

2024-2027

Xunta de Galicia

**PLAN GENERAL DE
GESTIÓN Y MEJORA DE
LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DEL
SECTOR PÚBLICO
AUTONÓMICO DE
GALICIA 2024-2027**

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO NORMATIVO.....	5
3. DIAGNOSIS.....	9
3.1. La situación derivada del Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios 2021-2023.....	9
3.2. Proceso participativo “Nuevo diseño de los servicios públicos”.....	16
4. LA INTEGRIDAD EN LA PLANIFICACIÓN.....	30
5. OBJETIVOS Y EJES DEL PLAN.....	31
Eje 1: Funcionamiento de los servicios públicos.....	33
Eje 2: Gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad.....	37
Eje 3: Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos.....	39
Eje 4: Contratación administrativa.....	42
Eje 5: Gestión del personal.....	44
Eje 6: Transparencia.....	46
Eje 7: Información y atención a la ciudadanía.....	48
Eje 8: Participación ciudadana.....	49
Eje 9: Integridad institucional.....	50
Eje 10: Difusión y comunicación.....	51
6. TEMPORALIZACIÓN DEL PLAN.....	52
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN.....	55
A) Indicadores de realización:.....	56
B) Indicadores de resultado:.....	72
8. TABLA RESUMEN: ACCIONES, TEMPORALIZACIÓN E INDICADORES.....	78

[Anexo I Listado de entidades instrumentales incluidas en el ámbito de aplicación de la acción 1.1.....90](#)

[Anexo II Listado de entidades instrumentales incluidas en el ámbito de aplicación de la acción 1.2.....92](#)

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

Fruto de estas previsiones normativas, el 4 de marzo de 2021, el Consello de 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, que recogió un total de 64 acciones, englobadas en 27 medidas prioritarias, estructuradas en 10 ejes de actuación.

Después de finalizada la vigencia de este plan, hace falta aprobar el nuevo Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2024-2027, que, partiendo de las acciones ya ejecutadas en el plan anterior, le dé un nuevo impulso a la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Xunta de Galicia.

El Plan abarca el período 2024-2027, estableciendo una serie de medidas en cada uno de los ejes que se planifican a lo largo de este período, y será objeto de seguimiento a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, que elaborará, dentro del primer trimestre de cada año, un informe que será publicado en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y en el Barómetro de la Calidad de los Servicios Públicos.

2. MARCO NORMATIVO

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

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

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

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

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

Esta norma, dirigida a la racionalización de todo el sector público autonómico y de la actividad administrativa, recogió una serie de reglas tendentes a imponer pautas de mejora continua en la dimensión de las estructuras administrativas. Al tiempo, promovió la simplificación y la racionalización de los procedimientos, así como la reducción de las cargas administrativas, la supresión de los trámites y de los documentos exigibles, y el desarrollo de la Administración electrónica. Asimismo previó la existencia de una Guía de procedimientos y servicios en la que se incluirán la relación de procedimientos y servicios que se pongan a la disposición de la ciudadanía.

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

Con esta disposición, se les otorgó el máximo rango jurídico a varios elementos e instrumentos relacionados con la calidad. Así, en el artículo 5 se previó la creación por el Consello de la Xunta de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación como órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía y la evaluación de los servicios

públicos dentro del sector público autonómico de Galicia, la cual fue creada por Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 9 de julio de 2015.

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

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

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

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

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

Dicha ley fue objeto de desarrollo reglamentario por el Decreto 97/2020, de 25 de junio, por el que se regulan determinados instrumentos para la gestión,

la evaluación, la supervisión y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia.

Debe destacarse finalmente la Ley 4/2019, de 17 de julio, de administración digital de Galicia, que supuso un importante avance en la modernización de la administración, en el entendimiento de que las tecnologías digitales pueden aportar innovaciones para construir un nuevo modelo de administración, más transparente, sencillo, eficaz e inclusivo y, por consiguiente, más acorde con las demandas de la ciudadanía y de las empresas, resultando de especial relevancia su regulación de los servicios públicos digitales, así como la posibilidad de ofrecimiento de servicios públicos de manera proactiva.

3. DIAGNOSIS

3.1. La situación derivada del Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios 2021-2023

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

I

En relación con el eje 1, relativo al funcionamiento del sector público, con base en el anterior Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2021-2023 se produjeron importantes avances, entre los que destacan los siguientes:

Desde el punto de vista de la planificación de la actividad del sector público, es necesario destacar que el Consello de la 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 planificó, a lo largo de tres años, la elaboración de contratos de gestión y contratos programa en las entidades del sector público autonómico, y a lo largo de este período se aprobaron 17 contratos de gestión o contratos programa.

Por otra parte, desde el punto de vista de la rendición de cuentas, se generalizó la publicación de memorias balance de actividad de las distintas Consellerías, así como de memorias de actividad o resúmenes ejecutivos por parte de las entidades integrantes del sector público autonómico.

Finalmente, por lo que respecta a la racionalización del sector público, el 11 de enero de 2024 se aprobó por el Consello de la Xunta de Galicia 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 resultaron necesarias en relación con los órganos que mantienen su vigencia. Dicho decreto fue publicado en el Diario Oficial de Galicia (DOG) el 25 de enero de 2024.

II

En relación con el eje 2, relativo a la gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad, con base en el anterior Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2021-2023 se comenzaron los trabajos para la elaboración de guías procedimentales para mejorar los instrumentos de planificación estratégica, así como la elaboración de normas jurídicas, con especial incidencia en el fomento de la participación ciudadana en estos procesos.

Además, se abordó la mejora de la calidad de los servicios públicos desde una perspectiva del diseño, buscando un diseño más sencillo y proactivo que se adelante a las necesidades de la ciudadanía, ofreciéndole de manera proactiva servicios de su interés y con simplificación de la tramitación administrativa asociada a dichos servicios. De este modo, en el año 2023 se pusieron en marcha 5 servicios con carácter proactivo.

III

En relación con el eje 3, relativo a la racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos, con base en el anterior Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2021-2023 se produjeron importantes avances, entre los que destacan los siguientes:

Una primera línea de acción fue estudiar una serie de 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 125 procedimientos.

Al tiempo, se inició una revisión del marco de las políticas subvencionadoras de la Xunta de Galicia, y se 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.

También se incidió en el impulso de medios electrónicos y digitalización de procedimientos administrativos. En este ámbito debe destacarse la puesta a disposición de la ciudadanía, el 13 de diciembre del 2023, de la aplicación XuntaEu, que es la aplicación móvil que da acceso a los principales servicios de administración digital de la Xunta de Galicia. Esta aplicación posibilita, entre otros servicios, gestionar el usuario de Chave365 (cambiar la clave de acceso, renovarla, modificar el teléfono móvil o darse de baja), consultar expedientes y presentaciones como en la sede electrónica de la Xunta, consultar las notificaciones electrónicas, tener a disposición los apoderamientos otorgados o recibidos a través del Registro Electrónico General de Apoderamientos de Galicia, comprobar la validez de los documentos firmados electrónicamente (CVE), así como consultar los certificados y tener acceso a las tarjetas o carnés emitidos por la Xunta de Galicia. Asimismo, permite consultar y modificar los datos personales que constan en la carpeta ciudadana, recibir avisos personalizados, y conocer las citas solicitadas para las oficinas de atención a la ciudadanía y de registro o con las consellerías.

IV

En relación con el eje 4, relativo a la contratación administrativa, se implantó la herramienta de licitación electrónica de la Xunta de Galicia SILEX en un 98,99% de los órganos de contratación de la Xunta de Galicia y del sector

público autonómico. Asimismo, también se avanzó en la implantación de la herramienta PLATION, para la tramitación electrónica integral del procedimiento de contratación.

Finalmente, el 3 de marzo de 2022 el Consello de la Xunta de Galicia aprobó cuatro pliegos de referencia, así como un catálogo de criterios de adjudicación para la contratación de obras por los distintos departamentos de la Xunta de Galicia.

V

En relación con el eje 5, relativo a la gestión del personal, debe destacarse que se implantó un modelo de registro de actividades para las personas teletrabajadoras, así como las instrucciones para realizar el seguimiento de la actividad registrada.

Asimismo, desde el año 2021 se imparte formación a través de la Escuela Gallega de Administración Pública en materias relacionadas con la calidad.

VI

En relación con el eje 6, relativo a la transparencia, el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia incrementó sus contenidos de manera sustancial, tanto desde un punto de vista numérico (de contabilización de documentos publicados), como de calidad de la información o incorporación de nuevos contenidos.

Dentro de estos nuevos contenidos destaca la creación de 6 nuevos apartados en el Portal, entre los que destacan el presupuesto ciudadano, la integridad institucional, o los nuevos procesos participativos.

También se avanzó en estos años en la calidad de los formatos en los que se facilita la información, y en concreto en su carácter abierto, para que la información pueda ser objeto de reutilización por parte de la ciudadanía. En concreto, en los dos últimos años se hizo un esfuerzo importante que finalizó con 512 conjuntos de datos en formato reutilizable en el portal [Abert@s](#).

En el entendimiento de que el gobierno y la administración deben ser accesibles para todos y todas, se elaboraron y se publicaron también en el Portal documentos adaptados a lectura fácil, relativos a los contenidos que pueden consultarse en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto y a la participación ciudadana.

Todos estos esfuerzos se pusieron de manifiesto en el número de visitas realizadas al Portal de Transparencia, ya que en el año 2023 el número medio de visitas al mes fue de 35.378 lo que supone un aumento de casi el 40% (concretamente el 39,40%) con respecto al número medio de visitas del año anterior, convirtiéndose este año en el de mayor número de visitas al Portal desde su creación.

VII

En relación con el eje 7, relativo a la atención a la ciudadanía, se integró en una misma aplicación informática de gestión la tramitación de quejas, sugerencias y solicitudes de información de la ciudadanía, incluidas las solicitudes de acceso a la información pública, permitiendo así su gestión y tramitación electrónica.

Además, 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 las actuaciones, viabilidad de las mejoras y disponibilidad de la unidad administrativa. En concreto se llevaron a cabo 8 planes de mejora.

Del mismo modo, se impulsó la creación de un canal específico de atención preferente a personas mayores, Canal+65, una iniciativa pionera que pretende romper con la brecha digital y facilitar el contacto directo de las personas mayores con la Administración gallega.

VIII

En relación con el eje 8, relativo a la participación ciudadana, 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.

Además se dio un impulso al tipo de procesos participativos que se ponen a disposición de la ciudadanía, permitiendo nuevos tipos de consultas a la ciudadanía y fomentando la mayor participación posible.

De hecho debe destacarse un incremento de la participación de la ciudadanía en los procesos participativos instados por la Xunta de Galicia, en concreto, en el año 2023 se produjo un incremento porcentual del 49 % en relación con los procesos participativos publicados y un 32 % de incremento en relación con las aportaciones recibidas.

IX

En relación con el eje 9, relativo a la integridad institucional, el 26 de mayo de 2021 el Consello de la 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.

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 de la 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.

Este plan general fue objeto de revisión y actualización por el Consello de la Xunta de Galicia con fecha de 19 de mayo de 2023, incorporándose además en esta revisión una matriz para el análisis de riesgos de gestión con la finalidad de homogeneizar y facilitar esta evaluación individualizada.

Actualmente figuran publicados un total de 92 planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude.

X

En relación con el eje 10, relativo a la difusión y comunicación, se potenció el funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación y se establecieron mecanismos de coordinación entre los diferentes departamentos de la Xunta de Galicia en el ámbito de la calidad.

Pero además, se elaboró un Manual de acogida para el personal de nuevo ingreso de la Xunta de Galicia, que se envía a este personal y se mantiene actualizado en la intranet corporativa.

Finalmente, debe destacarse que la Comunidad Autónoma participa en 3 redes colaborativas y varios grupos de trabajo con otras administraciones públicas en materia de gestión y evaluación de la calidad.

3.2. Proceso participativo “Nuevo diseño de los servicios públicos”

El 10 de junio, enmarcado en los actos de la Semana de Administración Abierta 2024, la Xunta de Galicia abrió un proceso participativo en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto rubricado “Nuevo diseño de los servicios públicos”.

