyendo tanto a los departamentos de la administración general como a las entidades instrumentales adscritas. Progresivamente se fueron aprobando planes específicos en las diferentes Consellerías de la Xunta de Galicia.

En la actualidad figuran publicados 63 planes específicos de prevención de riesgos de gestión.

Actividad 10.6.4. Puesta en funcionamiento de un canal de alerta o denuncias que permita a la ciudadanía poner en conocimiento conductas y prácticas ilícitas o contrarias a la ética profesional

El Plan General de Prevención de Riesgos de Gestión y Medidas Antifraude de la Xunta de Galicia prevé la habilitación de un canal de denuncias de irregularidades o conductas de fraude que tendrá su sede en el Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía ( SIACI).

La presentación de denuncias en este canal, que precisará de la identificación electrónica de la persona denunciante para evitar suplantaciones o denuncias automatizadas, será tratada por la administración autonómica garantizando el anonimato de la persona denunciante, de manera que los órganos que deban investigar la denuncia no conozcan la identidad del denunciante.

El canal de denuncias está operativo desde el 29 de enero de 2022 en el siguiente enlace:

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

Actividad 10.6.5. Actualización del Código ético institucional de la Xunta de Galicia aprobado en el año 2014, para reforzar los principios de integridad y ejemplaridad para los altos cargos y los empleados públicos

El 26 de mayo de 2021 se aprobó el Programa marco de integridad institucional al que se refiere la actividad 10.6.1., que prevé la modificación del Código ético en los aspectos indicados en el compromiso.

Con todo, teniendo en cuenta la regulación contenida en el Código ético, el inicio del proceso de actualización está pendiente de la aprobación de la normativa estatal reguladora de los conflictos de intereses que actualmente se encuentra en tramitación, para poder adaptar la regulación del Código ético en este sentido.

Actividad 10.6.6. Creación de un Comité de Ética, como órgano de garantía con capacidad para conocer y dar respuesta a los posibles dilemas éticos y de comportamiento que puedan presentar los empleados públicos y los altos cargos

El Plan General de Prevención de Riesgos de Gestión y Medidas Antifraude de la Xunta de Galicia previó la habilitación de un canal de denuncias de irregularidades o conductas de fraude, operativo desde el 29 de enero de 2022.

En relación con la tramitación de dichas denuncias, se prevé que, con carácter previo a su resolución, será oído un comité de ética compuesto por un representante del centro directivo competente en materia de evaluación y reforma administrativa, un representante de la Asesoría Jurídica General, un representante de la Intervención General de la Comunidad Autónoma, un representante del Defensor del Pueblo y un profesor universitario que imparta grado en derecho.

Todos ellos fueron designados por el Conselleiro con competencias en materia de hacienda pública, el 28 de marzo de 2022, y el Comité quedó constituido formalmente el 28 de abril de 2022.

### C) Iniciativa 10.7.Galicia: Sistema integrado de atención a la ciudadanía y Gobierno abierto

Compromiso	Fecha prevista inicio	Fecha prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.7.Galicia: Sistema integrado de atención a la ciudadanía y Gobierno abierto</b>			
Actividad 10.7.1. Desarrollo e implementación de una aplicación informática electrónica para gestionar las quejas, las sugerencias, las solicitudes de información general y de información particular, así como las solicitudes de acceso a la información pública	01/01/2021	01/10/2021	Finalizada
Actividad 10.7.2. Seguimiento de las ventajas obtenidas por la ciudadanía, después de la puesta en funcionamiento de la aplicación SIACI, en la tramitación de los procedimientos a través de la aplicación SIACI	01/01/2022	30/06/2024	En curso
Actividad 10.7.3. Seguimiento de las ventajas obtenidas por la Xunta, después de la puesta en funcionamiento de la aplicación SIACI, en la tramitación de los procedimientos a través de la aplicación SIACI	01/01/2022	30/06/2024	No iniciada
Actividad 10.7.4. Seguimiento de los planes de mejora elaborados después de la puesta en funcionamiento de la aplicación SIACI	01/01/2022	30/06/2024	En curso

Detalle de las acciones:

Actividad 10.7.1. Desarrollo e implementación de una aplicación informática electrónica para gestionar las quejas, las sugerencias, las solicitudes de información general y de información particular, así como las solicitudes de acceso a la información pública

A partir de 1 de enero de 2022 la aplicación informática SIACI recoge en un único punto todas las quejas (PR002A) y sugerencias (PR003A), las solicitudes de información general (PR012A) y particular (PR013A) y las solicitudes de acceso a la información pública (PR100A) que la ciudadanía presente ante la Xunta de Galicia de manera presencial, en las oficinas de registro, de manera electrónica, a través de la Sede electrónica, o de manera telefónica, a través del servicio del 012.

