



PLAN
ESTRATÉGICO
23-26

Delegación del Gobierno en Ceuta

ÍNDICE



01

INTRODUCCIÓN

02

LA DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CEUTA



03

ANTECEDENTES

04

DIAGNÓSTICO

05

MISIÓN,
VISIÓN Y
VALORES



06

CRONOGRAMA



07

GOBERNANZA
DEL PLAN

08

ESTRUCTURA:
EJES Y
OBJETIVOS



09

SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN

10

REVISIÓN Y
REINICIO

11

ACTUALIZACIÓN

12

GLOSARIO,
CUADROS Y
FICHAS





01. INTRODUCCIÓN

01. INTRODUCCIÓN

Uno de los retos a los que se enfrenta toda organización, es la adaptación al cambio. La necesidad de adaptarse a las nuevas circunstancias, en algunas ocasiones, se presenta de manera clara en forma de cambio normativo, reestructuración o liderazgo disruptivo, en cuyo caso, las organizaciones se ven obligadas a adaptarse de modo rápido y a veces traumático hacia una nueva cultura organizativa. Sin embargo, la mayoría de las veces, las necesidades de cambio en las organizaciones se producen de manera silenciosa y progresiva sin que las personas que las integramos seamos conscientes de que lo que se venía haciendo hasta ese momento ya no sirve para afrontar con éxito los retos que se presentan.

La necesidad de mejorar la calidad de los servicios públicos, la transparencia, la brecha digital o la sostenibilidad, son algunos de los retos que debemos afrontar, por ello, el proceso de elaboración de una estrategia del cambio requiere reflexión sobre estas cuestiones sin perder de vista cual es la razón de ser de una organización como la nuestra.

Existen muchas causas que recomiendan emprender el camino de la mejora organizativa mediante un Plan Estratégico, y quizás la más obvia sea la consecución de un mayor grado de eficacia y eficiencia en el servicio al ciudadano. Sin embargo, para la consecución de este objetivo, necesitamos recopilar y procedimentalizar las acciones que conducen a la excelencia de nuestra DGC y deben incluir el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de estrategias de calidad.

La redacción de este Plan persigue unificar todas estas acciones de modo que se pueda automatizar la mejora continua de la organización aun cuando las urgencias de la gestión diaria inviten a posponerlas.

¿POR QUÉ UN PLAN PARA LA DGC?

Los motivos para iniciar el proceso de elaboración de un Plan Estratégico son muchos, pero aquellos que han resultado más significativos para nuestra organización son los siguientes:

1. Definir objetivos: El proceso de análisis y redacción de un Plan Estratégico busca establecer objetivos claros y medibles que guiarán las acciones de nuestra organización. Esto permitirá una mayor concentración de esfuerzos y recursos en áreas prioritarias para lograr resultados tangibles.

2. Dar una visión a largo plazo: El Plan prevé proporcionar una visión a largo plazo que permitirá mirar más allá de las urgencias y desafíos inmediatos y tomar decisiones con una perspectiva de futuro.

01. INTRODUCCIÓN

3. Optimizar recursos: El Plan busca asignar los recursos de manera más eficiente lo que permitirá que los medios materiales y personales se utilicen de manera más racional para alcanzar los objetivos establecidos.

4. Planificar el cambio: El Plan prevé estrategias frente a riesgos potenciales y cambios que nos permitan anticiparnos y adaptarnos a las circunstancias sobrevenidas de manera oportuna y efectiva.

5. Transparencia y rendición de cuentas: El Plan aspira a comunicar nuestros objetivos y acciones, aspecto que mejora la transparencia y facilita la rendición de cuentas a la sociedad.

6. Participación y vinculación: La elaboración del Plan ha permitido la participación de diversos actores lo que promueve un enfoque inclusivo y una mayor legitimidad en la toma de decisiones.

7. Mejorar la toma de decisiones: La planificación permite una toma de decisiones basadas en análisis y evaluaciones lo que reduce la probabilidad de decisiones improvisadas o reactivas.

8. Promover la innovación: El proceso de elaboración del Plan ha fomentado la creatividad e innovación de los participantes lo que ha permitido poner en práctica nuevas estrategias y enfoques.

La elaboración del Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno de Ceuta 2023-26 aspira a ser la herramienta esencial de mejora de la calidad en nuestra organización.

Este Plan dotará a la DGC de una mejor estrategia para servir a los ciudadanos, ya que introduce herramientas de gestión a largo plazo, que nos permitirán alcanzar la excelencia mediante acciones más innovadoras, eficientes, transparentes y participativas.





02. LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CEUTA

02. LA DELEGACION DEL GOBIERNO EN CEUTA

DEPENDENCIA Y ORGANIZACIÓN

La Delegación del Gobierno en Ceuta está adscrita orgánicamente al Ministerio de Política Territorial a través de la Secretaría de Estado de Política Territorial. La Secretaría General de Coordinación Territorial es el órgano al que corresponde la coordinación de la actividad de la Administración General del Estado en el Territorio y la asistencia a la misma, siendo la Dirección

General del Estado en el Territorio, a la que se atribuye la competencia de coordinar y asistir a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

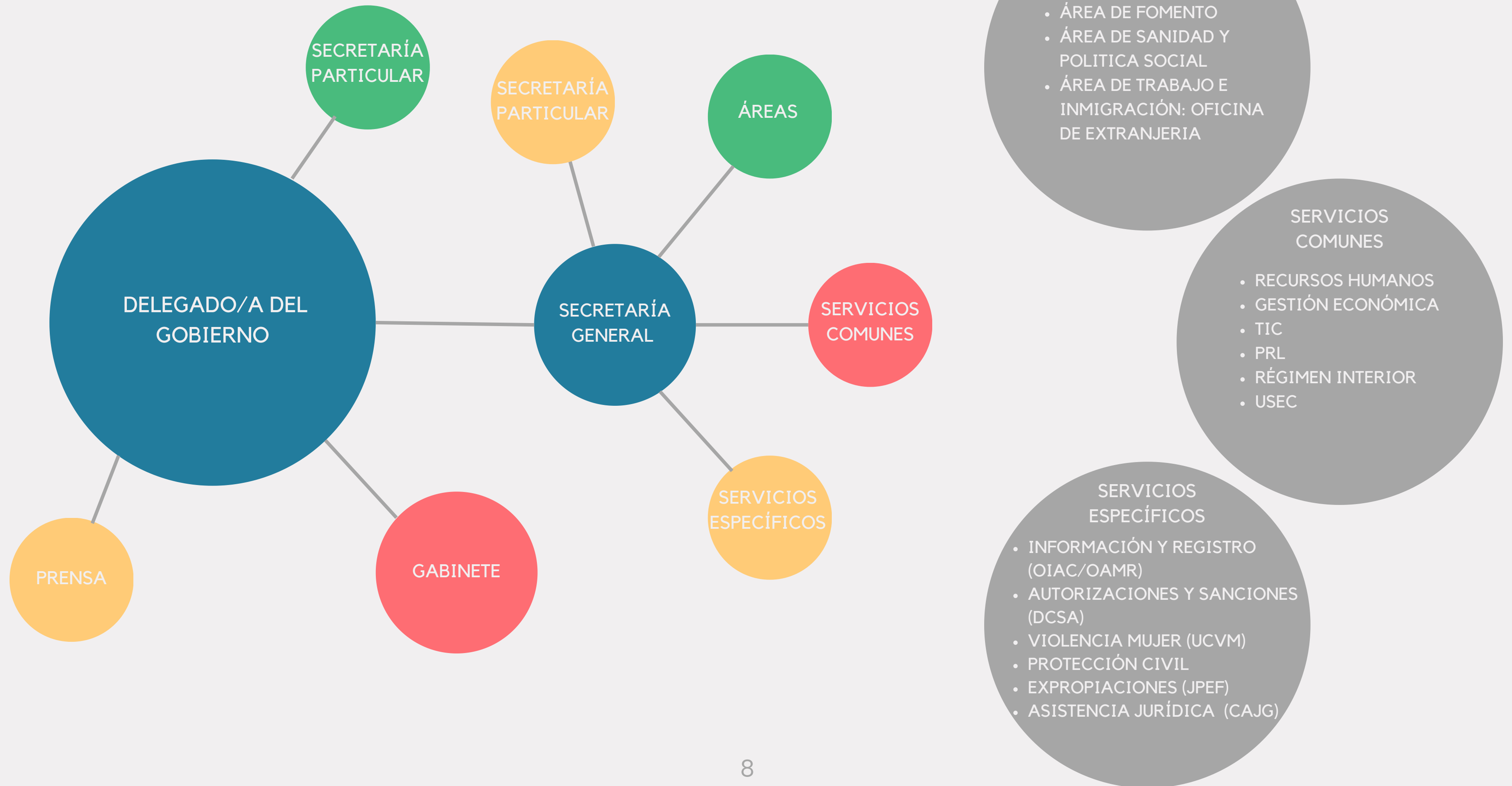
La Ley 40/2015 prevé la integración en las Delegaciones de una parte de los servicios territoriales de la Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma, distinguiendo así dos clases de servicios: en función de la relación que mantienen con las Delegaciones del Gobierno: Los servicios integrados y los no integrados.

Los servicios territoriales integrados dependen de la Delegación del Gobierno mientras que los no integrados tienen dependencias de sus respectivos Ministerios. Así por ejemplo son servicios no integrados: la TGSS, el SEPE, la Delegación de Defensa, entre otros.

Debe reseñarse que de acuerdo con la normativa de desarrollo de la Ley 40/2015, se integran en las Delegaciones del Gobierno, a través de la Secretaría General una serie de áreas funcionales, servicios y unidades. Así, por ejemplo, son servicios integrados de la Delegación del Gobierno en Ceuta:

- **Área de Fomento.**
- **Área de Sanidad y Política Social.**
- **Área de Trabajo e Inmigración: Oficina de Extranjería.**
- **Oficina de información y atención al ciudadano/asistencia en materia de Registro.**
- **Derechos ciudadanos, sanciones y autorizaciones.**
- **Unidad Coordinadora contra la violencia sobre la Mujer.**
- **Protección Civil.**
- **Jurado Provincial de Expropiación.**
- **Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.**
- **Servicios Comunes:** Recursos Humanos, Gestión Económica, Tecnologías de la información y las comunicaciones, Prevención de Riesgos Laborales, Régimen Interior, Unidad Seguimiento y Calidad.