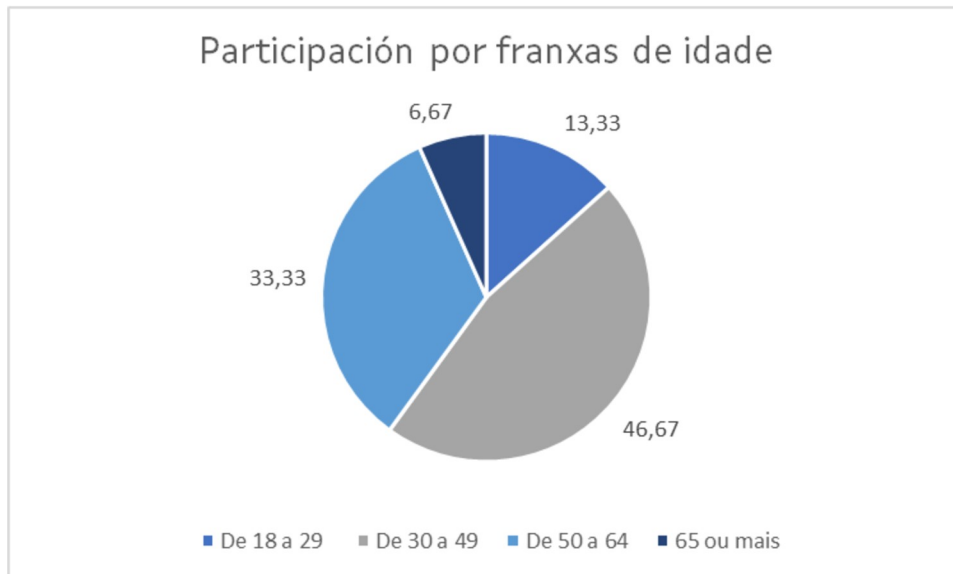
Este proceso participativo se enmarca en el seno de una nueva planificación de los servicios públicos mediante la elaboración del nuevo Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2024-2027.

El proceso se articuló como una encuesta totalmente anónima, que constaba de 13 preguntas concretas y una parte final de texto libre en la que la ciudadanía podía formular de manera libre las propuestas de mejora que considerase más útiles.

El proceso participativo se mantuvo abierto desde el 10 de junio de 2024 hasta el 26 de julio de 2024. En este período se recibieron un total de 30 aportaciones de la ciudadanía.

Si bien el proceso participativo era totalmente anónimo, se pedía a las personas solicitantes que indicasen su edad con la finalidad de poder estratificar las respuestas por grupos de edad.

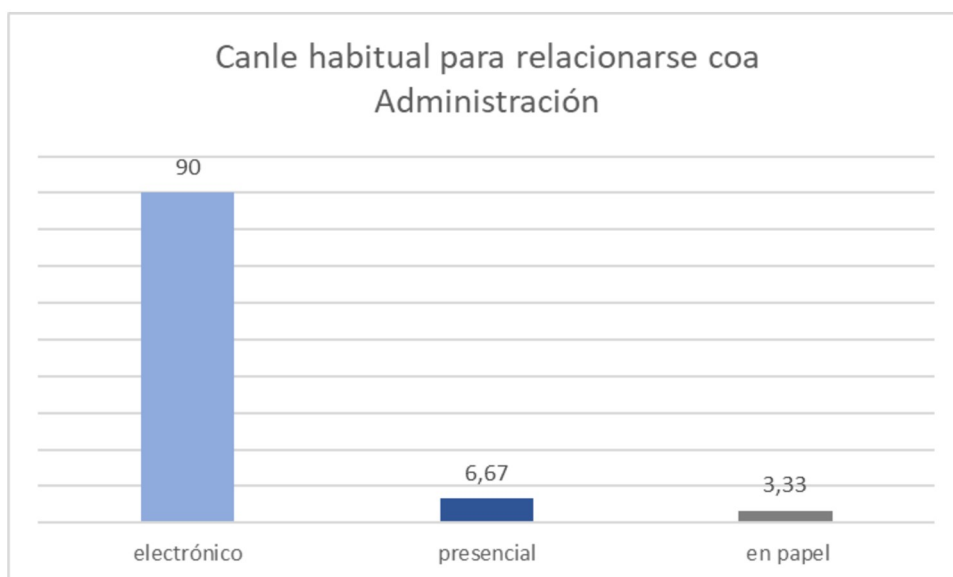
Los porcentajes de participación por grupos de edad son los siguientes: un 13,33% de las personas participantes tenían entre 18 y 29 años, el 46,67 % tenían entre 30 y 49 años, el 33,33 % entre 50 y 64 y un 6,67 % tenía 65 años o más, resultando por lo tanto los colectivos que menos participación reflejan los de los menores de 30 años y los mayores de 65.



A continuación se hace un análisis de los datos recibidos en función de las áreas temáticas abordadas en la encuesta.

A) Medios habituales para relacionarse con la administración:

Con relación a los medios utilizados de manera más habitual para relacionarse con la Xunta de Galicia, un 90 % de los participantes indicaron que el canal más habitual era el electrónico, un 6,67 % indicó que era el presencial y un 3,33 % indicó que era en papel.



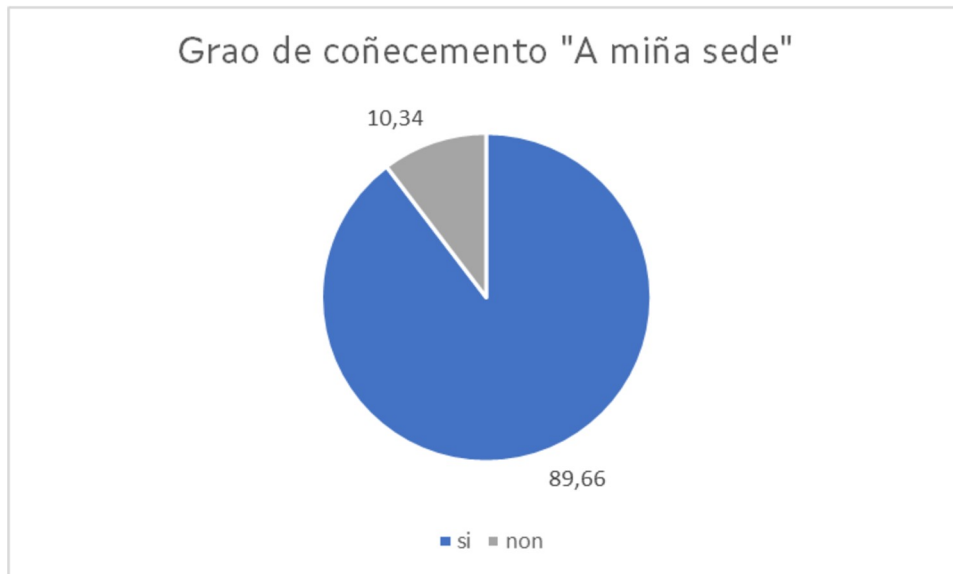
Un análisis de estos datos en función de los grupos de edad muestra los siguientes resultados. El 100 % de las personas participantes de entre 18 y 29 años manifestaron que el canal más habitual en sus relaciones con la administración es el electrónico; en la franja de edad de entre 30 y 49 años el 92,86 % indicó que el canal más habitual es el electrónico y un 7,14 % indicó que era en papel; en la franja de edad entre 50 y 64 años un 90 % manifestó usar como canal habitual el electrónico y un 10 % el presencial; y finalmente en la franja de edad de 65 o más años el 50 % de las personas participantes manifestaron usar el canal electrónico y otro 50 % el presencial.

B) Sede electrónica de la Xunta de Galicia:

Un segundo grupo de preguntas estaba relacionado con la percepción de la ciudadanía de la sede electrónica de la Xunta de Galicia. En concreto, se pretendía conocer el porcentaje de la ciudadanía que conoce el apartado “mi sede”, creado para facilitar las relaciones con la administración y para que cada persona pueda acceder a informaciones sobre todos sus expedientes iniciados a través de la sede.

De todas las personas participantes en la encuesta solo una de ellas manifestó no conocer la sede electrónica de la Xunta de Galicia, de manera que incluso las personas que indicaron que su canal habitual para relacionarse con la administración no es el canal electrónico, manifestaron en su mayoría conocer la sede electrónica.

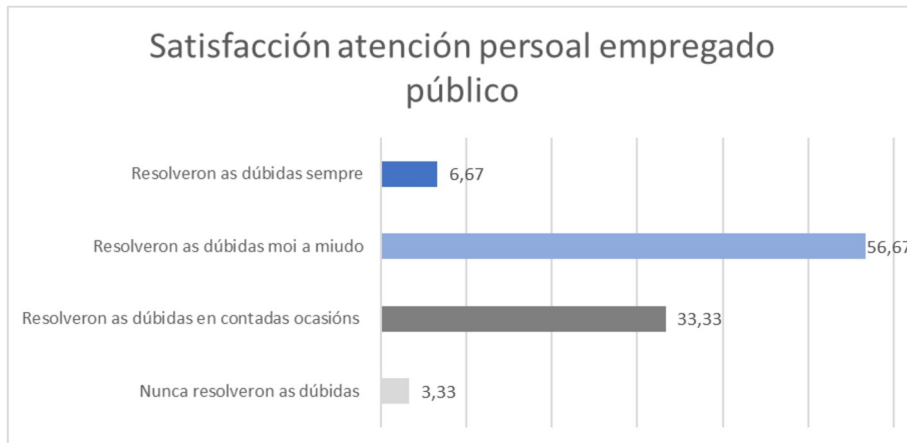
Dentro de las personas que manifestaron conocer la sede electrónica, el porcentaje de personas que conocen la funcionalidad específica “Mi sede” es del 89,66 %, y el 10,34 % que manifestó no conocerla se reparte entre todas las franjas de edad participantes excepto en la de 18 a 29 años.



C) Atención del personal empleado público:

Otro de los aspectos que se pretendían valorar fue el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos en relación con la atención recibida por el personal empleado público de la Xunta de Galicia.

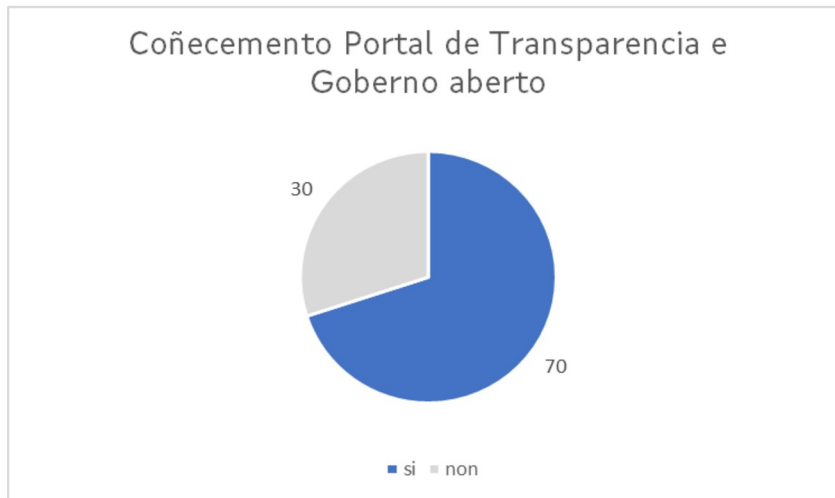
A este respecto, un 6,67 % de las personas participantes manifestaron que siempre que solicitaron asistencia el personal empleado público resolvió sus dudas, un 57,67 % indicó que las resolvieron muy a menudo, el 33,33 % manifestó que las resolvieron en contadas ocasiones, y solo un 3,33 % indicó que no se resolvieron nunca. Estos datos muestran un total de un 63,33 % de respuestas positivas frente a un 36,67 % de respuestas negativas.