Actividad 10.7.2. Seguimiento de las ventajas obtenidas por la ciudadanía, después de la puesta en funcionamiento de la aplicación SIACI, en la tramitación de los procedimientos a través de la aplicación SIACI

En el año 2021 se seleccionaron una serie de procedimientos y servicios en los que se llevaron a cabo planes de mejora con base en los siguientes criterios: número de quejas/sugerencias presentadas, impacto en la ciudadanía, grado de dificultad de la actuaciones, viabilidad de la mejoras y disponibilidad de la unidad administrativa.

En concreto, en el año 2021 se realizaron 5 planes de mejora.

Actividad 10.7.3. Seguimiento de las ventajas obtenidas por la Xunta, después de la puesta en funcionamiento de la aplicación SIACI, en la tramitación de los procedimientos a través de la aplicación SIACI

No se realiza análisis de cumplimiento ya que la fecha de inicio de ejecución prevista de esta acción es 2022.

Actividad 10.7.4. Seguimiento de los planes de mejora elaborados después de la puesta en funcionamiento de la aplicación SIACI

En el año 2021 se seleccionaron una serie de procedimientos y servicios en los que se llevaron a cabo planes de mejora con base en los siguientes criterios: número de quejas/sugerencias presentadas, impacto en la ciudadanía, grado de dificultad de la actuaciones, viabilidad de la mejoras y disponibilidad de la unidad administrativa.

En concreto, en el año 2021 se realizaron 5 planes de mejora.

## D) Iniciativa 10.8.Galicia: Administración Digital y participación

Compromiso	Fecha prevista inicio	Fecha prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.8.Galicia: Administración Digital y participación</b>			
Actividad 10.8.1. Culminación de la configuración digital de los procedimientos administrativos para que tengan un funcionamiento plenamente electrónico, ofreciendo así unos servicios fáciles de utilizar, ágiles y con menos cargas burocráticas	01/06/2021	31/12/2023	En curso
Actividad 10.8.2. Potenciación de la "Carpeta ciudadana" que incluirá toda la información de carácter personal y administrativo disponible en la Administración pública de manera ordenada y simple, lo que permitirá ofrecer proactivamente unos servicios públicos personalizados acordes con las necesidades particulares de todas las personas	01/01/2023	31/12/2023	No iniciada
Actividad 10.8.3. Creación de un "Portal específico de participación ciudadana", que sirva para canalizar, de una forma simple y efectiva, las demandas y aportaciones de la ciudadanía y de las organizaciones de la sociedad civil y que facilite el diálogo y mejore la toma de decisiones del Gobierno gallego	01/06/2022	31/12/2023	Finalizada

Detalle de las acciones:

Actividad 10.8.1. Culminación de la configuración digital de los procedimientos administrativos para que tengan un funcionamiento plenamente electrónico, ofreciendo así unos servicios fáciles de utilizar, ágiles y con menos cargas burocráticas

Respeto de la digitalización de los procedimientos administrativos que aún no están disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, a lo largo del año 2021, se detectaron un total de 106 susceptibles de incorporación en la sede electrónica de la Xunta de Galicia.

Además, se potenció la implantación de la herramienta de tramitación electrónica integral de procedimientos de contratación pública de la Xunta de Galicia.

Actividad 10.8.2. Potenciación de la "Carpeta ciudadana" que incluirá toda la información de carácter personal y administrativo disponible en la Administración pública de manera ordenada y simple, lo que permitirá ofrecer proactivamente unos servicios públicos personalizados acordes con las necesidades particulares de todas las personas

No se realiza análisis de cumplimiento ya que la fecha de inicio de ejecución prevista de esta acción es 2022.

Actividad 10.8.3. Creación de un "Portal específico de participación ciudadana", que sirva para canalizar, de una forma simple y efectiva, las demandas y aportaciones de la ciudadanía y de las organizaciones de la sociedad civil y que facilite el diálogo y mejore la toma de decisiones del Gobierno gallego

En diciembre del año 2021 se creó, en un primer nivel de navegación del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, un portal o sección específico en materia de participación, además de incorporar esta temática como elemento destacado en el carrusel de la portada.