ESTRUCTURA



EMPLEADOS PÚBLICOS DGC



OCUPADOS / VACANTES: O 79,2 % - V 20,8%

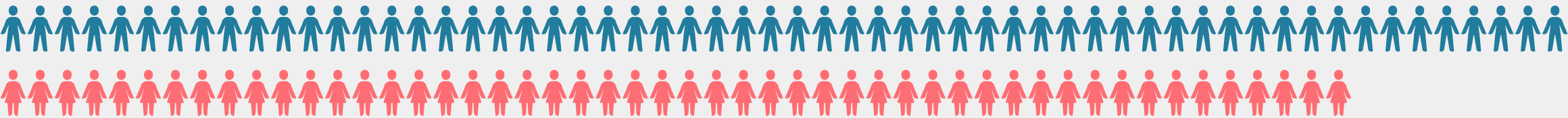


99 O

26 V



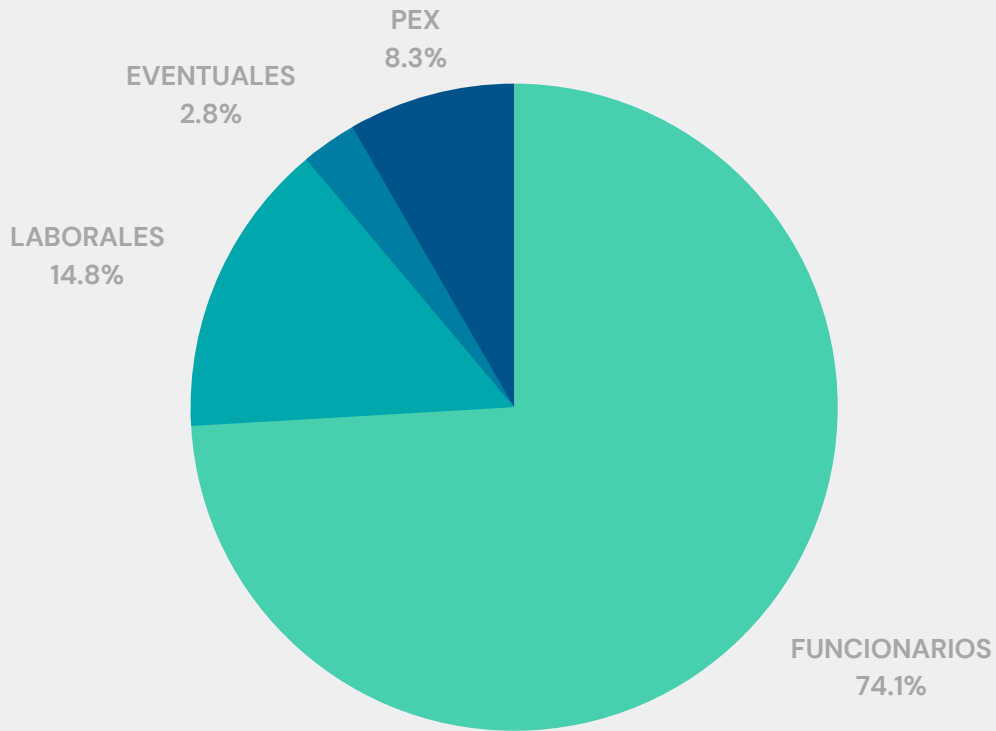
EMPLEADOS / EMPLEADAS: H 53,70% - M 46,29%



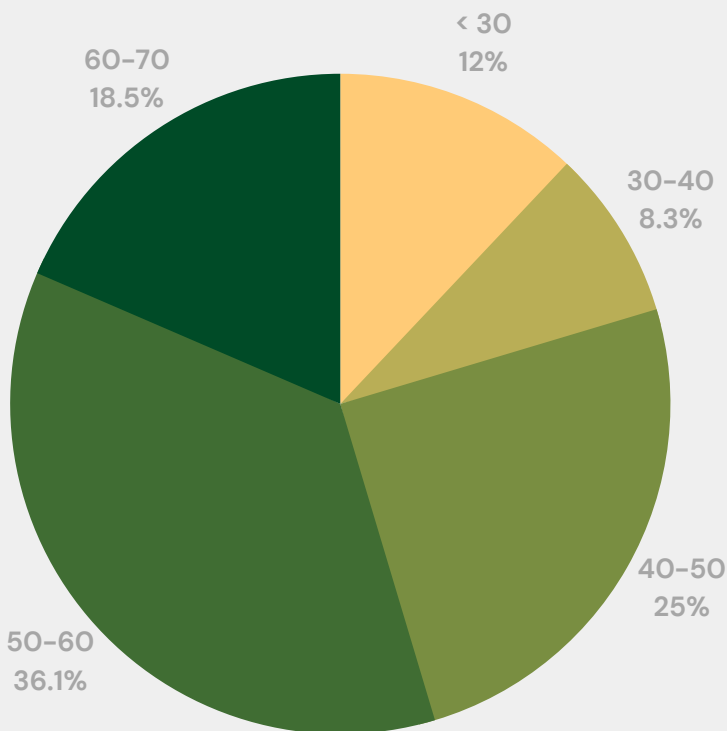
58 H

50 M

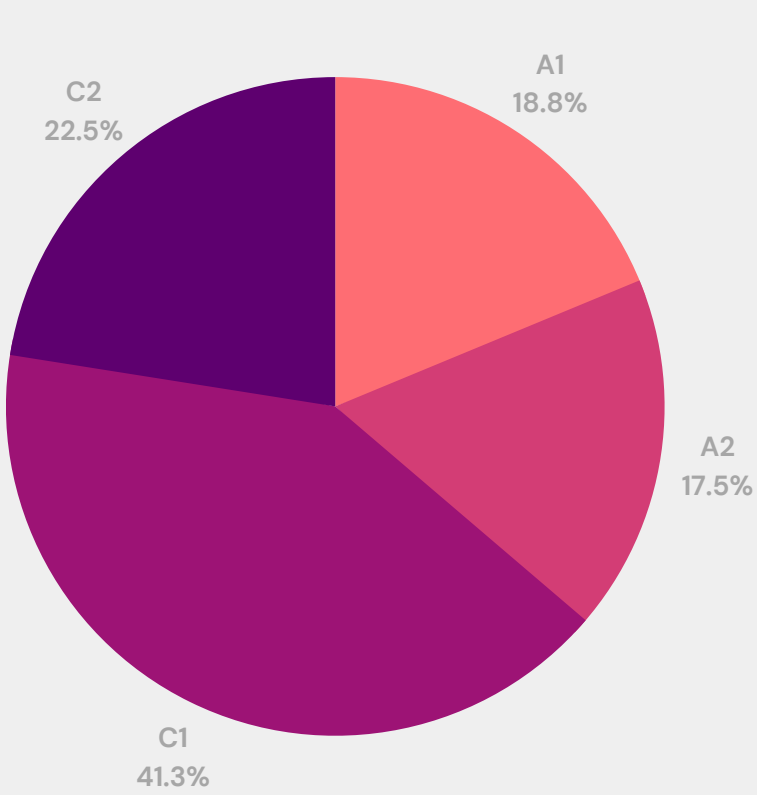
TIPO DE EMPLEADO



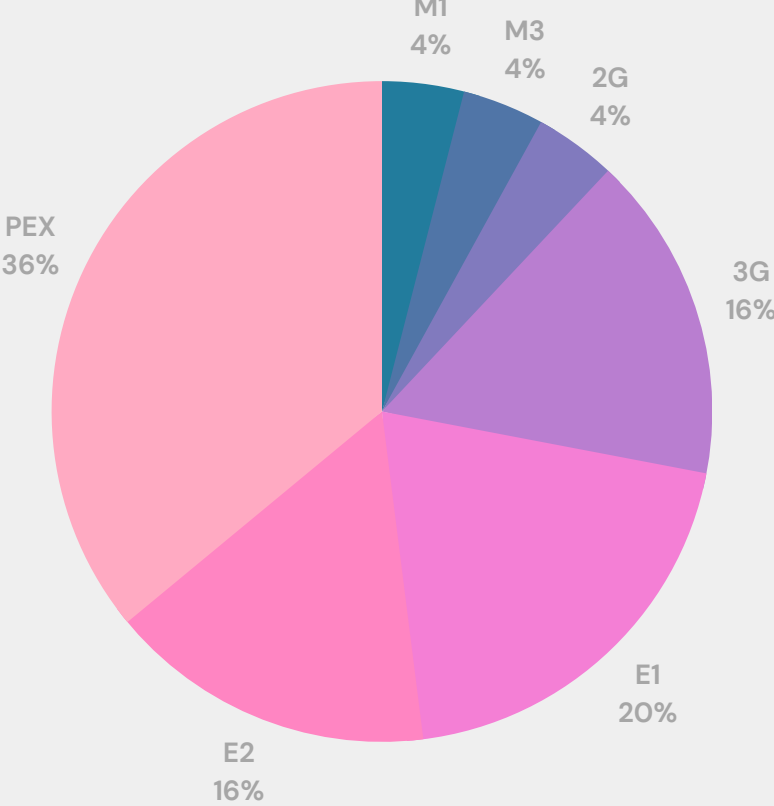
FRANJA EDAD



GRUPO FUNCIONARIO



GRUPO LABORAL



02. LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CEUTA

12 SINGULARIDADES DE LA DGC

1. Servicios no integrados. Los Ministerios e Instituciones de la AGE tienen delegaciones propias en el territorio de las Comunidades Autónomas. Estas delegaciones prestan sus propios servicios a ciudadanos y empresas. Se denominan servicios no integrados, a aquellos servicios que no tienen dependencia orgánica o funcional de las Delegaciones del Gobierno, entre otros:

el Servicio Público de Empleo Estatal, la Seguridad Social, la Delegación de Hacienda, la Delegación de Defensa.

En las ciudades de Ceuta y Melilla existen dos servicios no integrados, que ya no mantiene la AGE en el resto de los territorios: Educación y Sanidad. Estos servicios son prestados desconcentradamente por los ministerios competentes mediante sendas direcciones territoriales: la Dirección de Educación y Formación Profesional en Ceuta y la Dirección del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria en Ceuta.