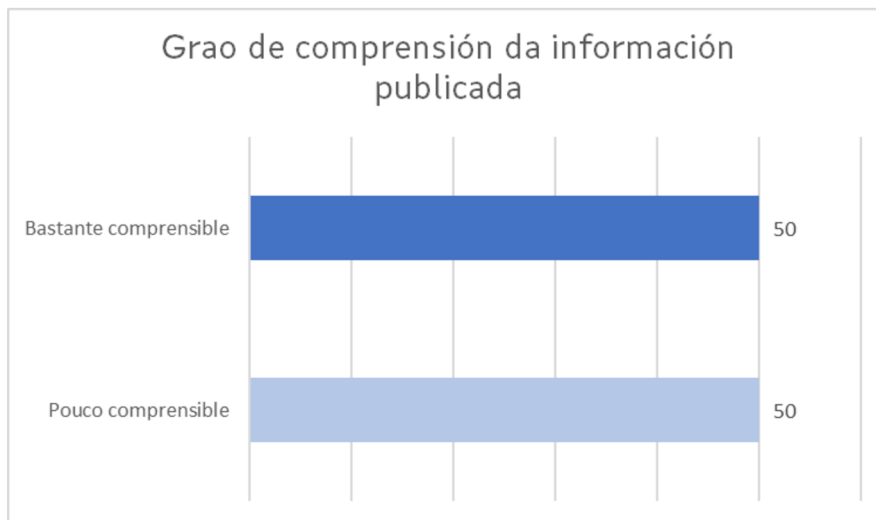
D) Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia:

Un grupo de cuestiones se referían al Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia, orientadas tanto a comprobar el grado de conocimiento por parte de la ciudadanía del propio Portal, como la percepción de sus contenidos, para lo cual se pidió una valoración de hasta qué punto le resulta comprensible a la ciudadanía la información disponible en este Portal.

Con respecto al grado de conocimiento del Portal, el 70 % de las personas participantes manifiestan conocerlo, mientras que el 30 % indica que no lo conoce.



Con respecto a la percepción de sus contenidos, se pidió una valoración del 1 al 4 respecto a si resultaba comprensible la información disponible en el Portal, siendo 1 incomprensible y 4 muy comprensible. Entendiendo que las respuestas que indicaban "1" o "2" manifestaban que la información es poco comprensible, y que las respuestas que indicaban "3" o "4" manifiestan que la información es bastante comprensible, los resultados indican que el 50 % de las personas participantes consideran los contenidos del Portal bastante comprensibles, y un 50 % poco comprensibles.



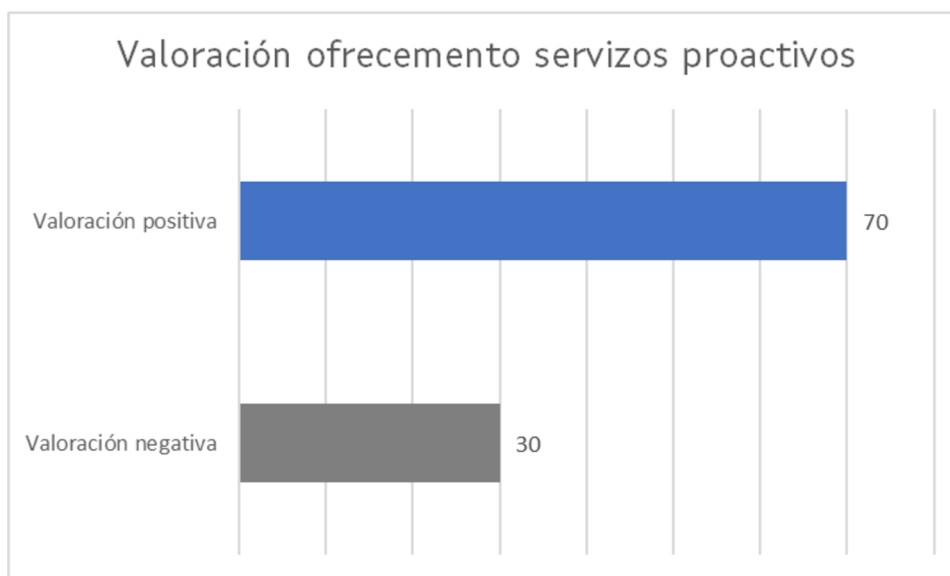
Un análisis detallado por grupos de edad, ponen de manifiesto que los grupos de edad en los que las respuestas sobre lo fácil que resulta comprender los contenidos del Portal son más negativas son los de 18 a 29 años y 65 o más años. Por el contrario, en la franja de edad comprendida entre 50 a 64 años, los resultados son del 50 % (bastante comprensible) frente al 50 % (poco comprensible), y en la franja de edad de 30 a 49 años los resultados son mucho más positivos que en las restantes, manifestando un 64,28 % de personas participantes que resultan bastante comprensibles.

E) Ofrecimiento de servicios públicos de manera proactiva:

La Xunta de Galicia comenzó una línea de mejora de la calidad de los servicios públicos desde la perspectiva del diseño, buscando un diseño más sencillo y proactivo que se adelante a las necesidades de la ciudadanía, ofreciéndole de manera proactiva servicios de su interés y con simplificación de la tramitación administrativa asociada a dichos servicios.

En esta línea, se incluyó en la encuesta una serie de cuestiones relativas al ofrecimiento de servicios de manera proactiva por parte de la administración.

En primer lugar se pidió una valoración de la posibilidad de ofrecimiento de servicios proactivos por parte de la administración, pidiendo una valoración de 1 a 4, siendo 1 muy negativo y 4 muy positivo. Entendiendo que las respuestas que indicaban "1" o "2" manifestaban una valoración negativa, y que las respuestas que indicaban "3" o "4" manifiestan que se valora positivamente. Los resultados muestran que un 70 % de las personas participantes valoran de manera positiva el ofrecimiento de servicios de manera proactiva por parte de la administración.



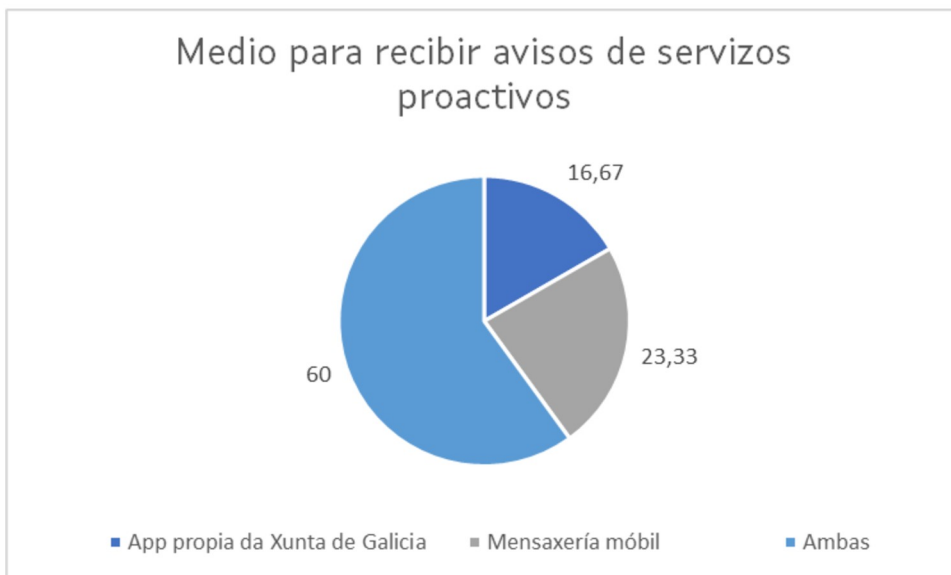
El análisis de los datos por franjas de edad ponen de manifiesto dos cuestiones destacables:

La valoración positiva es superior a la valoración negativa en todas las franjas de edad con la única excepción de las personas entre 18 y 29 años participantes.

En la franja de edad de 65 años o más el 100 % de participantes valoró de manera positiva esta posibilidad.

Con respecto a los medios por los que se podrían realizar estos ofrecimientos de servicios proactivos, el 16,67 % indicó la opción de una app

propia de la Xunta de Galicia, el 23,33 % seleccionó la opción de mensajería móvil, y un 60 % indicó que ambas (app propia y mensajería).



Finalmente, como último aspecto en relación a este tema se incorporó un campo de texto libre para que la ciudadanía pudiera remitir propuestas de servicios públicos para habilitar su ofrecimiento como proactivos, las propuestas recibidas son las siguientes:

- Avisos de procedimientos favoritos.
- Ayuda a la dependencia o discapacidad.
- Ayuda a familias numerosas.
- Ayuda a adolescentes con problemas de salud mental.
- Inscripción y gestión de la tarjeta de transporte metropolitano de Galicia sin necesidad de acudir físicamente a ninguna sucursal de banco.
- Todo tipo de servicios y documentación evitando burocracia y agilizando procesos. Asegurando que la documentación está en un único sitio y que se implanta ventanilla única y gestor de caso.
- Ayudas de temáticas predefinidas.
- Estado de las aguas de baño.
- Oposiciones.
- Subvenciones. Ayudas de interés. Bonos.
- Notificaciones. Tasas.
- Busca de contactos por departamentos.
- Publicaciones.
- Información sobre nuevas leyes, decretos y órdenes.

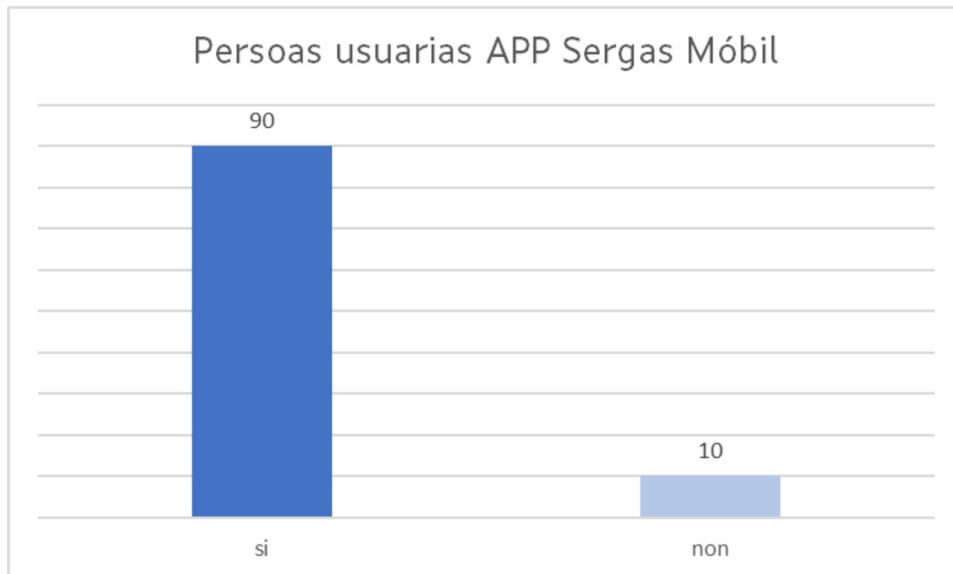
- Información sobre becas escolares y centralización de procedimientos sobre vivienda autonómica.
- Acceso a mi sede y gestión de expedientes.
- Campañas de subvenciones y ayudas a particulares para luchar contra el cambio climático y el feísmo urbanístico, y a la mejora del bienestar en el hogar, tanto para adaptarla a discapacitados, como para hacerla más eficiente energética.
- La tarjeta de transporte público, con posibilidad de recargarla en línea y de llevarla en el teléfono.
- Servicios de orientación laboral y empresa, servicios de orientación fiscal y legal y servicios sociales.

F) APP XuntaEu:

El 13 de diciembre del 2023 se puso a disposición de la ciudadanía la aplicación XuntaEu, que es la aplicación móvil que da acceso a los principales servicios de administración digital de la Xunta de Galicia.

Con el objetivo de analizar su grado de conocimiento y posibles funcionalidades se incorporaron en el proceso participativo preguntas relativas al empleo de apps propias de la Xunta de Galicia.

Debe destacarse, como punto de partida que el 90 % de las personas participantes en la encuesta manifestaron tener descargada la aplicación Sergas Móvil, con una respuesta muy mayoritariamente positiva en todas las franjas de edad.



Con respecto a la cuestión de si utilizarían una app propia de la Xunta de Galicia orientada al acceso a servicios públicos no sanitarios, el 83,33 % de las personas participantes manifestaron que sí la utilizarían, frente al 16,67 % que indicó que no la utilizaría.



A este respecto debe señalarse que la respuesta fue mayoritariamente positiva en todas las franjas de edad, con la única excepción de la franja de edad de entre 18 y 29 años, en la que el 50 % de las respuestas fue positiva y el otro 50% fue negativa.

Asimismo debe destacarse que incluso alguna persona participante que manifestó no utilizar la app de Sergas Móvil manifestó que sí utilizaría esta app orientada a servicios administrativos.

G) Supresión de trámites y cargas burocráticas:

Otra de las cuestiones que se pretendió abordar fue la necesidad de supresión de trámites y cargas burocráticas de manera que se habilitó un campo de texto libre en el que las personas participantes pudieron manifestar su opinión respecto a qué trámites o cargas burocráticas piensan que se podrían haber eliminado sin afectar a la resolución de los procedimientos, basándose en su experiencia en los últimos años.