### E) Iniciativa 10.9.Galicia: Transparencia, rendición de cuentas y accesibilidad

Compromiso	Fecha prevista inicio	Fecha prevista fin	Estado
<b>Iniciativa 10.9.Galicia: Transparencia, rendición de cuentas y accesibilidad</b>			
Actividad 10.9.1. Implantación de actuaciones de mejora del portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia	01/11/2020	30/06/2024	En curso
Actividad 10.9.2. Implantar en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia nuevos servicios que faciliten la navegación en el portal con el uso del teclado, comandos de voz y sonidos, para contribuir a lograr la no discriminación en el acceso a la información	01/01/2021	30/06/2021	En curso
Actividad 10.9.3. Publicar nuevos contenidos en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia (se posibilitará la presentación de contenidos a través de imágenes, infografías, gráficos interactivos y mapas de geolocalización que ofrecerán información con mayor claridad)	01/11/2022	31/12/2022	En curso
Actividad 10.9.4. Publicar contenidos reutilizables en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia	01/11/2020	30/06/2024	En curso
Actividad 10.9.5. Mejorar la calidad de la información publicada en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia, en materias tales como elaboración de la normativa, procesos de información pública, información económico-financiera y de las obras públicas e infraestructuras realizadas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia	01/11/2020	30/06/2024	En curso
Actividad 10.9.6. Seguimiento de las ventajas obtenidas por la ciudadanía, después de la puesta en funcionamiento de las mejoras en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia	01/01/2022	30/06/2024	No iniciada
Actividad 10.9.7. Seguimiento de las ventajas obtenidas por la Xunta, después de la puesta en funcionamiento de las mejoras en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia	01/01/2022	30/06/2024	No iniciada

#### Actividad 10.9.1. Implantación de actuaciones de mejora del portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia

En el año 2021 crearon 5 nuevas secciones en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia, de distintas tipologías, pero además, para facilitar a la ciudadanía el conocimiento de las nuevas secciones y contenidos que se creen en el Portal se incorporó un nuevo apartado en el que se destacan las novedades en el Portal, que puede consultarse en el siguiente

enlace: <https://transparencia.xunta.gal/ultimas-novidades/novidades-e-melloras-do-portal>. Además, en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia se incorporaron también las siguientes tipologías de contenidos: 669 nuevos contenidos, 596 nuevos enlaces y 375 nuevos documentos.

Además, con la finalidad de dar mayor visibilidad al canal de sugerencias del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y fomentar su uso por parte de la ciudadanía, se dispuso un enlace al canal de sugerencias de mejoras del Portal en el primer nivel de navegación.

Actividad 10.9.2. Implantar en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia nuevos servicios que faciliten la navegación en el portal con el uso del teclado, comandos de voz y sonidos, para contribuir a lograr la no discriminación en el acceso a la información

Actualmente, se está trabajando en nuevos servicios que faciliten la navegación en el portal.

Actividad 10.9.3. Publicar nuevos contenidos en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia (se posibilitará la presentación de contenidos a través de imágenes, infografías, gráficos interactivos y mapas de geolocalización que ofrecerán información con mayor claridad)

Se crearon 5 nuevas secciones en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia, de distintas tipologías, pero además, para facilitar a la ciudadanía el conocimiento de las nuevas secciones y contenidos que se creen en el Portal se incorporó un nuevo apartado en el que se destacan las novedades en el Portal, que puede consultarse en el siguiente enlace: <https://transparencia.xunta.gal/ultimas-novidades/novidades-e-melloras-do-portal>. Además, en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia se incorporaron también las siguientes tipologías de contenidos: 669 nuevos contenidos, 596 nuevos enlaces y 375 nuevos documentos.

Actividad 10.9.4. Publicar contenidos reutilizables en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia

A lo largo del año 2021 se incorporaron al portal Abert@s 12 "conjuntos de datos". En concreto, el detalle de los nuevos contenidos en formato reutilizable puede consultarse en el siguiente enlace: <https://abertos.xunta.gal/busca-de-datos?ordenacion=publicacion&temas=&tipos=&formatos=&fonteDatos=&q=>.

Actividad 10.9.5. Mejorar la calidad de la información publicada en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia, en materias tales como elaboración de la normativa, procesos de información pública, información económico-financiera y de las obras públicas e infraestructuras realizadas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia

Se encuentra en curso de ejecución a puesta en marcha de una mejora tecnológica que permita la visualización de obras públicas en un mapa interactivo.

Actividad 10.9.6. Seguimiento de las ventajas obtenidas por la ciudadanía, después de la puesta en funcionamiento de las mejoras en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia

No se realiza análisis de cumplimiento ya que la fecha de inicio de ejecución prevista de esta acción es 2022.

Actividad 10.9.7. Seguimiento de las ventajas obtenidas por la Xunta, después de la puesta en funcionamiento de las mejoras en el portal de transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia

No se realiza análisis de cumplimiento ya que la fecha de inicio de ejecución prevista de esta acción es 2022.

Santiago de Compostela, 20 de junio de 2022