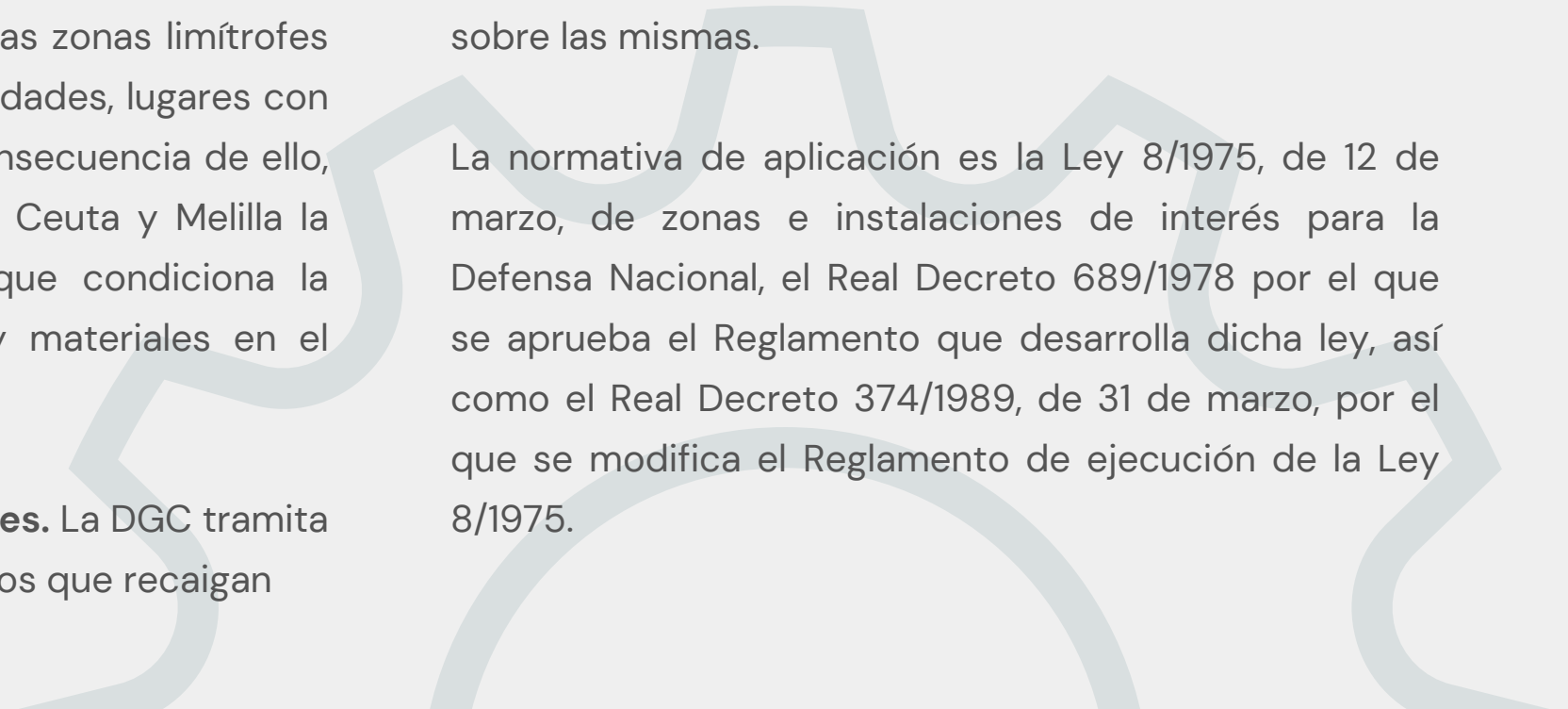
2. Seguridad en la frontera terrestre. Ceuta y Melilla son los dos únicos territorios del Estado que cuentan con una frontera terrestre con un país no comunitario. Esta singularidad geográfica, junto con la excepción de visado que tienen los residentes de las zonas limítrofes de Tetuán y Nador, hace de estas ciudades, lugares con una alta presión migratoria. Como consecuencia de ello, en las Delegaciones de Gobierno en Ceuta y Melilla la seguridad fronteriza es un factor que condiciona la gestión de los recursos humanos y materiales en el ámbito de la seguridad.

3. Autorizaciones de bienes inmuebles. La DGC tramita autorizaciones en relación con los actos que recaigan

sobre bienes inmuebles sitos en la Ciudad de Ceuta. Estas autorizaciones, que corresponden al Delegado del Gobierno en Ceuta, son las siguientes:

- a) La adquisición, cualquiera que sea su título, por parte de personas físicas o jurídicas de propiedad sobre fincas rústicas o urbanas, con o sin edificaciones, o de obras o construcciones de cualquier clase.
- b) La constitución, transmisión y modificación de hipotecas, censos, servidumbres y demás derechos reales sobre fincas.
- c) La construcción de obras o edificaciones de cualquier clase, así como la adquisición de derechos sobre autorizaciones concedidas y no ejecutadas.
- d) La adquisición a través de título hereditario universal o singular de fincas o constitución de derechos reales sobre las mismas.

La normativa de aplicación es la Ley 8/1975, de 12 de marzo, de zonas e instalaciones de interés para la Defensa Nacional, el Real Decreto 689/1978 por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla dicha ley, así como el Real Decreto 374/1989, de 31 de marzo, por el que se modifica el Reglamento de ejecución de la Ley 8/1975.



02. LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CEUTA

4. Registro de asociaciones. Corresponde a la DGC la inscripción y publicidad de las asociaciones de ámbito local (Registro Territorial de Asociaciones) de acuerdo con la Ley 1/2002 de 22 de marzo de Asociaciones y normas complementarias.

El Real Decreto 949/2015 en su disposición adicional primera, Registros de asociaciones en las ciudades de Ceuta y Melilla, establece que *“En las ciudades de Ceuta y Melilla existirá un registro de asociaciones, que radicará en la respectiva Delegación del Gobierno. Tales registros ejercerán sus competencias respecto de las asociaciones que desarrollen principalmente sus actividades en el ámbito territorial respectivo de Ceuta y Melilla”*.

5. Alta inspección de educación. En la DGC no existe un Área de Alta Inspección de Educación. El Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno establece en su Disposición final segunda que *“Una vez producidos los trasposos de medios y servicios en materia de educación no universitaria a las Comunidades Autónomas del artículo 143 de la Constitución, se crearán, integradas en las Delegaciones del Gobierno, las correspondientes áreas funcionales de Alta Inspección de Educación, en los mismos términos que los establecidos en el presente Real Decreto.”*

En el caso de Ceuta, las competencias en materia de educación no universitaria no fueron asumidas por la Ciudad Autónoma sino mantenidas por el Ministerio de Educación y Formación Profesional que las ejerce territorialmente de modo desconcentrado a través de la Dirección Territorial de Educación y Formación Profesional de Ceuta.

6. Área de trabajo e inmigración. El Área Funcional de Trabajo e Inmigración de la DGC además de las competencias generales encomendadas a todas las Delegaciones del Gobierno en virtud del Real Decreto

2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de los servicios de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno, también asume las competencias que fueron transferidas en el resto de los territorios a las Comunidades Autónomas. De este modo, las Áreas de Trabajo e Inmigración de las Delegaciones del Gobierno en las ciudades de Ceuta y Melilla, tienen además de las funciones comunes al resto, una veintena de procedimientos específicos.

7. Trabajadores transfronterizos. Ceuta cuenta con una frontera terrestre con un país tercero que genera la necesidad de tramitar autorizaciones para los extranjeros que trabajan en la Ciudad, pero no residen en ella. Estos permisos que tramita la Oficina de Extranjería se caracterizan por exigir la entrada y salida diaria de los trabajadores y están regulados por el artículo 43 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

8. Costas. En la DGC no existe un órgano periférico de costas, sino que es el Delegado del Gobierno quien tiene

02. LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CEUTA

encomendadas las competencias en materia de costas. El Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno, en su artículo 11.3 establece que *“Los Delegados del Gobierno en Ceuta y Melilla ejercerán, en relación con los servicios integrados en las Delegaciones, las competencias establecidas en el artículo 5 del presente Real Decreto y las que en materia de costas el Ministerio de Medio Ambiente tuviera encomendadas a los órganos periféricos que quedan suprimidos.”*

9. Comisión de asistencia jurídica gratuita (CAJG). La CAJG de Ceuta está adscrita a la DGC que le presta

soporte administrativo y sede. De conformidad al artículo 9 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita *“En cada capital de provincia, en las ciudades de Ceuta y Melilla y en cada isla en que existan uno o más partidos judiciales, se constituirá una Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita como órgano responsable, en su correspondiente ámbito territorial, de efectuar el reconocimiento del derecho regulado en la presente Ley”*. Asimismo, el artículo 4 del Real Decreto 141/2021, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita establece que *“ 1. Las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita quedarán adscritas orgánicamente a las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia o, donde no existan, a las Delegaciones o Subdelegaciones del Gobierno. Estos órganos prestarán el soporte administrativo y el apoyo técnico necesarios para su funcionamiento. 2. Las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita tendrán su sede en las dependencias que los órganos mencionados en el apartado anterior pongan a su disposición o, en su caso, en los de órganos judiciales radicados en su ámbito territorial”*.

10. Recinto aduanero habilitado (RAH). La Ciudad de Ceuta no forma parte del territorio aduanero de la Unión Europea y por tanto, es considerada como un país

tercero a efectos aduaneros. Como consecuencia de ello en el Puerto de Ceuta no existe un Puesto de Control Fronterizo (BCP Border Control Post) ya que estos puestos solo existen dentro del espacio aduanero europeo. En lugar de BCP, en Ceuta existe un Punto de Atención al Transporte Terrestre (PATT) donde se ubica el Recinto Aduanero Habilitado en el que presta Servicio de Inspección de Sanidad Exterior, el Área Funcional de Sanidad y Política Social de la DGC. De conformidad al anexo II parte II de la Resolución de 4 de enero de 2023, de la Dirección General de Salud Pública, por la que se modifican los anexos I y II de la Orden de 20 de enero de 1994, del Ministerio de Sanidad y Consumo, por la que se fijan modalidades de control sanitario de productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización.

11. Agricultura y pesca. La Dependencia de Agricultura y Pesca de la Subdelegación del Gobierno de Cádiz presta servicio a la Delegación del Gobierno en Ceuta. La Orden de 7 de noviembre de 1997 por la que se desarrolla el Real Decreto 1330/ 1997, de 1 de agosto, de Integración de Servicios Periféricos y de Estructura de las Delegaciones del Gobierno, en el apartado 18 del anexo,

02. LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CEUTA

establece que *“En las materias de Industria y Energía y de Agricultura y Pesca, la dirección del Área de Industria y Energía de la Delegación del Gobierno en Andalucía y la Dependencia de Agricultura y Pesca de la Subdelegación del Gobierno en Cádiz, respectivamente, prestan sus servicios a la Delegación del Gobierno en la ciudad de Ceuta.”*

12. Industria y energía. La Dirección del Área de Industria y Energía de la Delegación del Gobierno en Andalucía presta servicio a la Delegación del Gobierno en Ceuta.

La Orden de 7 de noviembre de 1997 por la que se desarrolla el Real Decreto 1330/ 1997, de 1 de agosto de Integración de Servicios Periféricos y de Estructura de las Delegaciones del Gobierno establece en el apartado 18 del anexo que *“En las materias de Industria y Energía y de Agricultura y Pesca, la dirección del Área de Industria y Energía de la Delegación del Gobierno en Andalucía y la Dependencia de Agricultura y Pesca de la Subdelegación del Gobierno en Cádiz, respectivamente, prestan sus servicios a la Delegación del Gobierno en la ciudad de Ceuta.”*





03. ANTECEDENTES

03. ANTECEDENTES

TEST CYKLOS

La Dirección General de Gobernanza Pública (en adelante, DGGP), dependiente de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública, dadas las dificultades que determinados órganos o unidades administrativas con limitada autonomía de gestión, han tenido para implantar el programa de autoevaluación de la calidad de las organizaciones del Marco General para la Mejora de la Calidad (RD 951/2005), conforme a los modelos de

excelencia (EFQM, CAF) e, incluso, el más sencillo EVAM, diseño un test, el Test Cyklos, una herramienta menos compleja, para conocer, de manera rápida y sencilla, la situación de las organizaciones y unidades administrativas desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua, con carácter previo al inicio formal de una futura autoevaluación.