Las respuestas obtenidas son las siguientes:

- Todos los datos personales.
- Trámites que se pueden resolver de manera más sencilla si existe transparencia y menos burocracia, presencial o no presencial.
- Simplificar el proceso de solicitud de certificado de discapacidad cuando ya está valorado.
- Toda aquella que ya fue presentada ante una administración pública.
- Llamadas para dejar datos para que devuelvan la llamada en el Sergas.
- La administración debería contemplar estar unificada e interconectada, de modo que por ejemplo, no fuera necesario adjuntar datos que tienen otras administraciones, como el padrón.
- Creo que la Administración ya tiene suficientes datos sobre mí sin tener que estar metiéndole siempre los mismos datos, creo que es redundante y resta rapidez y eficiencia.
- Bajas y altas médicas, servicios o habilitaciones profesionales.

H) Otras propuestas de mejora:

Finalmente, se incorporó un apartado de texto libre para que la ciudadanía indicase otras propuestas de mejora.

Las respuestas obtenidas son las siguientes:

- Más facilidad para la realización de estos tramites tanto de forma presencial como online para la gente mayor.
- Que haya algunos trámites que sólo puedan realizarse por la sede electrónica, dificulta enormemente a las personas más mayores que se ven afectadas por la brecha digital. Todos los trámites deberían poder realizarse de forma presencial desde cualquier ayuntamiento.
- Elaboración de un plan autonómico de reducción burocrática y simplificación de trámites y procedimientos en toda la administración, haciendo especial hincapié en la accesibilidad, lenguaje simplificado y claridad de los trámites destinados a la personas vulnerables, y reforzando a la Dirección General de Simplificación administrativa.
- Estudiar la implantación de la figura de persona responsable o gestora de caso para asegurar una única profesional responsable en la administración pública para cualquier servicio que necesite una persona en vulnerabilidad.
- Que los trámites de firma de alguno de los procedimientos facilitados pueda realizarse con el usuario de chave 365, y se unifique en la sede electrónica de la Xunta como un procedimiento más (hay casos en los que deben presentarse en oficinas virtuales diferentes como con el IGAPE, y la herramienta no es igual de solvente para, por ejemplo, proceder con la firma electrónica).
- La tramitación de procedimientos electrónicos sencillos a través de una aplicación.
- Llamar a varios números y que te deriven a uno u otro en lugar de pasarte directamente con la persona o departamento correspondiente.
- Poder contactar con la administración para pedir información mediante correo electrónico, en lugar de llamar, y que se responda en un plazo de 24 horas/48 horas.
- Establecer un mecanismo de publicidad y rendición de cuentas de carácter público y accesible. Publicar mediante criterios open data, detalle de la ejecución presupuestaria del ejercicio anterior al máximo nivel de detalle (Xunta, diputación y ayuntamientos). Cumplir la Ley de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Acceder a la información sobre ejecución presupuestaria o seguimiento de planes, pactos y estrategias, debería simplificarse y unificarse el acceso a esa información.
- Mejora en todas las listas de espera, más capacitación para los trabajadores/as del 012.

- Más personal en Sanidad lo que llevará a menos listas de espera, o por lo menos más cortas, más equipos de evaluación de incapacidad, evaluar los trabajadores sociales de los ayuntamientos del rural.
- App para Cultura.
- Poder acceder a expedientes administrativos de terceros que otorguen representación en soporte papel por no tener acceso electrónico establecer un convenio de colaboración con los colegios profesionales para la tramitación y seguimiento de procedimientos.

4. LA INTEGRIDAD EN LA PLANIFICACIÓN

- De conformidad con las previsiones incluidas en el Plan general de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude de la Xunta de Galicia, en su revisión y actualización de 19 de mayo de 2023, la Xunta de Galicia realizará la gestión de las acciones incluidas en este plan de conformidad con los mecanismos de integridad incluidos en dicho Plan general de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude de la Xunta de Galicia, así como en los planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude aprobados por cada consellería o entidad.
-
- En particular, las acciones incluidas en este plan no requieren de una evaluación de riesgos ad hoc, ya que resultan de aplicación las evaluaciones realizadas y ya aprobadas en los distintos planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude.

5. OBJETIVOS Y EJES DEL PLAN

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

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

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

- Eje 1: Funcionamiento de los servicios públicos
- Eje 2: Gestión de la calidad e instrumentos de mejora de la calidad
- Eje 3: Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos
- Eje 4: Contratación administrativa
- Eje 5: Gestión del personal

- Eje 6: Transparencia
- Eje 7: Información y atención a la ciudadanía
- Eje 8: Participación ciudadana
- Eje 9: Integridad institucional
- Eje 10: Difusión y comunicación

Eje 1: Funcionamiento de los servicios públicos

Objetivos del eje:

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

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

Al mismo tiempo, este eje también se centra en la necesaria rendición de cuentas ante la ciudadanía, promoviendo la puesta en marcha de mecanismos de rendición de cuentas, mediante la consolidación de aquellos instrumentos de rendición de cuentas ya existentes, y la publicación de nuevos instrumentos de rendición de cuentas centrados en áreas de especial interés.

Finalmente, resulta necesario continuar con el proceso de racionalización del sector público teniendo en cuenta la labor ya iniciada y realizada desde hace años en esta senda por la Xunta de Galicia. Tras la aprobación del Decreto 11/2024, de 11 de enero, por el que se regula la actuación de la Xunta de Galicia mediante grupos de trabajo, se crea la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Supervisión de la Integridad y de Prevención de Riesgos de Gestión y se racionalizan los órganos colegiados de la Xunta de Galicia,

procede continuar la labor iniciada y crear el Inventario de Órganos colegiados de la Xunta de Galicia.

Descripción de las acciones del Eje 1:

Acción 1.1 Impulsar la aprobación de contratos de gestión y contratos programa

Se impulsará la aprobación de los contratos de gestión y contratos programas continuando la línea de trabajo iniciada a través del Programa de mejora de gestión de las entidades integrantes del sector público autonómico de Galicia.

Con base en la experiencia y en las peculiaridades detectadas se seleccionan para este período un total de 41 entidades instrumentales (16 agencias públicas autonómicas, 12 fundaciones del sector público autonómico y 13 sociedades mercantiles públicas autonómicas) en las que se centrarán los trabajos, con el objetivo de consolidar en estas la cultura de planificación y rendición de cuentas. Las entidades concretas a las que se refiere esta acción se señalan en el anexo I.

Acción 1.2 Impulsar la aprobación de planes anuales de actuación por parte de las entidades instrumentales

Se impulsará la aprobación de los planes anuales de actuación continuando la línea de trabajo iniciada al amparo del anterior Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2021-2023.

Con base en la experiencia y en las peculiaridades detectadas se seleccionan para este período un total de 48 entidades instrumentales (9 organismos autónomos, 16 agencias públicas autonómicas, 2 entidades públicas

empresariales, y 21 fundaciones del sector público autonómico) en las que se centrarán los trabajos, con el objetivo de consolidar en estas la cultura de la planificación y rendición de cuentas. Las entidades concretas a las que se refiere esta acción se señalan en el anexo II.

Acción 1.3 Consolidar la elaboración y publicación de las memorias-balance de actividad de los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia

Se consolidará la elaboración y publicación de memorias balance por las distintas Consellerías en las que se recoja su actividad en el ejercicio anterior, como instrumento de rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Acción 1.4 Consolidar la elaboración y publicación de las memorias de actividad, resúmenes ejecutivos u otros instrumentos de rendición de cuentas por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

Se procederá a una revisión de los portales de las distintas entidades instrumentales del sector público autonómico y se impulsará la elaboración por dichas entidades de memorias de actividad, resúmenes ejecutivos u otros instrumentos de rendición de cuentas, como pueden ser los estados de información no financiera, y su publicación, promoviendo la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Acción 1.5 Publicación de instrumentos de rendición de cuentas ante la ciudadanía

Consolidar la cultura de rendición de cuentas ante la ciudadanía mediante la puesta en marcha y la publicación de instrumentos de rendición de cuentas ante la ciudadanía, que pueden centrarse en áreas de especial interés o que les afecten de manera más directa como las subvenciones públicas, la

simplificación de procedimientos, el cumplimiento de objetivos estratégicos, etc...

Acción 1.6 Crear y poner en funcionamiento el Inventario de órganos colegiados de la Xunta de Galicia

Crear y poner en funcionamiento el Inventario de órganos colegiados de la Xunta de Galicia, previsto en el Decreto 11/2024, de 11 de enero, por el que se regula la actuación de la Xunta de Galicia mediante grupos de trabajo, se crea la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Supervisión de la Integridad y de Prevención de Riesgos de Gestión y se racionalizan los órganos colegiados de la Xunta de Galicia.

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

Objetivos del eje:

El objetivo principal de este eje es conseguir aprobar una serie de instrumentos de gestión de la calidad que redunden en una mejor actuación administrativa del sector público autonómico de Galicia abarcando desde ámbitos más globales, como la elaboración de instrumentos de planificación, o la elaboración de normas jurídicas, hasta ámbitos más concretos, identificando procesos clave para la organización y promoviendo su mejora.

Descripción de las acciones:

2.1 Elaborar una guía metodológica relativa a la elaboración y aprobación de instrumentos de planificación

Se elaborará una guía metodológica relativa al proceso de elaboración de los instrumentos de planificación estratégica, que incluirá el procedimiento para su elaboración, las necesarias correspondencias con el Plan estratégico de Galicia y los requisitos que deberán observarse en su diseño, con el objetivo de conseguir una mejor planificación de la actuación de la administración y una homogeneización en el diseño de estos instrumentos.

2.2 Elaborar una guía metodológica relativa al proceso de producción normativa

Se elaborará una guía metodológica relativa al proceso de producción normativa desde un punto de vista de mejora de la calidad normativa, que complete las actuales Directrices de técnica normativa aprobadas por el Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 30 de octubre de 2014.

2.3 Elaborar guías metodológicas en procesos clave para la organización

Se elaborarán guías metodológicas relativas a procesos clave de la organización, transversales en todos los departamentos, como pueden ser la tramitación de convenios, subvenciones, etc.

2.4 Fomentar el uso de encuestas de satisfacción entre las personas destinatarias de los servicios públicos

Fomentar el uso de encuestas de satisfacción, breves y cómodas para la ciudadanía, que permitan medir el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios, o facilitar la propuesta de sugerencias de mejora.

En particular, en la habilitación de servicios proactivos se planificará la inclusión de encuestas de satisfacción en un mínimo del 25% de los servicios habilitados en cada anualidad.

Eje 3: Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos

Objetivos del eje:

El objetivo de este eje es la promoción, planificación y coordinación de los procesos de racionalización, simplificación y modernización de los procedimientos administrativos, suprimiendo trámites y documentos innecesarios y reduciendo cargas administrativas y burocráticas.

Se trata de diseñar los servicios públicos de una manera más sencilla y próxima a la ciudadanía, más accesible y sobre todo eliminar las cargas burocráticas y los trámites administrativos que puedan suprimirse sin afectar a la calidad del servicio, de manera que se reduzcan tiempos de respuesta y cargas para la ciudadanía, manteniendo todas las garantías.

Descripción de las acciones:

Acción 3.1 Aprobación de los instrumentos jurídicos precisos por los que se proceda a la reducción de trámites de los procedimientos administrativos

Elaborar y aprobar las normas jurídicas que resulten precisas para reducir los trámites en los procedimientos administrativos de la Xunta de Galicia. Para tal fin, se procederá a revisar varias muestras de los procedimientos administrativos de la Xunta de Galicia con el objetivo de identificar problemáticas y posibles soluciones comunes, eliminar trámites y reducir los tiempos de tramitación, identificando, mediante el estudio de la normativa existente reguladora de los distintos procedimientos, cuáles de los trámites exigidos a la ciudadanía pueden ser eliminados, previa modificación de la normativa reguladora del procedimiento, y se aglutinarán las distintas modificaciones normativas que resulten precisas.

Teniendo en cuenta la gran cantidad de información a comprobar y cotejar y la necesidad de no demorar la aprobación de esta norma jurídica. Podrá procederse a un análisis por áreas sectoriales e ir aprobando sucesivas normas de simplificación, relativas a dichas áreas concretas.