Se trataba, por tanto, de un test de autodiagnóstico sencillo y adaptado a las peculiaridades de las organizaciones con menor autonomía presupuestaria y de gestión, con el que se pretendía obtener una foto de situación. El resultado sirvió de punto de partida para iniciar las acciones de mejora necesarias para corregir deficiencias y alcanzar estándares de excelencia en cuanto a la calidad de los servicios prestados pudiendo enfrentar así con mayor garantía de éxito un posterior autodiagnóstico. Durante el mes de junio de 2021, la DGC realizó el Test que sirvió de punto de partida para todas las acciones siguientes que se han venido realizando en el ámbito de la calidad.

COMITÉ DE CALIDAD

El siguiente paso fue la constitución formal el pasado 28 de junio de 2021 de un Comité de Calidad con el objetivo de diseñar, impulsar y evaluar las acciones de mejora continua de la gestión de los servicios públicos. La composición del Comité tomó como base los participantes en el Test Cyklos que se caracterizó por la heterogeneidad de niveles y perfiles profesionales.

Tras la celebración de varias reuniones, se acordó un calendario de actividades que comprendía dos hitos: el primero, iniciar la elaboración de un marco de revisión y ordenación de los procedimientos existentes en la DGC, que incluía la creación de un mapa de procedimientos, sistemas de fichas para cada procedimiento y un repositorio electrónico para las mismas, el segundo hito fue elaborar un Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno en Ceuta para el periodo 2023-2026 (en adelante, el Plan).

03. ANTECEDENTES

UNIDAD DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CALIDAD

Para asumir el impulso de estos hitos se constituyó el 3 de octubre de 2022 la Unidad de Seguimiento Evaluación y Calidad (en adelante USEC), un equipo dependiente de la Secretaría General cuyo cometido es el impulso de la mejora continua, el seguimiento de objetivos y el impulso del Plan y la calidad.

ALGO DE FORMACIÓN ANTES DE EMPEZAR

Con la finalidad de dotarnos de los conocimientos necesarios para afrontar el reto de elaborar nuestro primer Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno en Ceuta e implantar la gestión por objetivos, se programó la participación en dos actividades formativas:

- 7 y 8 marzo 2023. Se celebra un curso sobre “Implantación del plan estratégico para responsables de grupos de trabajo” en el salón de actos de la Dirección Territorial de la Tesorería General de la Seguridad Social de Ceuta. Esta actividad fue impartida por el Secretario General de la Subdelegación del Gobierno de Vizcaya, D. Jesús Congregado Loscertales, a esta formación asistieron 22 personas integrantes en su mayoría del Comité de Calidad de la DGC.

- 20 de abril de 2023. Se celebra en el Salón de conferencias de la Delegación de Defensa en la Ciudad de Ceuta un “Seminario de introducción a la calidad para organizaciones de la ciudad de Ceuta”. Esta actividad fue impartida por el Delegado de Defensa en Ceuta, el Coronel D. Federico José Navarro Quílez y el Teniente Coronel D. Jorge Verdún Ayud, a esta formación asistieron 5 personas de la DGC tanto de la Secretaría General como de la USEC.





04. DIAGNÓSTICO

04. DIAGNÓSTICO

EL DAFO

Un DAFO es una herramienta de diagnóstico para conocer la situación real en la que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y a partir de esta, planear una estrategia de mejora.

El termino DAFO es el acrónimo de cuatro conceptos: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades que se enfoca tanto en una perspectiva interna, (Debilidades y Fortalezas) como en una externa (Amenazas y Oportunidades).

Si bien los primeros avances para analizar la situación de la DGC se hicieron, en junio de 2021, en la realización del Test Cyklos, fue el 7 y 8 de marzo, en el curso “Implantación del plan estratégico para responsables de grupos de trabajo” cuando se realizó un DAFO inicial que permitió elaborar, en los siguientes días, un diagnóstico más amplio de la situación DGC.

Este proceso permitió detectar importantes debilidades en la configuración, desarrollo e implementación de los procesos de gestión y puso de manifiesto las necesidades de mejora para alcanzar un modelo de gestión orientado hacia la excelencia. En concreto, detectó debilidades en : la transparencia, las herramientas de participación, carencias en las estrategias de planificación, en la identificación de los procesos, en el establecimiento de objetivos operativos e indicadores de seguimiento, en los procesos de comunicación interna y externa, en la configuración de la estructura organizativa asociada a la calidad, en la planificación y gestión de las personas de la organización, en los procesos de seguimiento y análisis, y en la planificación y gestión de las necesidades materiales de la organización, entre otros.

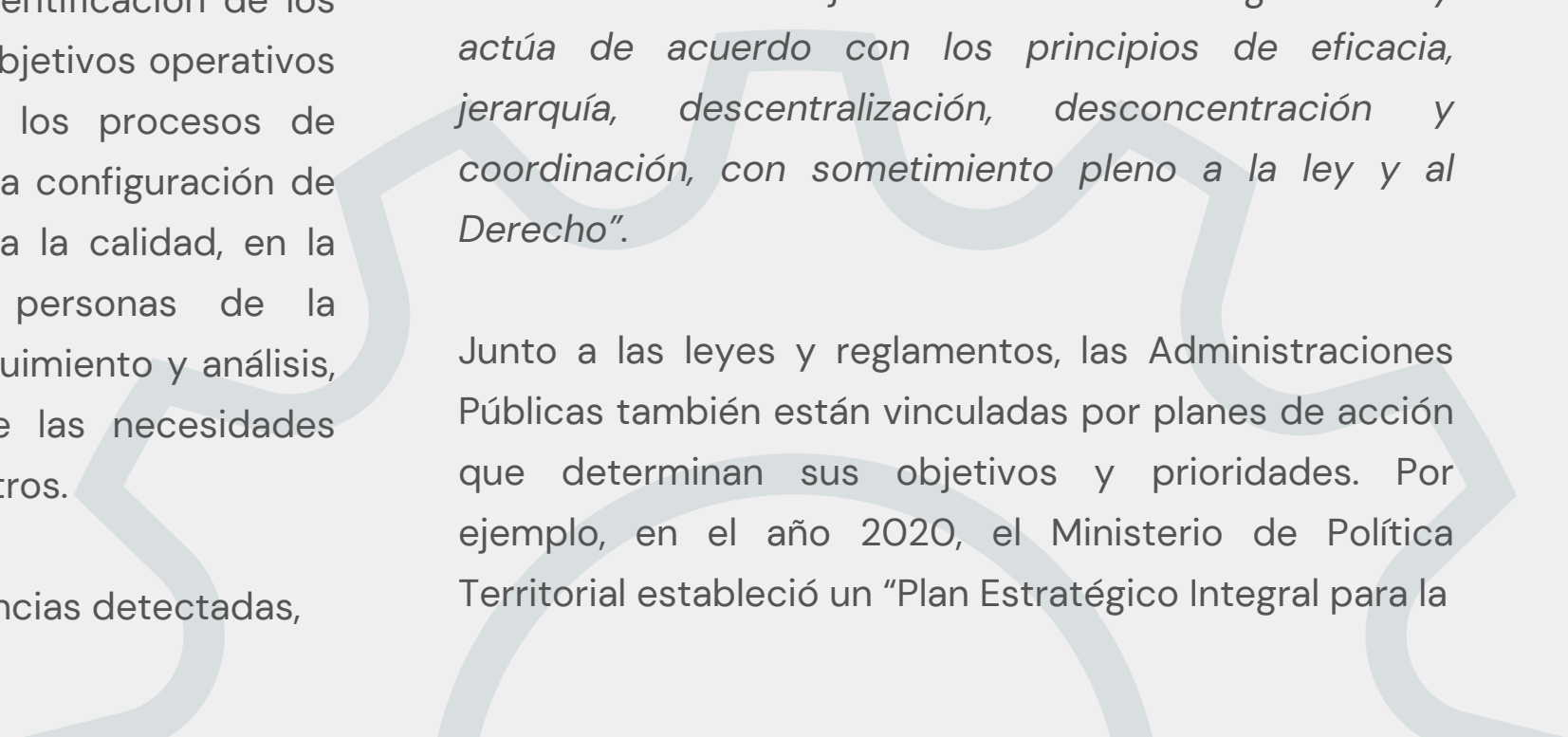
Como consecuencia de estas deficiencias detectadas,

se consideró imprescindible acelerar la adopción de un Plan Estratégico que racionalizar e impulsar todos los esfuerzos y estrategias para mejorar la organización en el periodo 2023-2026 y en los años siguientes.

UNIFICAR Y ORDENAR

La actuación de las Administraciones Públicas viene determinada por un marco normativo que establece su organización y funcionamiento. La Constitución Española de 1978 establece que *“La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho”*.

Junto a las leyes y reglamentos, las Administraciones Públicas también están vinculadas por planes de acción que determinan sus objetivos y prioridades. Por ejemplo, en el año 2020, el Ministerio de Política Territorial estableció un “Plan Estratégico Integral para la



04. DIAGNÓSTICO

mejora de los Servicios Prestados por la Administración General del Estado en el Territorio”, que vincula en el periodo 2020-2023 a las Delegaciones, las Subdelegaciones y las Direcciones Insulares.

Por otro lado, las Delegaciones también asumen compromisos de calidad mediante las Cartas de Servicios, que son instrumentos a través de los cuales las entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación.

Además de los planes estratégicos ministeriales o las cartas de servicios, las Delegaciones del Gobierno pueden asumir otros objetivos de mejora derivados de procesos internos o necesidades territoriales. Esta heterogeneidad en cuanto al origen de los objetivos, puede ocasionar, falta de claridad e ineficiencia en la gestión que requiere adoptar medidas que reduzcan esta dispersión normativa.

En definitiva, el Plan de la DGC nace con la aspiración de simplificar la gestión y la transparencia, ya que busca unificar y ordenar en un solo documento todos los objetivos y prioridades que asume nuestra organización, lo que permitirá a los gestores e interesados, conocer de manera simple y clara los objetivos que se pretenden cumplir, el origen de aquellos y el grado de cumplimiento de los mismos.





05. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

05. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

TRES CUESTIONES PREVIAS

La formulación del Plan de la DGC, debía tomar como punto de partida una definición clara de tres cuestiones.

La primera de ellas, es identificar nuestro propósito y razón de ser como organización. Para ello debíamos plantearnos las siguientes preguntas: ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, ¿para qué lo hacemos? y ¿por qué lo hacemos?

La segunda cuestión, es determinar hacia dónde queremos ir como organización y cómo nos vemos en el futuro. Para ello debíamos plantearnos las siguientes preguntas: ¿qué es lo que quiere la organización?, ¿cuáles son sus aspiraciones?, ¿cómo desea ser reconocida por los clientes, empleados y sociedad en general?

La tercera cuestión, fue determinar qué principios nos iban a inspirar en ese proceso. Esta cuestión determina y orienta cómo queremos hacer las cosas y condiciona el comportamiento de las personas, los equipos y sus relaciones. Un valor es algo que perfecciona y enriquece al que lo posee. Por ello, la organización debía seleccionar aquellos más alineados con sus aspiraciones ya que estos tienen el potencial de mejorarla.

El primero de ellos, es el compromiso de servicio al ciudadano. La DGC debe estar encaminada a que las personas que se dirijan a nuestra institución reciban un servicio de calidad y tengan una experiencia satisfactoria.

El segundo pilar de nuestra institución, es visibilizar la acción de la AGE en el territorio.

El tercer pilar, es coordinar la acción de la AGE tanto con los servicios no integrados como con la Administración de la Ciudad Autónoma de Ceuta con la que la DGC debe fomentar una colaboración estrecha y leal.

El cuarto pilar, es dar a conocer las singularidades de Ceuta, esencialmente del hecho fronterizo y del régimen normativo especial. Estas dos circunstancias determinan la existencia de necesidades procedimentales y organizativas propias que requieren normas y políticas públicas específicas.

MISIÓN

Nuestra Misión puede cifrarse en cuatro pilares fundamentales:

05. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

VISIÓN

Por lo que respecta a **nuestra Visión** gira en torno a tres ejes; el primero de ellos, es que la DGC siga siendo valorada por la sociedad ceutí como una administración rigurosa, eficaz y enfocada en el servicio al ciudadano.

El segundo eje, consiste en un compromiso con la mejora continua, revisando periódicamente los procedimientos, las infraestructuras y la gestión de las personas.

Y el tercero, viene determinado por nuestra aspiración de convertirnos en una administración más moderna,

innovadora y sostenible.

Para el desarrollo de su Misión y la consolidación paulatina de la Visión debemos generar Valores que faciliten los procesos. Dichos Valores han de ser entendidos como instrumentos para la evolución de la Institución en los próximos años.

VALORES

Este Plan considera que **los valores** que deben inspirar nuestra actuación son cuatro:

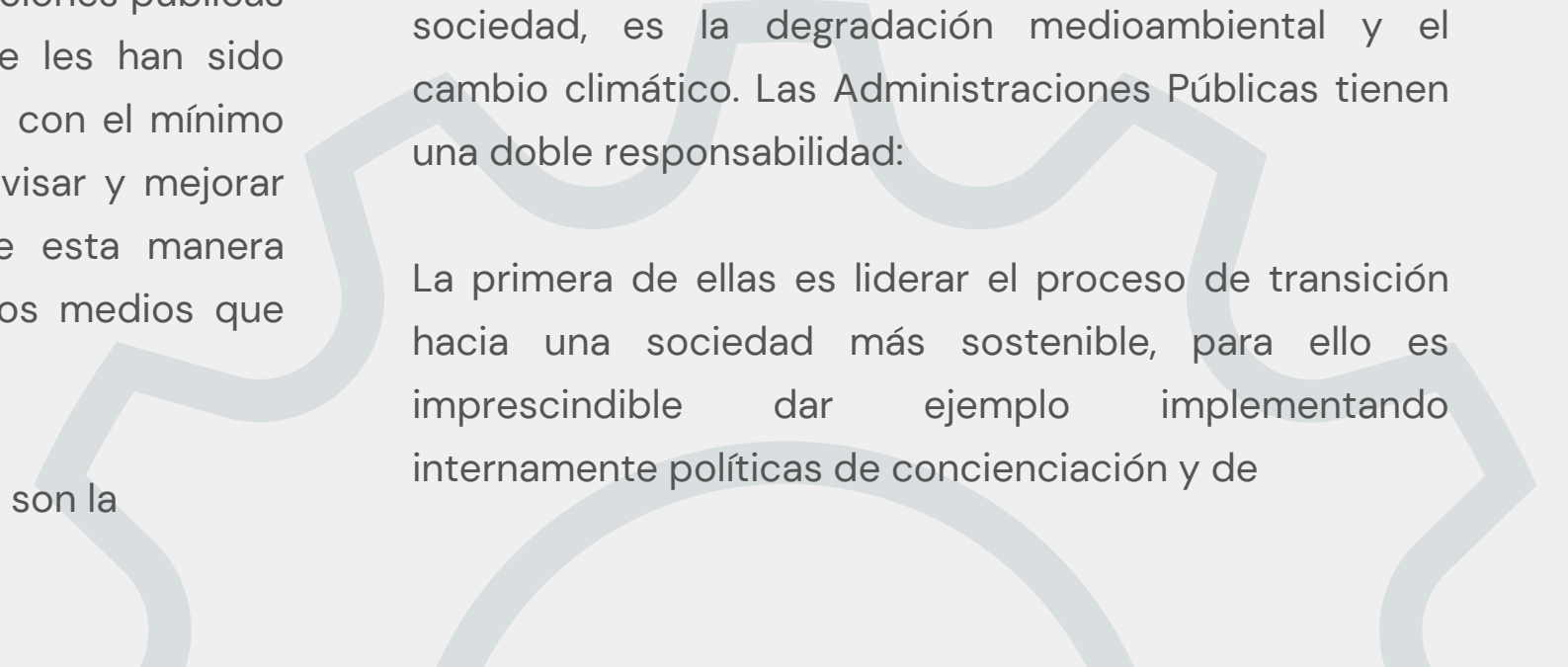
El primero, es la eficiencia: las administraciones públicas no solo deben lograr los objetivos que les han sido encomendados, sino que deben hacerlo con el mínimo de recursos. Para ello, es importante revisar y mejorar los procedimientos existentes, solo de esta manera podremos sacar el máximo partido a los medios que gestionamos.

El segundo y tercero de nuestros valores, son la

transparencia y la participación: estos dos valores constituyen requisitos de una sociedad moderna y democrática. La transparencia de las instituciones no solo es una herramienta que facilita el acceso a la información, sino que puede servir de incentivo para la mejora de los procesos de gestión de datos y procedimientos de funcionamiento internos. Por lo que respecta a la participación, esta redundante positivamente en los procesos de toma de decisiones, ya que cuando estos se adoptan contando con todos los actores implicados, se mejora el análisis de la situación y se logra el compromiso hacia la medida que se pretende adoptar, lo que incrementa las posibilidades de éxito de esa actuación.

El cuarto de los valores es la sostenibilidad. Uno de los principales retos a los que nos enfrentamos como sociedad, es la degradación medioambiental y el cambio climático. Las Administraciones Públicas tienen una doble responsabilidad:

La primera de ellas es liderar el proceso de transición hacia una sociedad más sostenible, para ello es imprescindible dar ejemplo implementando internamente políticas de concienciación y de



05. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

reducción del consumo de bienes y servicios contaminantes.

La segunda, es servir de catalizador para que la acción privada y social puedan desarrollar proyectos alineados con estos objetivos. Por lo tanto, nuestra actuación como organización debe estar inspirada en liderar y facilitar esa transición hacia una sociedad más sostenible y limpia.

MISIÓN

- SERVICIO AL CIUDADANO
- COMUNICAR POLÍTICAS DE LA AGE
- COORDINAR ACCIÓN DE LA AGE
- VISIBILIZAR SINGULARIDADES DE CEUTA

VISIÓN

- ORGANIZACIÓN MODERNA, INNOVADORA Y SOSTENIBLE
- MEJORA CONTINUA
- VALORADA POR LA SOCIEDAD CEUTÍ

VALORES

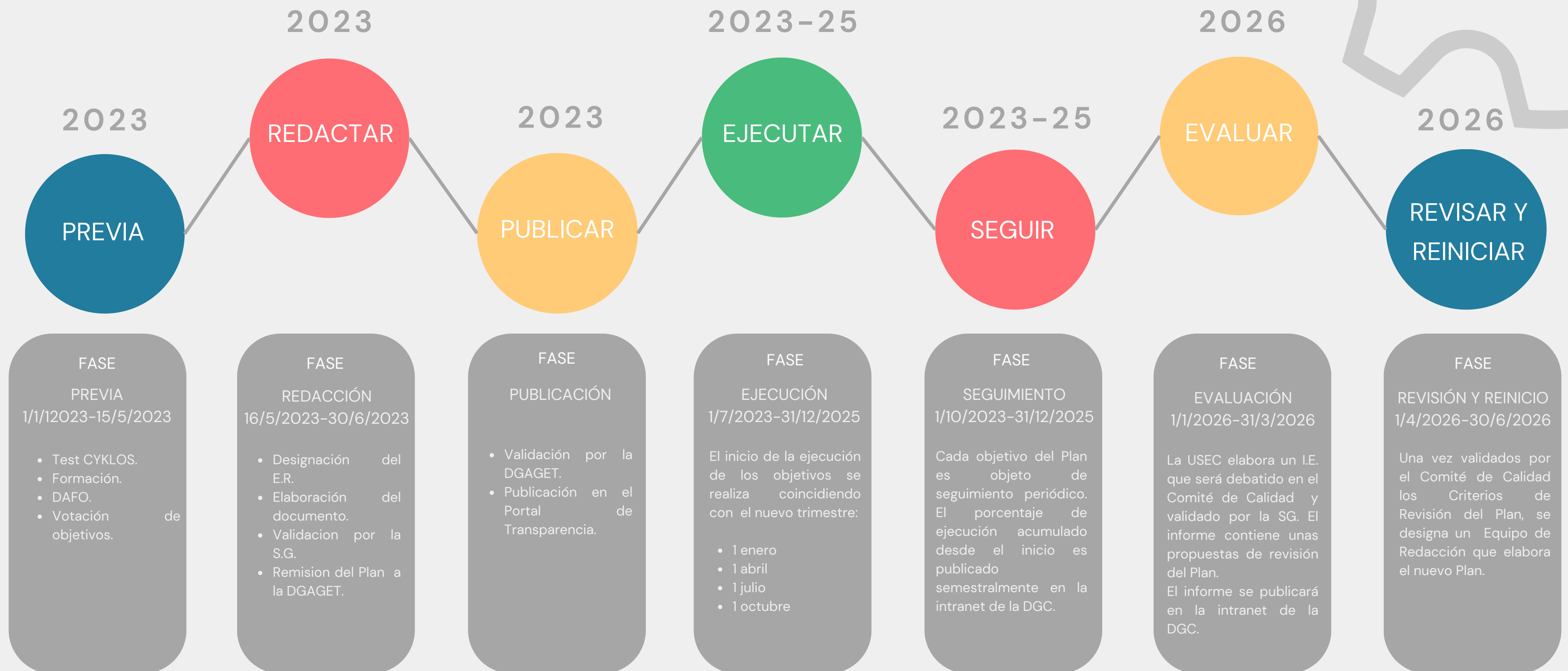
- EFICIENCIA
- PARTICIPACIÓN
- TRANSPARENCIA
- SOSTENIBILIDAD





06. CRONOGRAMA

06. CRONOGRAMA





07. GOBERNANZA DEL PLAN

07. GOBERNANZA DEL PLAN

Si bien, el Plan Estratégico es una herramienta que vincula a toda la organización, existen varios órganos a los que el Plan encomienda funciones específicas en relación al mismo, a saber:

COMITÉ DE CALIDAD

Es el órgano que integra a todas las unidades y responsables en materia de calidad de la DGC. Este Comité estará compuesto por al menos dos representantes de los siguientes órganos:

- Secretaría General.
- Áreas integradas, dos por cada una de ellas.
- Equipo de Redacción del Plan.
- Unidad de Seguimiento, Evaluación y Calidad (USEC)
- Responsables de objetivos.