Acción 3.2 Proceder a la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía

De manera coordinada con la acción anterior, en el análisis de los distintos procedimientos, se fomentará la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía mediante la sustitución de la presentación de documentación por otras posibilidades como el uso de declaraciones responsables o de técnicas de interoperabilidad u otras que redunden en un beneficio para la ciudadanía.

Esta reducción de cargas, en los supuestos en los que resulte posible realizarla sin necesidad de modificaciones normativas, se implantarán de manera directa, sin esperar a la aprobación del instrumento jurídico previsto en la acción anterior.

Acción 3.3 Impulsar el ofrecimiento y prestación de servicios públicos de manera proactiva a la ciudadanía

Continuar el proceso iniciado por la Xunta de Galicia en relación con el diseño de servicios públicos que se ofrezcan de manera proactiva a la ciudadanía, consiguiendo así una administración más personalizada, ágil y próxima a la ciudadanía, que se adelanta a sus necesidades ofreciéndole directamente a los ciudadanos los servicios públicos que considera que pueden ser de su interés.

Acción 3.4 Impulsar la digitalización integral de los procedimientos administrativos y la utilización de técnicas que permitan la automatización de pasos concretos de procedimientos administrativos que permitan agilizar los tiempos de resolución

Se continuará con el proceso de digitalización integral de la tramitación de los procedimientos administrativos, garantizando la actualización continuada de la carpeta ciudadana (tanto de personas físicas como personas jurídicas), e impulsando el uso de tecnologías que permitan la automatización y el análisis de simplificación de trámites. La finalidad es mejorar la información que se le facilita a la ciudadanía, e incidir en la reducción de plazos de tramitación.

Acción 3.5 Impulsar el proceso de reducción y simplificación de los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios con la eliminación o agrupación en los casos en los que resulte posible

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

Acción 3.6 Llevar a cabo una armonización de los procedimientos de naturaleza subvencionadora existentes en la actualidad

Continuar el trabajo de revisión del marco de las políticas subvencionadoras iniciado al amparo del anterior Plan general y elaborar procedimientos administrativos tipo para determinadas categorías de procedimientos reguladores de subvenciones, empleando formularios normalizados para cada categoría, que faciliten el uso de los servicios o procedimientos administrativos, minimizando el grado de conocimiento funcional o tecnológico necesario para su uso.

Eje 4: Contratación administrativa

Objetivos del eje:

El objetivo principal de este eje es proceder a una mejora, simplificación, y armonización del procedimiento de contratación administrativa, basada en el diseño e implantación de medidas innovadoras, así como en la continuación de la línea de armonización ya iniciada.

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

Descripción de las acciones:

Acción 4.1 Aprobar la Estrategia Gallega de Contratación Pública

Proceder a la elaboración y aprobación de la Estrategia Gallega de Contratación Pública, que defina las líneas de acciones estratégicas de la organización en el área de la contratación pública.

Acción 4.2 Elaborar una guía metodológica relativa al proceso de contratación administrativa

Se elaborará una guía metodológica relativa al proceso de contratación administrativa que incluirá los distintos trámites del procedimiento y los requerimientos de las distintas normas vigentes, con el objetivo de reducir los tiempos de tramitación de los procedimientos de contratación.

Acción 4.3 Llevar a cabo una armonización de los pliegos de contratación mediante la aprobación de pliegos de referencia o pliegos tipo

Continuar el trabajo iniciado al amparo del anterior Plan general aprobando nuevos pliegos de referencia para la contratación, con el objeto de armonizar la documentación básica del procedimiento de contratación.

Eje 5: Gestión del personal

Objetivos del eje:

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

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

Descripción de las acciones:

Acción 5.1 Aprobar el Plan Estratégico de Recursos Humanos de la Xunta de Galicia

Proceder a la elaboración y aprobación del Plan Estratégico de Recursos Humanos de la Xunta de Galicia, como documento de base para planificar, impulsar, dirigir y evaluar las decisiones a tomar en los próximos años en materia de gestión de recursos humanos.

Acción 5.2 Impulsar soluciones organizativas más flexibles para la gestión del personal

Teniendo en cuenta la diagnosis y los ejes de actuación que resulten del Plan Estratégico de Recursos Humanos de la Xunta de Galicia previsto en la acción 5.1, se estudiarán las distintas opciones que permitan impulsar nuevas soluciones organizativas que permitan la gestión del personal de manera más flexible y ágil, de manera que la administración pueda responder de manera ágil a las necesidades de la ciudadanía en cada momento.

Para tal fin podrán analizarse posibilidades como la implantación del trabajo por proyectos interdepartamentales o el diseño de relaciones de puestos de trabajo más flexibles, de manera que los puestos de trabajo sean más versátiles.

Acción 5.3 Impulsar la implantación del sistema de dirección por objetivos en los distintos centros directivos de la Xunta de Galicia

Se impulsará la implantación del sistema de dirección por objetivos en los distintos centros directivos de la Administración general de la Comunidad Autónoma.

Acción 5.4 Modificar o actualizar los sistemas de selección y/o el régimen de los tribunales de los procedimientos de selección

Proceder a una actualización o modificación de los sistemas de selección de personal para el ingreso en la administración pública gallega, y/o el régimen de los tribunales de los procedimientos de selección.

Para tal fin se valorará la posibilidad de crear bolsas de personal empleado público para participar en los órganos de selección de personal y/o revisar los temarios de los procesos selectivos, incluyendo competencias relativas a la administración electrónica.

Acción 5.5 Revisión de las escalas de personal funcionario y de las categorías de personal laboral

Se revisarán las escalas de personal funcionario y de las categorías de personal laboral, con el fin de refundirlas y reducir su número en la medida de lo posible.

Eje 6: Transparencia

Objetivos del eje:

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

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

Descripción de las acciones:

Acción 6.1 Culminar la revisión y actualización de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia

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

Acción 6.2 Rediseñar la información del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto

Se continuará el proceso de mejora continua del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto abordando varios ámbitos de actuación y mejora. De este modo, se procederá a la publicación de nuevos contenidos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, atendiendo en particular a procedimientos de especial relevancia para la ciudadanía, y rediseñando los apartados en el

Portal de Transparencia y Gobierno Abierto con la finalidad de mejorar la información puesta a disposición de la ciudadanía.

Acción 6.3 Fomentar la implantación de mecanismos que mejoren la accesibilidad de los contenidos del portal

Se continuará el proceso de mejora continua del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto abordando varios ámbitos de actuación y mejora. De este modo, se pondrán en marcha nuevas iniciativas o servicios que faciliten la accesibilidad de la información, contribuyendo de este modo a la universalización en el acceso a la información.

Eje 7: Información y atención a la ciudadanía

Objetivos del eje:

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

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

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

Descripción de las acciones:

Acción 7.1 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

Se continuará con la labor de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos, identificando áreas susceptibles de mejora, e impulsando la constitución de grupos de trabajo que elaboren una propuesta de acciones concretas que mejoren la calidad de la prestación del servicio, que en su aplicación práctica, deberá ser evaluada desde la perspectiva del impacto de la medida en la prestación del servicio y en la ciudadanía.

Acción 7.2 Impulsar el funcionamiento del Canal +65 mediante la incorporación de nuevos servicios

Impulsar el funcionamiento del Canal +65 de atención preferente a personas mayores de 65 años, mediante la incorporación de nuevos servicios.

Eje 8: Participación ciudadana

Objetivos del eje:

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

Descripción de las acciones:

Acción 8.1 Fomentar la participación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas

Se fomentará la participación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas, a través de medidas que mejoren la visibilidad y la accesibilidad de las vías de participación, como por ejemplo la publicación de vídeos explicativos que pongan de manifiesto los distintos canales de participación y distintos tipos de procesos participativos existentes en el portal.

Acción 8.2 Puesta en marcha de nuevos procesos participativos dirigidos a la ciudadanía

Se fomentará la cultura participativa de la ciudadanía mediante la difusión de nuevos procesos participativos en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, que faciliten su participación en el diseño de los servicios públicos. Se trata de procesos no vinculados a la elaboración de normativa o al proceso participativo común previsto para los instrumentos de planificación, y por lo tanto, no previstos en norma jurídica.

Eje 9: Integridad institucional

Objetivos del eje:

El objetivo principal de este eje consiste en consolidar el sistema de integridad institucional de la Xunta de Galicia, ya elevado a rango legal en el capítulo III del título II de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, y conformado por el Programa marco de integridad institucional y prevención de riesgos de gestión, el Código ético institucional y los planes de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude.

Descripción de las acciones:

Acción 9.1 Actualización del Código ético institucional de la Xunta de Galicia

Se procederá a una actualización del Código ético institucional de la Xunta de Galicia, con el refuerzo de los principios de integridad institucional, revisando y actualizando su contenido, en aras a fortalecer los valores y principios de conducta en él previstos.

Acción 9.2 Culminar el proceso de actualización de los planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude

Culminar el proceso de elaboración y adaptación de los planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude de la Xunta de Galicia, con el objetivo de que los centros directivos y entidades instrumentales cuenten con sus propios planes específicos.

Acción 9.3 Constitución de la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Supervisión de la Integridad y de Prevención de Riesgos de Gestión

Constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Supervisión de la Integridad y de Prevención de Riesgos de Gestión creada por el Decreto 11/2024, de 11 de enero.

Eje 10: Difusión y comunicación

Objetivos del eje:

El objetivo principal de este eje consiste en el fortalecimiento de una cultura de la calidad en la propia administración pública, por parte de la propia organización.

El objetivo de este eje es establecer los mecanismos de apoyo internos de la propia organización, así como mecanismos externos, de cara a la ciudadanía, con una especial incidencia en facilitar la comprensión de la información administrativa a toda la ciudadanía.

Descripción de las acciones:

Acción 10.1 Llevar a cabo una simplificación de la información disponible para la ciudadanía respecto de los procedimientos administrativos

Impulsar una simplificación de la información que se pone a disposición de la ciudadanía en relación con cada procedimiento, de manera que resulte más sencillo comprender su finalidad y requisitos, así como la documentación a presentar. En los procedimientos de especial complejidad la información podrá completarse con vídeos o folletos explicativos, etc...

Acción 10.2 Incluir en el Plan anual de formación continua de la Escuela Gallega de Administración Pública acciones formativas relativas a la calidad de los servicios públicos

Se incluirán en el Plan anual de formación continua de la Escuela Gallega de Administración Pública acciones formativas relativas a la calidad en el sector público autonómico de Galicia. Dichas acciones formativas podrán abarcar todo el contenido del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios del sector público autonómico de Galicia, o centrarse en aspectos relativos a algunos de sus ejes.

6. TEMPORALIZACIÓN DEL PLAN

El Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia establece un calendario de ejecución de las medidas a lo largo de los años 2024 a 2027.

Para la determinación del período temporal de ejecución de cada acción, se distinguen dos tipologías de medidas.

El plan recoge una serie de medidas de ejecución continua a lo largo de varios años, sin perjuicio de que se elabore un seguimiento anual en función de los indicadores que se señalan del grado de avance de la medida en la anualidad anterior.

Acciones de ejecución continua a lo largo de toda la vigencia del plan
Acción 1.1 Impulsar la aprobación de contratos de gestión y contratos programa Acción 1.3 Consolidar la elaboración y publicación de las memorias-balance de actividad de los distintos departamentos de la Administración General de la Xunta de Galicia Acción 1.4 Consolidar la elaboración y publicación de las memorias de actividad, resúmenes ejecutivos u otros instrumentos de rendición de cuentas por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia Acción 1.5 Publicación de instrumentos de rendición de cuentas ante la ciudadanía Acción 2.4 Fomentar el uso de encuestas de satisfacción entre las personas destinatarias de los servicios públicos Acción 3.3 Impulsar el ofrecimiento y prestación de servicios públicos de manera proactiva a la ciudadanía Acción 3.4 Impulsar la digitalización integral de los procedimientos administrativos y la utilización de técnicas que permitan la automatización de pasos concretos de procedimientos administrativos que permitan agilizar los tiempos de resolución Acción 3.5 Impulsar el proceso de reducción y simplificación de los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios con la eliminación o agrupación en los casos en los que resulte posible Acción 6.1 Culminar la revisión y actualización de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia Acción 6.2 Rediseñar la información del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto Acción 6.3 Fomentar la implantación de mecanismos que mejoren la accesibilidad de los contenidos del portal Acción 7.1 Impulsar la labor de la Oficina de Defensa de las Personas Usuaras de los Servicios Públicos en el seguimiento de las quejas y sugerencias y el impulso de planes de mejora Acción 7.2 Impulsar el funcionamiento del Canal +65 mediante la incorporación de nuevos servicios

Acción 8.1 Fomentar la participación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas
Acción 8.2 Puesta en marcha de nuevos procesos participativos dirigidos a la ciudadanía
Acción 10.2 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

Por otro lado, existen otras medidas consistentes en acciones concretas, que por lo tanto se temporalizan en función del momento en el que se pretende realizar la acción concreta a la que se refiere la medida.

Acciones concretas distribuidas por anualidades				
Acción	Anualidades			
	2024	2025	2026	2027
Acción 1.2 Impulsar la aprobación de planes anuales de actuación por parte de las entidades instrumentales				
Acción 1.6 Crear y poner en funcionamiento el Inventario de órganos colegiados de la Xunta de Galicia				
Acción 2.1 Elaborar una guía metodológica relativa a la elaboración y aprobación de instrumentos de planificación				
Acción 2.2 Elaborar una guía metodológica relativa al proceso de producción normativa				
Acción 2.3 Elaborar guías metodológicas en procesos clave para la organización				
Acción 3.1 Aprobación de los instrumentos jurídicos precisos por los que se proceda a la reducción de trámites de los procedimientos administrativos				
Acción 3.2 Proceder a la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía				
Acción 3.6 Llevar a cabo una armonización de los procedimientos de naturaleza subvencionadora existentes en la actualidad				
Acción 4.1 Aprobar la Estrategia Gallega de Contratación Pública				
Acción 4.2 Elaborar una guía metodológica relativa al proceso de contratación administrativa				
Acción 4.3 Llevar a cabo una armonización de los pliegos de contratación mediante la aprobación de pliegos de referencia o pliegos tipo				
Acción 5.1 Aprobar el plan estratégico de Recursos Humanos de la Xunta				

de Galicia				
Acción 5.2 Impulsar soluciones organizativas más flexibles para la gestión del personal				
Acción 5.3 Impulsar la implantación del sistema de dirección por objetivos en los distintos centros directivos de la Xunta de Galicia				
Acción 5.4 Modificar o actualizar los sistemas de selección y/o el régimen de los tribunales de los procedimientos de selección				
Acción 5.5 Revisión de las escalas de personal funcionario y de las categorías de personal laboral				
Acción 9.1 Actualización del Código ético institucional de la Xunta de Galicia				
Acción 9.2 Culminar el proceso de actualización de los planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude				
Acción 9.3 Constitución de la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Supervisión de la Integridad y de Prevención de Riesgos de Gestión				
Acción 10.1 Llevar a cabo una simplificación de la información disponible para la ciudadanía respecto de los procedimientos administrativos				

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

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

Para facilitar el seguimiento del grado de cumplimiento de las medidas previstas, se incluyen una serie de indicadores de seguimiento para cada una de las acciones previstas, se trata por lo tanto de indicadores de cumplimiento de acciones concretas o indicadores de realización.

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

Sin embargo, también existen otro tipo de medidas en las que la ejecución es continua, por lo que se utilizan indicadores numéricos o porcentuales, y con el objetivo de valorar el plan en su conjunto, en su mayor parte reflejan los datos de manera acumulada en las distintas anualidades que abarca el plan.

Además de estos indicadores de realización, se incorporan otro grupo final de indicadores que se configuran como indicadores de resultado, que miden el efecto que se pretende conseguir con las acciones previstas en este plan, es decir, el resultado de la ejecución de estas acciones.

A continuación se realiza la definición y concreción de los indicadores específicos de realización (a los que se le asigna la codificación I.R.R) y de resultado (a los que se le asigna la codificación I.R.S).

A) Indicadores de realización:

Indicadores específicos Eje 1:

I.R.R.1.1 PORCENTAJE DE ENTIDADES CON CONTRATOS DE GESTIÓN O CONTRATO PROGRAMA	
Acción específica	Acción 1.1 Impulsar la aprobación de contratos de gestión y contratos programa
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Entidades con contrato de gestión o contrato programa
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de entidades (de las incluidas en el anexo I) que a 31 de diciembre de cada una de las anualidades cuenten con contrato de gestión o contrato programa con vigencia para la anualidad siguiente
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre las entidades que cumplan los parámetros indicados en la definición del indicador respecto del total de entidades incluidas en el anexo I
Valor de partida	24,39 %
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 60% 2025: 70% 2026: 80% 2027: 90%

I.R.R.1.2 PORCENTAJE DE ENTIDADES CON PLAN ANUAL	
Acción específica	Acción 1.2 Impulsar la aprobación de planes anuales de actuación por parte de las entidades instrumentales
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Entidades con plan anual de actuación
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de entidades (de las incluidas en el anexo II) que a 31 de diciembre de cada una de las anualidades cuenten con plan anual de actuación aprobado para ese ejercicio
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre las entidades que cumplan los parámetros indicados en la definición del indicador respecto del total de entidades incluidas en el anexo II
Valor de partida	39,58 %
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2025: 70% 2026: 80% 2027: 90%

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

Acción específica	Acción 1.3 Consolidar la elaboración y publicación de las memorias-balance de actividad de los distintos departamentos de la Administración general de la Xunta de Galicia
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Conseillerías con memoria publicada
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de consellerías con memoria-balance de actividad publicada
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre las consellerías que publican su memoria respecto do total de consellerías de la Xunta de Galicia
Otros aspectos a considerar	Se trata de un indicador de mantenimiento, puesto que dentro del objetivo de consolidar la rendición de cuentas, debe mantenerse el cumplimiento conseguido en los años anteriores de publicar estos instrumentos de rendición.
Valor de partida	100 %
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 100 % 2025: 100 % 2026: 100 % 2027: 100 %

I.R.R.1.4. PORCENTAJE DE ENTIDADES CON MEMORIA, RESUMEN O INSTRUMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Acción específica	Acción 1.4 Consolidar la elaboración y publicación de las memorias de actividad, resúmenes ejecutivos u otros instrumentos de rendición de cuentas por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Entidades instrumentales con memorias de actividad, resúmenes ejecutivos o instrumento de rendición de cuentas
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia con memorias de actividad o resúmenes ejecutivos
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre las entidades que cumplan los parámetros indicados en la definición del indicador respecto del total de entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia
Valor de partida	71%
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 75% 2025: 80% 2026: 80% 2027: 90%

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

Acción específica	Acción 1.5 Publicación de instrumentos de rendición de cuentas ante la ciudadanía
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Instrumentos de rendición de cuentas ante la ciudadanía publicados
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los instrumentos de rendición de cuentas ante la ciudadanía publicados
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	1
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 1 2025: 2 2026: 5 2027: 8

I.R.R.1.6 HITOS PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL INVENTARIO

Acción específica	Acción 1.6 Crear y poner en funcionamiento el Inventario de órganos colegiados de la Xunta de Galicia
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina las metas a alcanzar en la realización de las acciones asociadas que, en este caso, consisten en la creación y puesta en marcha del Inventario, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consiguen los hitos que se indican a continuación: 2024: Aprobación de la Orden 2025: Puesta en funcionamiento del Inventario

Indicadores específicos Eje 2:

I.R.R.2.1 APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUÍA INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN)	
Acción específica	Acción 2.1 Elaborar una guía metodológica relativa a la elaboración y aprobación de instrumentos de planificación
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina la meta a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en la aprobación de una guía metodológica relativa a la elaboración y aprobación de instrumentos de planificación, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	Borrador de la guía
Valor esperado	Se entenderá cumplida la acción si se consigue el hito que se indica a continuación: 2024: Aprobación

I.R.R.2.2 APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUÍA PRODUCCIÓN NORMATIVA)	
Acción específica	Acción 2.2 Elaborar una guía metodológica relativa al proceso de producción normativa
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina la meta a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en la aprobación de una guía metodológica relativa al proceso de producción normativa, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	Borrador de la guía
Valor esperado	Se entenderá cumplida la acción si se consigue el hito que se indica a continuación: 2024: Aprobación

I.R.R.2.3 NÚMERO ACUMULADO DE INSTRUMENTOS APROBADOS (GUÍAS PROCESOS CLAVE)	
Acción específica	Acción 2.3 Elaborar guías metodológicas en procesos clave para la organización
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Guías metodológicas en procesos clave para la organización aprobadas
Definición y conceptos	El indicador contabiliza las guías metodológicas en procesos clave para la organización aprobadas
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2025: 1 2026: 2 2027: 3

I.R.R.2.4 PORCENTAJE DE SERVICIOS PROACTIVOS EN LOS QUE CELEBRARON ENCUESTAS EN LA ANUALIDAD

Acción específica	Acción 2.4 Fomentar el uso de encuestas de satisfacción entre las personas destinatarias de los servicios públicos
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Servicios proactivos en los que celebraron encuestas
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de servicios proactivos en los que celebraron encuestas en la anualidad
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre los servicios que cumplan los parámetros indicados en la definición del indicador respecto del total de servicios habilitados como proactivos
Valor de partida	20%
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 25% 2025: 25% 2026: 25% 2027: 25%

Indicadores específicos Eje 3:

I.R.R.3.1 NÚMERO DE INSTRUMENTOS APROBADOS

Acción específica	Acción 3.1 Aprobación de los instrumentos jurídicos precisos por los que se proceda a la reducción de trámites de los procedimientos administrativos
Naturaleza	Número
Definición y conceptos	Normas jurídicas de simplificación aprobadas
Metodología de cálculo	Contabilización
Otras observaciones	El número de instrumentos jurídicos aprobados podrá ser mayor o menor en cada anualidad dependiendo del desglose por áreas sectoriales o agrupaciones que se realicen
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consiguen los hitos que se indican a continuación: 2024: Consulta pública previa 2025: 1 2026: 1

I.R.R.3.2 NÚMERO ACUMULADO DE CARGAS BUROCRÁTICAS ELIMINADAS

Acción específica	Acción 3.2 Proceder a la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Cargas burocráticas eliminadas
Definición y conceptos	El indicador contabiliza las cargas burocráticas eliminadas para la ciudadanía
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	Esta acción ya se viene realizando pero de manera no sistematizada y contabilizada
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2025: 30 2026: 45 2027: 60

I.R.R.3.3 PORCENTAJE DE INCREMENTO DE HABILITACIONES DE SERVICIOS PROACTIVOS

Acción específica	Acción 3.3 Impulsar el ofrecimiento y prestación de servicios públicos de manera proactiva a la ciudadanía
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Incremento de habilitaciones de servicios proactivos
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de incremento de habilitaciones de servicios públicos ofrecidos y prestados de manera proactiva a la ciudadanía
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual del incremento de servicios públicos habilitados como proactivos respecto del número de servicios que se habilitaron en el 2023.
Valor de partida	5 procedimientos habilitados
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 5% 2025: 10% 2026: 15% 2027: 20%

I.R.R.3.4 PORCENTAJE DE PROCEDIMIENTOS QUE ACTUALIZAN LA CARPETA CIUDADANA

Acción específica	Acción 3.4 Impulsar la digitalización integral de los procedimientos administrativos y la utilización de técnicas que permitan la automatización de pasos concretos de procedimientos administrativos que permitan agilizar los tiempos de resolución
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Procedimientos administrativos de la Xunta de Galicia que actualizan la carpeta ciudadana
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de procedimientos de la Xunta de Galicia que en cada anualidad se tramitan digitalmente y crean el expediente en la carpeta ciudadana.
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre el número de procedimientos que en cada anualidad crean para cada una de sus presentaciones el correspondiente expediente la carpeta ciudadana, respecto del total de procedimientos de la Xunta de Galicia que tienen plazo de presentación durante dicha anualidad. A efectos de cálculo se considerarán aquellos procedimientos que tienen más de 25 presentaciones en la anualidad.
Valor de partida	30 %
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 35% 2025: 45% 2026: 60% 2027: 85%

I.R.R.3.5 NÚMERO ACUMULADO DE PROCEDIMIENTOS DADOS DE BAJA

Acción específica	Acción 3.5 Impulsar el proceso de reducción y simplificación de los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios con la eliminación o agrupación en los casos en los que resulte posible
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Procedimientos dados de baja
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios dados de baja
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	125 al amparo del anterior plan general
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 20 2025: 40 2026: 60 2027: 80