El comité se reunirá al menos una vez al semestre y entre sus funciones se encuentran:

- a) Analizar los Informes de Seguimiento. (IS)
- b) Realizar propuestas de mejora para su inclusión en el Informe de Evaluación. (IE)
- c) Aprobar los Criterios de Revisión del Plan. (CRP)
- d) Proponer la actualización del Plan.
- e) Proponer la constitución de grupos de trabajo.
- f) Divulgar en las áreas, unidades y servicios el contenido del Plan.
- g) Cualquier otra función relacionada con la mejora de la calidad de los servicios públicos o del Plan Estratégico de la DGC.

USEC

Bajo la dependencia de la Secretaria General de la DGC,

la Unidad de Seguimiento Evaluacion y Calidad es la encargada de la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan.

Entre sus competencias se encuentran:

- a) Elaborar y publicar los Informes de Seguimiento.
- b) Elaborar y publicar el Informe de Evaluación .
- c) Dar apoyo al Comité de Calidad.

Integran esta Unidad:

- **Germán Samuel Becerra Alba.**
- **Verónica Lucas Chicón.**
- **Francisca María Aguilar Macías.**
- **Raquel Rodríguez Rodríguez.**

EQUIPO DE REDACCIÓN

Es el equipo encargado de redactar el Plan. La elaboración del mismo deberá realizarse siguiendo las indicaciones establecidas en los Criterios de Redacción

07. GOBERNANZA DEL PLAN

del Plan. El ER será designado por la Secretaría General.

Integran el Equipo de Redacción:

- **Ismael Kasrou Contioso: Secretario General de la DGC.**
- **Germán Samuel Becerra Alba: USEC.**
- **Verónica Lucas Chicón: USEC.**
- **Francisca María Aguilar Macías: USEC.**

Maquetación:

- **Carmen Salas Reina . PEX**
- **Daniel Aguilar Rodríguez. PEX**
- **Jesús Hesles Morilla. PEX**

RESPONSABLE DE OBJETIVO

Son las personas encargadas de ejecutar uno o varios objetivos del Plan.

Entre sus cometidos están:

- a) Participar en las reuniones del Comité de Calidad.
- b) Ejecutar los objetivos del Plan en los términos indicados en la ficha de objetivo.
- c) Remitir el Documento de Verificación de Cumplimiento a la USEC en el plazo indicado en la ficha.

Los responsables de Objetivo son :

- [Ver cuadro aquí.](#)

SECRETARIA GENERAL

Es el órgano encargado de impulsar la elaboración, ejecución y evaluación del Plan. Entre sus cometidos están:

- a) Presidir las reuniones del Comité de Calidad.
- b) Impulsar la actividad de la USEC.
- c) Designar al Equipo de Redacción del Plan.
- d) Elevar a la DGAGET las revisiones y actualizaciones del Plan.

Integran la Secretaria General

- **Ismael Kasrou Contioso: Secretario General de la DGC.**
- **Elvira Lama González: Vicesecretaría General de la DGC.**

07. GOBERNANZA DEL PLAN

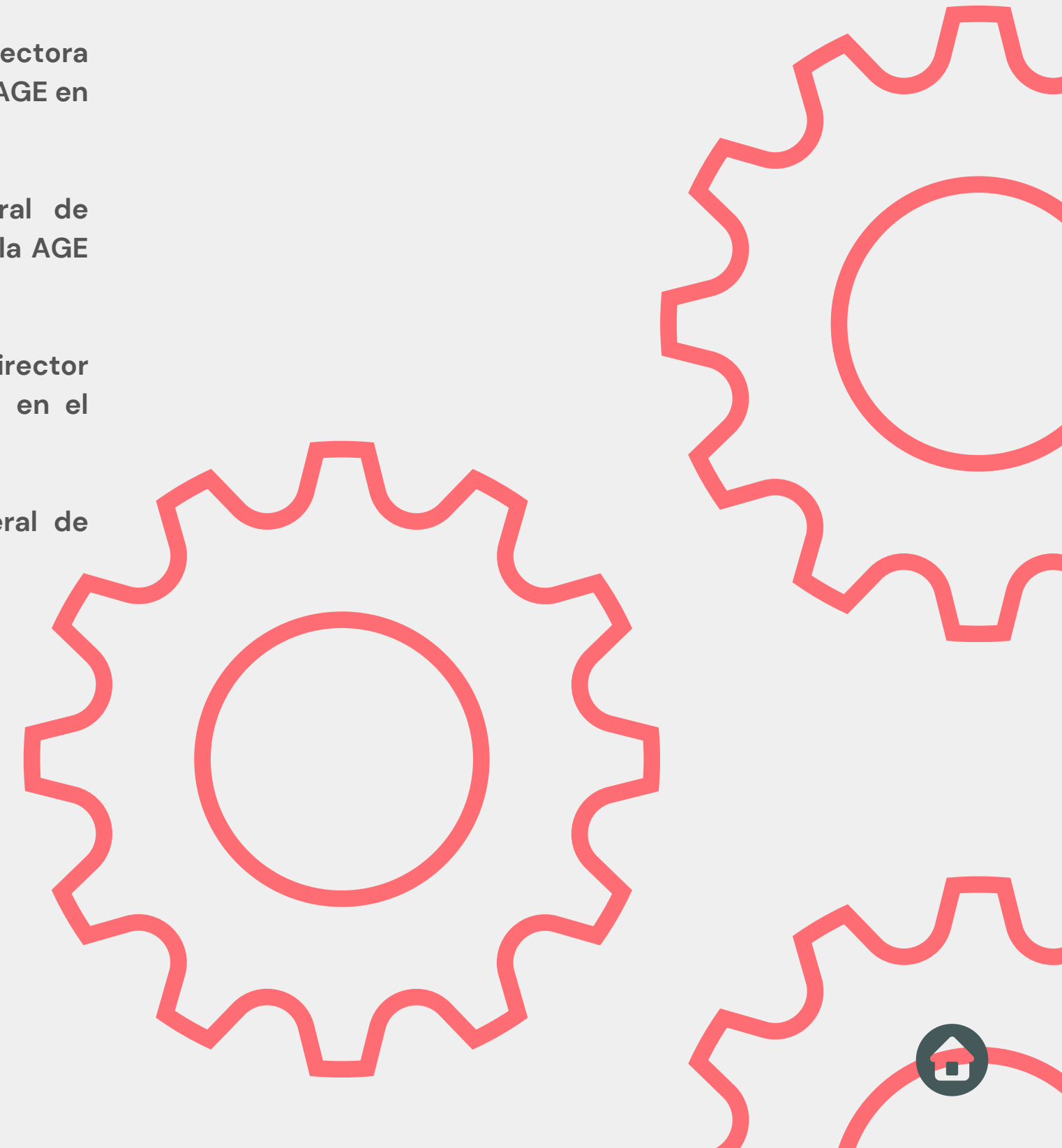
DGAGET

La Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio del Ministerio de Política Territorial, es la encargada de validar el documento elaborado por la DGC . Una vez aprobado el Plan, este será objeto de publicación en el Portal de Transparencia:

Integran la DGAGET:

- Agustín Torres Herrero: Director General

- Pilar González Puente: Subdirectora General de Coordinación de la AGE en el Territorio
- M^a del Carmen de la Viuda Sainz: Subdirectora General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio
- Daniel Martínez Bonil: Subdirector General de Administración Financiera y Patrimonio de la AGE en el Territorio
- Luis Hernández Jiménez-Casquet: Subdirector General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio
- Esther Herrera González: Inspectora General de Servicios de la AGE en el Territorio





08. ESTRUCTURA: EJES Y OBJETIVOS

08. ESTRUCTURA: EJES Y OBJETIVOS

ESTRUCTURA

El Plan Estratégico de la DGC 23-26 esta estructurado en cuatro ejes:

1. Mejora de la prestación de los servicios a los ciudadanos.
2. Mejora organizativa y de los recursos humanos.
3. Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad.
4. Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia.

Cada eje se estructura en objetivos estratégicos y operativos y estos a su vez pueden contener una o varias acciones.

EJE 1: MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

Objetivos Estratégicos:

- Mejora de la atención a mayores de 65.
- Mejora de los tiempos de respuesta.
- Mejora de la divulgación de los servicios prestados por la DGC.

Objetivos Operativos:

- Relacionados con la mejora de la atención a mayores de 65:
 1. Eliminar cita previa en OIAC/OAMR.

2. Eliminar cita previa en DCSA.
3. Realizar estudio para ampliar al resto de servicios.

- Relacionados con la mejora de los tiempos de respuesta:

1. Reducir el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.
2. Reducir el plazo de grabación de las solicitudes de autorización de extranjería.
3. Mantener el plazo de resolución de procedimientos de reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
4. Mantener el plazo de resolución de las solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción.
5. Mantener el plazo de cita previa para consulta de expedientes sancionadores.
6. Mantener plazos resolución autorizaciones administrativas para bienes inmuebles.
7. Mantener los plazos de contestación a los correos que remite a la OIAC/OAMR solicitando información a las unidades.
8. Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles.

08. ESTRUCTURA: EJES Y OBJETIVOS

- Relacionados con la mejora de la divulgación de los servicios prestados por la DGC.

1. Realizar una campaña de divulgación de los servicios electrónicos que presta la DGC.

EJE 2: MEJORA ORGANIZATIVA Y DE LOS RECURSOS HUMANOS

Objetivos Estratégicos:

- Impulsar acciones de mejora continua y de calidad de los procedimientos.
- Reforzar la formación.
- Mejorar la gestión de los recursos humanos.