I.R.R.3.6 NÚMERO ACUMULADO DE MODELOS APROBADOS

Acción específica	Acción 3.6 Llevar a cabo una armonización de los procedimientos de naturaleza subvencionadora existentes en la actualidad
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Modelos aprobados
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los modelos aprobados para la armonización de los procedimientos de naturaleza subvencionadora existentes en la actualidad
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	1
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2025: 4 2026: 6 2027: 8

Indicadores específicos Eje 4:

I.R.R.4.1 APROBACIÓN DEL DOCUMENTO (ESTRATEGIA GALLEGA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA)

Acción específica	Acción 4.1 Aprobar la Estrategia Gallega de Contratación Pública
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina la meta a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en la aprobación de la Estrategia Gallega de Contratación Pública, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	Se entenderá cumplida la acción si se consigue el hito que se indica a continuación: 2025: Aprobación

I.R.R.4.2 APROBACIÓN DEL DOCUMENTO (GUÍA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA)

Acción específica	Acción 4.2 Elaborar una guía metodológica relativa al proceso de contratación administrativa
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina la meta a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en la elaboración de una guía metodológica relativa al proceso de contratación administrativa, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	Se entenderá cumplida la acción si se consigue el hito que se indica a continuación: 2025: Aprobación

I.R.R.4.3 NÚMERO ACUMULADO DE PLIEGOS DE REFERENCIA APROBADOS

Acción específica	Acción 4.3 Llevar a cabo una armonización de los pliegos de contratación mediante la aprobación de pliegos de referencia o pliegos tipo
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Pliegos de referencia aprobados
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los pliegos de referencia o pliegos tipo aprobados
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	4
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 6 2025: 8

Indicadores específicos Eje 5:

I.R.R.5.1 APROBACIÓN DEL DOCUMENTO (PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS DE LA XUNTA DE GALICIA)

Acción específica	Acción 5.1 Aprobar el plan estratégico de Recursos Humanos de la Xunta de Galicia
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina la meta a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en la aprobación del plan estratégico de Recursos Humanos de la Xunta de Galicia, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	Se entenderá cumplida la acción si se consigue el hito que se indica a continuación: 2025: Aprobación

I.R.R.5.2 HITOS TEMPORALES EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN (SOLUCIONES ORGANIZATIVAS MÁS FLEXIBLES)

Acción específica	Acción 5.2 Impulsar soluciones organizativas más flexibles para la gestión del personal
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina las metas a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en el impulso de soluciones organizativas más flexibles para la gestión del personal, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consiguen los hitos que se indican a continuación: 2026: Decisiones y puesta en marcha de las medidas instrumentales 2027: Implantación efectiva

I.R.R.5.3. PORCENTAJE DE CENTROS DIRECTIVOS CON DPO APROBADA

Acción específica	Acción 5.3 Impulsar la implantación del sistema de dirección por objetivos en los distintos centros directivos de la Xunta de Galicia
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Centros directivos con DPO aprobada
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de centros directivos que cuenten con el sistema de dirección por objetivos aprobado, de cada una de las anualidades
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre los centros directivos que cumplan los parámetros indicados en la definición del indicador respecto del total de centros directivos de la Xunta de Galicia
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2025: 20% 2026: 50% 2027: 80%

I.R.R.5.4 HITOS TEMPORALES EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN (MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE SELECCIÓN Y/O EL RÉGIMEN DE LOS TRIBUNALES)

Acción específica	Acción 5.4 Modificar o actualizar los sistemas de selección y/o el régimen de los tribunales de los procedimientos de selección
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina las metas a alcanzar en la realización de las acciones asociadas que, en este caso, consisten en la modificación o actualización de los sistemas de selección y/o el régimen de los tribunales de los procedimientos de selección, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consiguen los hitos que se indican a continuación: 2026: Decisiones y puesta en marcha de las medidas instrumentales 2027: Implantación efectiva

I.R.R.5.5. HITOS TEMPORALES PARA LA REVISIÓN

Acción específica	Acción 5.5 Revisión de las escalas de personal funcionario y de las categorías de personal laboral
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina las metas a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en la revisión de las escalas de personal funcionario y de las categorías de personal laboral. Se elaborará un documento en el que se recogen las escalas y categorías a suprimir/refundir, y posteriormente se aprobará el texto legislativo que recoja esta supresión/refundición.
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consiguen los hitos que se indican a continuación: 2025: propuesta de escalas y categorías a suprimir/refundir 2026: elaboración y aprobación del texto legislativo que recoja dicha supresión/refundición

Indicadores específicos Eje 6:

I.R.R.6.1 PORCENTAJE ACUMULADO DE ENTIDADES CON EL APARTADO ADAPTADO

Acción específica	Acción 6.1 Culminar la revisión y actualización de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia
Naturaleza	Porcentaje (acumulado)
Unidad de medida	Entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje acumulado de entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia de cada una de las anualidades que cuenten con el apartado adaptado
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre las entidades que cumplan los parámetros indicados en la definición del indicador respecto del total de entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia
Valor de partida	22%
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje acumulado indicado a continuación: 2024: 50% 2025: 80% 2026: 90%

I.R.R.6.2 NÚMERO ACUMULADO DE SECCIONES/APARTADOS REDISEÑADOS

Acción específica	Acción 6.2 Rediseñar la información del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Secciones/apartados rediseñados en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto
Definición y conceptos	El indicador contabiliza las secciones/apartados rediseñados en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	6
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 2 2025: 4 2026: 6 2027: 8

I.R.R.6.3 NÚMERO ACUMULADO DE CONTENIDOS ADAPTADOS

Acción específica	Acción 6.3 Fomentar la implantación de mecanismos que mejoren la accesibilidad de los contenidos del portal
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Contenidos adaptados en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los contenidos adaptados que mejoren la accesibilidad
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	2
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 1 2025: 2 2026: 3 2027: 4

Indicadores específicos Eje 7:

I.R.R.7.1 NÚMERO ACUMULADO DE PLANES DE MEJORA	
Acción específica	Acción 7.1 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 a planes de mejora
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Planes de mejora
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los planes de mejora
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	8
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 2 2025: 6 2026: 9 2027: 12

I.R.R.7.2 NÚMERO ACUMULADO DE NUEVOS SERVICIOS INCORPORADOS	
Acción específica	Acción 7.2 Impulsar el funcionamiento del Canal +65 mediante la incorporación de nuevos servicios
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Nuevos servicios
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los nuevos servicios incorporados
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	4
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 1 2025: 2 2026: 3 2027: 4

Indicadores específicos Eje 8:

I.R.R.8.1 NÚMERO ACUMULADO DE MEDIDAS DE FOMENTO	
Acción específica	Acción 8.1 Fomentar la participación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas
Naturaleza	Número (acumulado)
Unidad de medida	Medidas de fomento de la participación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas
Definición y conceptos	El indicador contabiliza las medidas de fomento de la participación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	11
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 1 2025: 3 2026: 5 2027: 8

I.R.R.8.2 NÚMERO ACUMULADO DE PROCESOS PARTICIPATIVOS PUESTOS EN MARCHA	
Acción específica	Acción 8.2 Puesta en marcha de nuevos procesos participativos dirigidos a la ciudadanía
Naturaleza	Número acumulado
Unidad de medida	Procesos participativos dirigidos a la ciudadanía
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los procesos participativos dirigidos a la ciudadanía puestos en marcha. Se contabilizan procesos no vinculados a la elaboración de normativa o al proceso participativo común previsto para los instrumentos de planificación.
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número acumulado indicado a continuación: 2024: 2 2025: 3 2026: 5 2027: 7

Indicadores específicos Eje 9:

I.R.R.9.1 APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO	
Acción específica	Acción 9.1 Actualización del Código ético institucional de la Xunta de Galicia
Naturaleza	Hito
Definición y conceptos	El indicador determina la meta a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en la actualización del código ético institucional de la Xunta de Galicia, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	---
Valor esperado	Se entenderá cumplida la acción si se consigue el hito que se indica a continuación: 2025: aprobación

I.R.R.9.2 PORCENTAJE DE CENTROS DIRECTIVOS Y ENTIDADES CON PLANES ESPECÍFICOS	
Acción específica	Acción 9.2 Culminar el proceso de actualización de los planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Centros directivos y entidades con plan específico de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de centros directivos y entidades que cuenten con plan específico de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre los centros directivos y entidades que cumplan los parámetros indicados en la definición del indicador respecto del total de centros directivos y entidades
Valor de partida	71%
Valor esperado	Se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 90%

I.R.R.9.3 CONSTITUCIÓN EFECTIVA DE LA COMISIÓN	
Acción específica	Acción 9.3 Constitución de la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Supervisión de la Integridad y de Prevención de Riesgos de Gestión
Natureza	Hito
Definición e conceptos	El indicador determina la meta a alcanzar en la realización de la acción asociada que, en este caso, consiste en la constitución de la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Supervisión de la Integridad y de Prevención de Riesgos de Gestión, de manera que deberá conseguirse el objetivo indicado en el momento que determine el valor esperado del indicador.
Valor de partida	---
Valor esperado	Se entenderá cumplida la acción si se consigue el hito que se indica a continuación: 2024: constitución efectiva do órgano

Indicadores específicos Eje 10:

I.R.R.10.1 PORCENTAJE DE NUEVOS PROCEDIMIENTOS CON INFORMACIÓN SIMPLIFICADA	
Acción específica	Acción 10.1 Llevar a cabo una simplificación de la información disponible para la ciudadanía respecto de los procedimientos administrativos
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Nuevos procedimientos con información simplificada
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el porcentaje de nuevos procedimientos administrativos que cuenten con información simplificada en la sede electrónica, de cada una de las anualidades
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre los procedimientos que cumplan los parámetros indicados en la definición del indicador respecto del total de procedimientos administrativos habilitados y publicados en la sede electrónica durante la anualidad (en la anualidad 2025), y cálculo porcentual entre los procedimientos ya habilitados con plazo abierto indefinido que cumplan con los referidos parámetros respecto del total de estos procedimientos (en las anualidades 2026 y 2027).
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2025: 80 % de los procedimientos publicados en la sede electrónica en la anualidad 2026: 30 % de los procedimientos ya existentes de plazo abierto indefinido 2027: 30 % de los procedimientos ya existentes de plazo abierto indefinido

I.R.R.10.2 NÚMERO DE ACCIONES FORMATIVAS IMPARTIDAS RELATIVAS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
Acción específica	Acción 10.2 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
Naturaleza	Número
Unidad de medida	Acciones formativas impartidas relativas a la calidad de los servicios públicos
Definición y conceptos	El indicador contabiliza las acciones formativas relativas a la calidad de los servicios públicos de cada una de las anualidades
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	3
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el número indicado a continuación: 2024: 3 2025: 6 2026: 9 2027: 12

B) Indicadores de resultado:

I.R.S.1 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
Temporalización	A lo largo de toda la vigencia del plan
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Resultados obtenidos en las encuestas realizadas
Definición y conceptos	El indicador contabiliza las respuestas positivas en las encuestas de satisfacción que se realicen al amparo de la acción
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual entre las respuestas positivas en las encuestas de satisfacción que se realicen sobre el total de respuestas
Otros aspectos a considerar	Se trata de un indicador de mantenimiento, puesto que dentro del objetivo de obtener el más alto grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, debe mantenerse el cumplimiento conseguido en los años anteriores respecto al mencionado grado de satisfacción.
Valor de partida	>55%
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: >55% 2025: >55% 2026: >55% 2027: >55%

I.R.S.2 NÚMERO DE TRÁMITES SUPRIMIDOS EN EL INSTRUMENTO PREVISTO EN LA ACCIÓN 3.1	
Temporalización	2025 -2026
Naturaleza	Número
Unidad de medida	Trámites suprimidos para la ciudadanía
Definición y conceptos	El indicador contabiliza los trámites administrativos o cargas burocráticas suprimidas para la ciudadanía
Metodología de cálculo	Contabilización
Valor de partida	Medida de nueva implantación
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2025: 20 2026: 15

I.R.S.3 PORCENTAJE DE INCREMENTO DE VISITAS AL PORTAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

Temporalización	A lo largo de toda la vigencia del plan
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Visitas de la ciudadanía al Portal de Transparencia y Gobierno Abierto
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el incremento de visitas
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual del incremento de visitas de la ciudadanía al Portal de Transparencia y Gobierno Abierto tomando como referencia inicial para el cálculo el número de visitas recibidas en el año 2023
Valor de partida	424.538 visitas
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 5% 2025: 10% 2024: 15% 2024: 20%