Objetivos Operativos:

- **Relacionados con impulsar acciones de mejora continua y de calidad de los procedimientos.**

1. Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio.
2. Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.
3. Creación de un catálogo de procedimientos y fichas de procedimientos.
4. Actualizar en 1 día hábil la información sobre cambios producidos y/o errores detectados en la carta de servicios.

- **Relacionados con reforzar la formación.**

1. Capacitar al personal de la DGC del nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.

2. Reforzar la capacitación del personal de las oficinas de extranjería.
3. Implantar un sistema de formación entre compañeros.

- **Relacionados con mejorar la gestión de los recursos humanos.**

1. Implantación de unas jornadas sobre criterios de personal y carrera profesional en la DGC.
2. Diseño, implantación y divulgación de los nuevos criterios de productividad ordinarias y por objetivos.
3. Implantación de un protocolo de acogida de los empleados públicos
4. Implantación de un protocolo de despedida de los empleados públicos.
5. Implantación de un sistema de encuestas para el personal mediante la intranet de la DGC y actuaciones según resultados.
6. Implantación de un reconocimiento a la fidelidad por permanencia en la organización.
7. Catálogo de perfiles profesionales de la DGC.

08. ESTRUCTURA: EJES Y OBJETIVOS

EJE 3: MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS, EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD

Objetivos Estratégicos:

- Mejora de los espacios de trabajo e infraestructuras.
- Eficiencia energética.
- Mejora de la sostenibilidad y reducción del consumo de recursos.

Objetivos Operativos:

- **En relación a la mejora de los espacios de trabajo e infraestructuras.**

1. Realizar un estudio de las necesidades de espacios y mejoras de los edificios de la DGC.

- **En relación a la eficiencia energética.**

1. Mejorar la eficiencia energética de los inmuebles de la DGC.

2. Creación y divulgación de un protocolo de seguimiento del consumo y una guía de recomendaciones sobre el consumo energético de la DGC.

3. Realizar estudio sobre la instalación de paneles solares en los edificios de la DGC.

- **Mejora de la sostenibilidad y reducción del consumo de recursos.**

1. Realizar un estudio sobre la sostenibilidad en los suministros y contratos.

2. Eliminar la compra de botellas de agua de plástico de un solo uso para las reuniones.

3. Mejorar el sistema de reciclaje y separación de residuos en la DGC.

4. Lograr un menor consumo de recursos por parte de los inmuebles de la DGC.

EJE 4: MEJORA DE LA DIGITALIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Objetivos Estratégicos:

- Incrementar el uso de la administración electrónica.
- Mejorar las herramientas digitales internas.
- Mejorar la comunicación y la transparencia.

Objetivos Operativos:

- **Relacionados con incrementar el uso de la administración electrónica.**

08. ESTRUCTURA: EJES Y OBJETIVOS

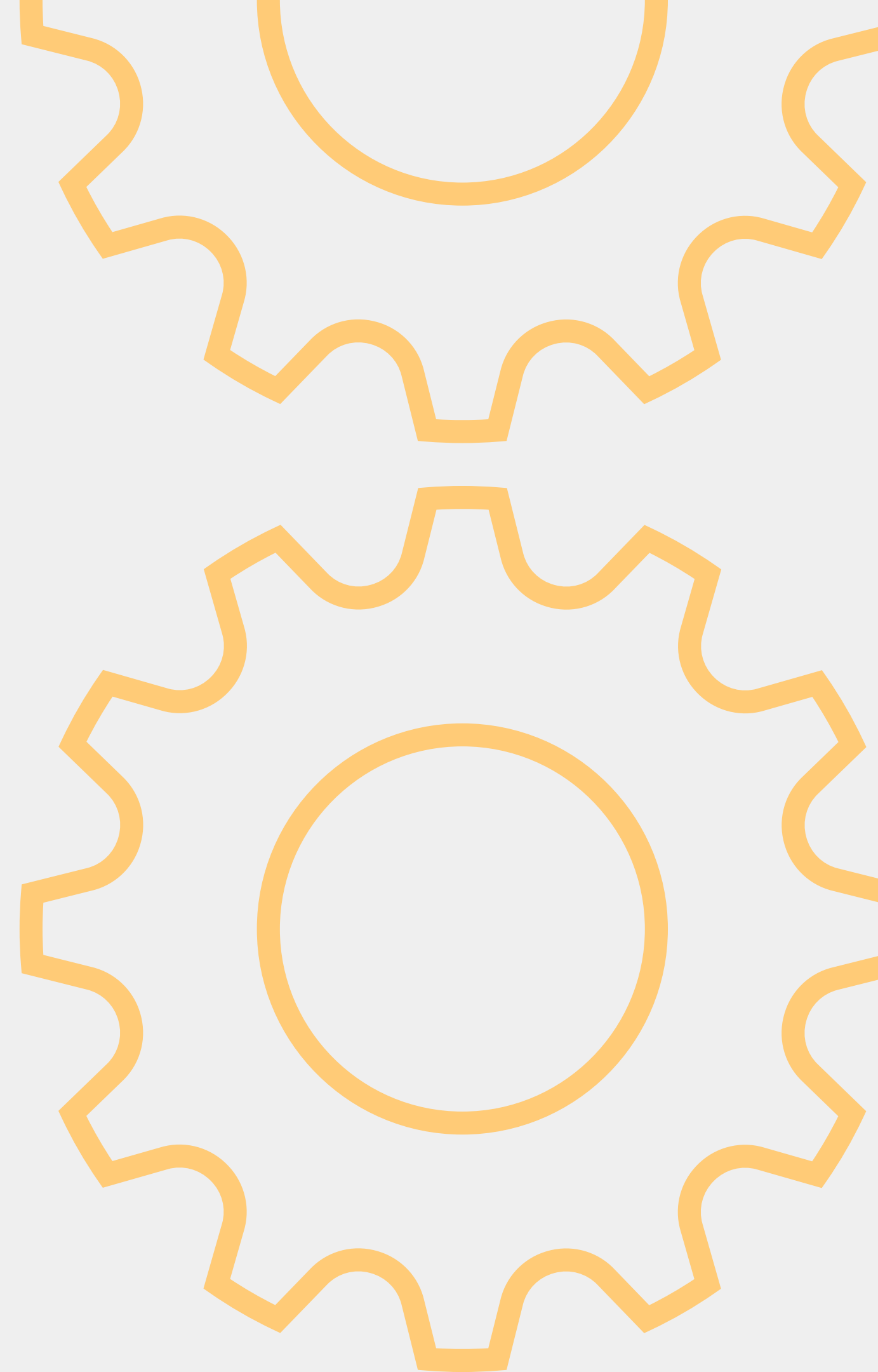
- 1.Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico.
- 2.Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC.
- 3.Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales (Cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR.

- **Relacionadas con mejorar las herramientas digitales internas.**

- 1.Diseño y dotación de contenidos de la intranet de la DGC.
- 2.Implantación de un chat para la mejora de la comunicación interna de la DGC.
- 3.Implantación de un sistema de agenda compartida por áreas o servicios.
- 4.Revisión del portal para aplicaciones informáticas de la DGC.
- 5.Creación de una aplicación para albergar el repositorio de procedimientos y cuadro de mando.
- 6.Revisión y mejora del sistema de sugerencias interno.

- **Relacionadas con mejorar la comunicación y la transparencia.**

- 1.Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio.
- 2.Actualizar la Carta de Servicios Electrónicos de la DGC.
- 3.Publicar periódicamente el grado de cumplimiento del PESDGC.
- 4.Revisión y actualización del contenido de la web de la DGC.



EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

- MEJORA DE LA ATENCIÓN A MAYORES DE 65.
- MEJORA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.
- DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DGC.

EJE 1

MEJORA ORGANIZATIVA Y DE LOS RECURSOS HUMANOS

- IMPULSAR ACCIONES DE MEJORA CONTINUA Y DE CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS.
- REFORZAR LA FORMACIÓN.
- MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

EJE 2

MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS, EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD

- MEJORA DE LOS ESPACIOS DE TRABAJO E INFRAESTRUCTURAS.
- EFICIENCIA ENERGÉTICA.
- MEJORA DE LA SOSTENIBILIDAD Y REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE RECURSOS.

EJE 3

MEJORA DE LA DIGITALIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

- INCREMENTAR EL USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.
- MEJORAR LAS HERRAMIENTAS DIGITALES INTERNAS.
- MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y LA TRANSPARENCIA.

EJE 4

OBJETIVOS OPERATIVOS EJE 1

MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

MEJORA DE LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS

1. Eliminar cita previa para mayores de 65 años en OIAC/OAMR.
2. Eliminar cita previa para mayores de 65 años en DCSA.
3. Realizar estudio para ampliar al resto de servicios.

MEJORA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

1. Reducir el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.
2. Reducir el plazo de grabación de las solicitudes de autorización de extranjería.
3. Mantener el plazo de resolución de procedimientos de reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
4. Mantener el plazo de resolución de las solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción.
5. Mantener el plazo de cita previa para consulta de expedientes sancionadores.
6. Mantener los plazos de resolución de autorizaciones administrativas para bienes inmuebles.
7. Mantener los plazos de contestación a los correos que remite a la OIAC/OAMR solicitando información a las unidades.
8. Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles.

DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES PRESTADOS POR LA DGC

1. Realizar una campaña de divulgación de los servicios electrónicos que presta la DGC.

OBJETIVOS OPERATIVOS EJE 2

MEJORA ORGANIZATIVA Y DE LOS RECURSOS HUMANOS

IMPULSAR ACCIONES DE MEJORA CONTINUA Y DE CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio.
2. Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.
3. Creación de un catálogo de procedimientos y fichas de procedimientos.
4. Actualizar en 1 día hábil la información sobre cambios producidos y/o errores detectados en las cartas de servicios.

REFORZAR LA FORMACIÓN

1. Capacitar al personal de la DGC en el nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.
2. Reforzar la capacitación del personal de las Oficinas de extranjería.
3. Implantar un sistema de formación entre compañeros.

MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

1. Implantación de unas jornadas sobre criterios de personal y carrera profesional en la DGC.
2. Diseño, implantación y divulgación de los nuevos criterios de productividad ordinarias y por objetivos.
3. Implantación de un protocolo de acogida del personal.
4. Implantación de un protocolo de despedida del personal.
5. Implantación de un sistema de encuestas para el personal mediante la intranet de la DGC y actuaciones según resultados.
6. Implantación de un reconocimiento a la fidelidad en la organización.
7. Catálogo de perfiles profesionales de la DGC.

**OBJETIVOS
OPERATIVOS
EJE 3**

**MEJORA DE LAS
INFRAESTRUCTURAS,
EFICIENCIA Y
SOSTENIBILIDAD**

**MEJORA DE LOS ESPACIOS DE
TRABAJO E INFRAESTRUCTURAS**

1. Realizar un estudio de las necesidades de espacios y mejoras de los edificios de la DGC.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

1. Mejorar la eficiencia energética de los inmuebles de la DGC.
2. Creación y divulgación de un protocolo de seguimiento del consumo y una guía de recomendaciones sobre el consumo energético de la DGC.
3. Realizar estudio sobre la instalación de paneles solares en los edificios de la DGC.