I.R.S.4 PORCENTAJE DE INCREMENTO DE PROCESOS PARTICIPATIVOS PUBLICADOS

Temporalización	A lo largo de toda la vigencia del plan
Naturaleza	Porcentaje
Unidad de medida	Procesos participativos publicados en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto
Definición y conceptos	El indicador contabiliza el incremento de procesos participativos publicados
Metodología de cálculo	Cálculo porcentual del incremento de procesos participativos publicados en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto tomando como referencia inicial para el cálculo el número de procesos publicados en el año 2023
Valor de partida	121 procesos publicados
Valor esperado	En cada anualidad se entenderá cumplida la acción si se consigue el porcentaje indicado a continuación: 2024: 5% 2025: 10% 2024: 15% 2024: 20%

8. TABLA RESUMEN: ACCIONES, TEMPORALIZACIÓN E INDICADORES

Eje 1. Funcionamiento de los servicios públicos

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 1.1 Impulsar la aprobación de contratos de gestión y contratos programa					I.R.R.1.1 Porcentaje de entidades con contrato de gestión o contrato programa	24,39 %	60%	70%	80%	90%
Acción 1.2 Impulsar la aprobación de planes anuales de actuación por parte de las entidades instrumentales					I.R.R.1.2 Porcentaje de entidades con Plan anual	39,58 %	---	70%	80%	90%
Acción 1.3 Consolidar la elaboración y publicación de las memorias-balance de actividad de los distintos departamentos de la Administración General de la Xunta de Galicia					I.R.R.1.3 Porcentaje de Consellerías con memoria	100%	100%	100%	100%	100%
Acción 1.4 Consolidar la elaboración y publicación de las memorias de actividad, resúmenes ejecutivos u otros instrumentos de rendición de cuentas por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia					I.R.R.1.4 Porcentaje de entidades con memoria, resumen o instrumento de rendición de cuentas	71%	75%	80%	80%	90%
Acción 1.1 Impulsar la aprobación de contratos de gestión y contratos programa					I.R.R.1.1 Porcentaje de entidades con contrato de gestión o contrato programa	24,39 %	60%	70%	80%	90%
Acción 1.2 Impulsar la aprobación de planes anuales de actuación por parte de las entidades instrumentales					I.R.R.1.2 Porcentaje de entidades con Plan anual	39,58 %	---	70%	80%	90%

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

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 2.1 Elaborar una guía metodológica relativa a la elaboración y aprobación de instrumentos de planificación					I.R.R.2.1 Aprobación del instrumento	Borrador de la guía	Aprobación	---	---	---
Acción 2.2 Elaborar una guía metodológica relativa al proceso de producción normativa					I.R.R.2.2 Aprobación del instrumento	Borrador de la guía	Aprobación	---	---	---
Acción 2.3 Elaborar guías metodológicas en procesos clave para la organización					I.R.R.2.3 Número acumulado de instrumentos aprobados	Medida de nueva implantación	---	1	2	3
Acción 2.4 Fomentar el uso de encuestas de satisfacción entre las personas destinatarias de los servicios públicos					I.R.R.2.4 % de servicios proactivos en los que celebraron encuestas en la anualidad	20%	25%	25%	25%	25%

Eje 3. Racionalización y simplificación de procedimientos administrativos

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 3.1 Aprobación de los instrumentos jurídicos precisos por los que se proceda a la reducción de trámites de los procedimientos administrativos					I.R.R.3.1 Número de instrumentos aprobados	Medida de nueva implantación	Consulta pública previa	1	1	---
Acción 3.2 Proceder a la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía					I.R.R.3.2 Número acumulado de cargas burocráticas eliminadas	---	---	15	30	45
Acción 3.3 Impulsar el ofrecimiento y prestación de servicios públicos de manera proactiva a la ciudadanía					I.R.R.3.3 Porcentaje de incremento de habilitaciones de servicios proactivos	5	5%	10%	15%	20%
Acción 3.4 Impulsar la digitalización integral de los procedimientos administrativos y la utilización de técnicas que permitan la automatización de pasos concretos de procedimientos administrativos que permitan agilizar los tiempos de resolución					I.R.R.3.4 Porcentaje de procedimientos que actualizan la carpeta ciudadana	30%	35%	45%	60%	85%
Acción 3.5 Impulsar el proceso de reducción y simplificación de los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios con la eliminación o agrupación en los casos en los que resulte posible					I.R.R.3.5 Número acumulado de procedimientos dados de baja	125	20	40	60	80

Acción 3.6 Llevar a cabo una armonización de los procedimientos de naturaleza subvencionadora existentes en la actualidad					I.R.R.3.6 Número acumulado de modelos aprobados	1	---	4	6	8
---	--	--	--	--	---	---	-----	---	---	---

Eje 4. Contratación administrativa

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 4.1 Aprobar la Estrategia Gallega de Contratación Pública					I.R.R.4.1 Aprobación del documento	Medida de nueva im-plantación	---	Aprobación	---	---
Acción 4.2 Elaborar una guía metodológica relativa al proceso de contratación administrativa					I.R.R.R.4.2 Aprobación del documento	Medida de nueva im-plantación	---	Aprobación	---	---
Acción 4.3 Llevar a cabo una armonización de los pliegos de contratación mediante la aprobación de pliegos de referencia o pliegos tipo					I.R.R.4.3 Número acumulado de pliegos de referencia aprobados	4	6	8	---	---

Eje 5. Gestión del personal

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 5.1 Aprobar el plan estratégico de Recursos Humanos de la Xunta de Galicia					I.R.R.5.1 Aprobación del documento	Medida de nueva implantación	---	Aprobación	---	---
Acción 5.2 Impulsar soluciones organizativas más flexibles para la gestión del personal					I.R.R.5.2 Hitos temporales en el proceso de implantación	Medida de nueva implantación	---	---	Decisiones y puesta en marcha de las medidas instrumentales	Implantación efectiva
Acción 5.3 Impulsar la implantación del sistema de dirección por objetivos en los distintos centros directivos de la Xunta de Galicia					I.R.R. 5.3 Porcentaje de centros directivos con DPO aprobada	Medida de nueva implantación	---	20%	50%	80%
Acción 5.4 Modificar o actualizar los sistemas de selección y/o el régimen de los tribunales de los procedimientos de selección					I.R.R.5.4 Hitos temporales en el proceso de implantación	Medida de nueva implantación	---	---	Decisiones y puesta en marcha de las medidas instrumentales	Implantación efectiva
Acción 5.5 Revisión de las escalas de personal funcionario y de las categorías de personal laboral					I.R.R.5.5 Hitos temporales para la revisión	Medida de nueva implantación	---	Propuesta de escalas y categorías a suprimir/refundir	Elaboración y aprobación del texto legislativo que recoja dicha supresión/refundición	---

Eje 6. Transparencia

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 6.1 Culminar la revisión y actualización de los portales de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia					I.R.R.6.1 Porcentaje acumulado de entidades con el apartado adaptado	22%	50%	80%	90%	90%
Acción 6.2 Rediseñar la información del Portal de Transparencia y Gobierno Abierto					I.R.R.6.2 Número acumulado de secciones/apartados rediseñados	6	2	4	6	8
Acción 6.3 Fomentar la implantación de mecanismos que mejoren la accesibilidad de los contenidos del portal					I.R.R.6.3 Número acumulado de contenidos adaptados	2	1	2	3	4

Eje 7. Información y atención a la ciudadanía

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 7.1 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					I.R.R.7.1 Número acumulado de planes de mejora	8	2	6	9	12
Acción 7.2 Impulsar el funcionamiento del Canal +65 mediante la incorporación de nuevos servicios					I.R.R.7.2 Número acumulado de nuevos servicios incorporados	4	1	2	3	4

Eje 8. Participación ciudadana

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 8.1 Fomentar la participación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas					I.R.R.8.1 Número acumulado de medidas de fomento	1	1	3	5	8
Acción 8.2 Puesta en marcha de nuevos procesos participativos dirigidos a la ciudadanía					I.R.R.8.2 Número acumulado de procesos participativos puestos en marcha	Medida de nueva implantación	2	3	5	7

Eje 9. Integridad institucional

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 9.1 Actualización del Código ético institucional de la Xunta de Galicia					I.R.R.9.1 Aprobación del instrumento	---	---	Aprobación	---	---
Acción 9.2 Culminar el proceso de actualización de los planes específicos de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude					I.R.R.9.2 Porcentaje de centros directivos y entidades con plan	71%	90%	---	---	---
Acción 9.3 Constitución de la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Supervisión de la Integridad y de Prevención de Riesgos de Gestión					I.R.R.9.3 Constitución efectiva del órgano	---	Constitución	---	---	---

Eje 10. Difusión y comunicación

Acción	Temporalización				Indicador de seguimiento	Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027			2024	2025	2026	2027
Acción 10.1 Llevar a cabo una simplificación de la información disponible para la ciudadanía respecto de los procedimientos administrativos					I.R.R.10.1 Porcentaje de nuevos procedimientos con información simplificada	Medida de nueva implantación	---	80 % de los procedimientos publicados	30 % de los procedimientos ya existentes	30 % de los procedimientos ya existentes
Acción 10.2 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					I.R.R.10.2 Número de acciones formativas impartidas	3	3	6	9	12

Tabla resumen de los indicadores de resultado

Indicadores de resultado	Temporalización				Valor de partida	Valor esperado			
	2024	2025	2026	2027		2024	2025	2026	2027
I.R.S.1 Grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos					>55%	>55%	>55%	>55%	>55%
I.R.S.2 Número de trámites suprimidos en el instrumento previsto en la Acción 3.1					Medida de nueva implantación	---	20	15	---
I.R.S.3 Porcentaje de incremento de visitas al Portal de Transparencia y Gobierno abierto					424.538	5%	10%	15%	20%
I.R.S.4 Porcentaje de incremento de procesos participativos publicados					121	5%	10%	15%	20%
I.R.S.5 Porcentaje de incremento de aportaciones de la ciudadanía					1217	5%	10%	15%	20%

Anexo I
**Listado de entidades instrumentales incluidas en el ámbito de aplicación
de la acción 1.1**

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

Fundación Pública Galega da Formación para o Traballo
Fundación Pública Instituto Galego De Oftalmoloxía
Fundación Pública Galega de Medicina Genómica
Fundación Pública Galega para a Tutela de Persoas Adultas
Fundación Centro Tecnolóxico da Carne
Centro Tecnolóxico do Mar (Cetmar)
Corporación Radio E Televisión De Galicia S.A.
Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, S.A.
Sociedade Anónima de Xestión do Plan Xacobeo
Galicia Calidade, S.A.
XesGalicia, Sociedade Xestora de Entidades de Inversión De Tipo Pechado, S.A.U.
Xestión Do Solo De Galicia - Xestur S.A.
Sociedade Galega do Medio Ambiente, S.A.
Sociedade Pública de Investimentos de Galicia, S.A.
Galaria, Empresa Pública de Servizos Sanitarios, S.A.
Xenética Fontao, S.A.
Empresa Pública de Servizos Agrarios Galegos, S.A.
Parque Tecnolóxico de Galicia, S.A.
Sodiga Galicia, Sociedad de Capital Riesgo, S.A.

Anexo II
**Listado de entidades instrumentales incluidas en el ámbito de
aplicación de la acción 1.2**

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

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia
Fundación Deporte Galego
Fundación Semana Verde de Galicia
Fundación Galicia Europa
Fundación Centro Tecnolóxico de Supercomputación de Galicia
Fundación Pública Artesanía de Galicia
Fundación Museo do Mar
Fundación Cidade da Cultura de Galicia
Fundación Pública Galega da Formación para o Traballo
Fundación Pública Instituto Galego De Oftalmoloxía
Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia -061
Fundación Pública Galega de Medicina Genómica
Fundación Pública Galega para a Tutela de Persoas Adultas
Fundación Centro Tecnolóxico da Carne
Centro Tecnolóxico do Mar (Cetmar)
Fundación de Exposicións e Congresos da Estrada
Fundación Feiras e Exposicións de Lugo
Fundación de Feiras e Exposicións de Ourense
Fundación Galicia América
Fundación Pública Camilo José Cela
Instituto Ferial de A Coruña
Instituto Ferial de Vigo