**MEJORA DE LA SOSTENIBILIDAD
Y REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE
RECURSOS**

1. Realizar un estudio sobre la sostenibilidad en los suministros y contratos.
2. Eliminar la compra de botellas de agua de plástico de un solo uso para las reuniones.
3. Mejorar el sistema de reciclaje y separación de residuos en la DGC.
4. Lograr un menor consumo de recursos por parte de los inmuebles de la DG.

**OBJETIVOS
OPERATIVOS
EJE 4**

**MEJORA DE LA
DIGITALIZACIÓN,
COMUNICACIÓN
Y
TRANSPARENCIA**

**INCREMENTAR EL USO DE LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

- 1.Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico.
- 2.Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC.
- 3.Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales (Cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR.

**MEJORAR LAS HERRAMIENTAS
DIGITALES INTERNAS**

- 1.Diseño y dotación de contenidos de la intranet de la DGC.
- 2.Implantación de un chat para la mejora de la comunicación interna de la DGC.
- 3.Implantación de un sistema de agenda compartida por áreas o servicios.
- 4.Revisión de un portal para aplicaciones informáticas de la DGC.
- 5.Creación de una aplicación para albergar el repositorio de procedimientos y cuadro de mando.
- 6.Revisión y mejora del sistema de sugerencias interno.

**MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y LA
TRANSPARENCIA**

- 1.Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio.
- 2.Actualizar la Carta de Servicios Electrónicos de la DGC.
- 3.Publicar periódicamente el grado de cumplimiento del PESDGC.
- 4.Revisión y actualización del contenido de la web de la DGC.





09. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

09. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTOS

Ficha de objetivo. El Plan cuenta con 47 fichas que describen los objetivos a alcanzar, así como los parámetros para verificar el cumplimiento de los mismos. La ficha de objetivo contiene los siguientes campos:

- Número y denominación.
- Eje estratégico y Objetivo estratégico al que corresponden.

- Meta a alcanzar.
- Fecha de inicio.
- Unidad responsable.
- Fecha de cumplimiento.
- Justificación y situación de partida.
- Actividades para su consecución.
- Responsable de cada actividad.
- Plazo de cada actividad.
- Descripción del indicador.
- Método de cálculo.
- Fuente de información y datos.
- Periodicidad de seguimiento.

Responsable de Objetivo (RO) Será la persona encargada de ejecutar uno o varios objetivos. El RO remitirá el DVC a la USEC en el plazo previsto en la ficha de objetivo.

Documento de Verificación de Cumplimiento (DVC): Para la constatación documental de la ejecución de los objetivos referidos en las fichas, los RO una vez completada la ejecución, cumplimentarán un DVC que recibirán en formato electrónico.

Informes de Seguimiento (IS): La USEC elaborará informes periódicos de seguimiento sobre el grado de cumplimiento de cada objetivo que indicará el

porcentaje de ejecución acumulada desde el inicio del Plan.

Informe de Evaluación (IE): La USEC elaborará un informe de evaluación que contendrá:

- a) Datos sobre los porcentajes de ejecución de los objetivos operativos, estratégicos y ejes.
- b) Valoración del cumplimiento de los objetivos.
- c) Propuestas de Revisión del Plan (PRP). Durante la fase de revisión, la USEC recibirá propuestas del Comité de Calidad, así como de otros órganos o integrantes de la DGC.
- d) Los DVC realizados durante la fase de ejecución del plan se incorporarán al informe como anexo.

Publicación de la Información: La USEC publicará en la intranet de la DGC los IS y el IE.

CALENDARIO

El PESDGC 2023-2026 tiene una vigencia desde el 1 de julio 2023 hasta el 1 de julio 2026. De los 36 meses que comprende este Plan, el último semestre se destinará



09. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

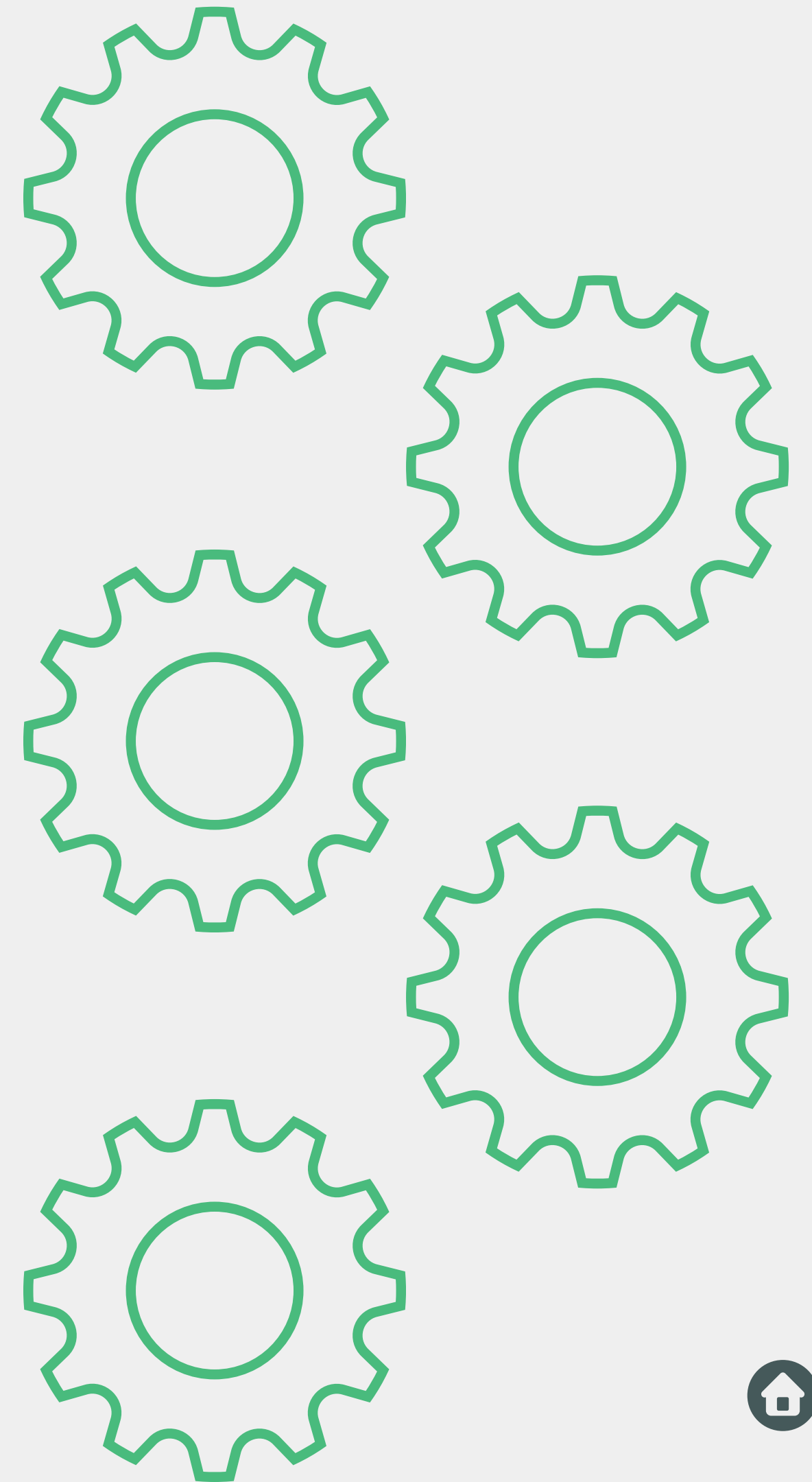
a la fase de seguimiento y evaluación. En esta fase destacan los siguientes hitos:

- Reuniones del Comité de Calidad: enero 2024, julio 2024, enero 2025, julio 2025.
- Aprobación de los Criterios de Revisión del Plan (CRP): Del 1 febrero al 1 abril de 2026.
- Redacción y remisión del documento al MPT: Del 1 de mayo al 15 de julio 2026.
- Validación y Publicación: A partir del 15 de julio de 2026.

RESPONSABLES DE LA FASE

El seguimiento y evaluación del Plan corresponde a:

- Unidad de Seguimiento Evaluación y Calidad. USEC
- Comité de Calidad.
- Equipo de Redacción del Plan (ER).
- Secretaría General.
- DGAGET.





10. REVISIÓN Y REINICIO

10. REVISIÓN Y REINICIO

HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTOS

Propuestas del Comité de Calidad: Tras la publicación de los Informes de Seguimiento (IS), el Comité de Calidad se reunirá para valorar la ejecución del Plan y hacer las propuestas que considere necesarias. Estas propuestas serán recopiladas por la USEC para la elaboración de la Propuestas de Revisión del Plan (PRP).

Criterios de Revisión del Plan (CRP): El Comité de Calidad, una vez analizada la Propuesta de Revisión del Plan (PRP), adoptará los CRP que incluirán al menos las siguientes cuestiones:

- a) Contenido básico del Plan: Ejes y objetivos estratégicos.
- b) Plazo de ejecución.
- c) Propuestas de los integrantes del Equipo de Redacción del Plan y los responsables de los objetivos.

Equipo de Redacción del Plan (ER): Una vez validados por el Comité de Calidad, los CRP, el Equipo de Redacción redactará el nuevo Plan.

Validación y Publicación: Concluida la redacción por el ER, la Secretaría General, elevará el documento a la DGAGET para su validación y publicación

CALENDARIO

El PESDGC 2023–2026 tiene una vigencia desde el 1 de julio 2023 hasta el 1 de julio 2026. De los 36 meses que comprende este plan, el último semestre estará destinado a la fase de revisión y reinicio. En esta fase destacan los siguientes hitos:

- Reuniones del Comité de Calidad: enero 2024, julio 2024, enero 2025, julio 2025.
- Aprobación de los Criterios de Revisión del Plan (CRP): Del 1 febrero al 1 abril de 2026.
- Redacción y remisión del documento al MPT: Del 1 de mayo al 15 de julio 2026
- Validación y Publicación: A partir del 15 de julio de 2026.

10. REVISIÓN Y REINICIO

RESPONSABLES DE LA FASE

La revisión y reinicio del Plan corresponde a:

- Unidad de Seguimiento Evaluación y Calidad (USEC).
- Comité de Calidad.
- Equipo de Redacción del Plan (ER).
- Secretaria General.
- DGAGET.





11. ACTUALIZACIÓN

11. ACTUALIZACIÓN

PLANTEAMIENTO

El Plan 2023–2026 nace con la finalidad de erigirse como la principal herramienta de gestión de objetivos de la DGC. Con esta premisa, cualquier compromiso estratégico u operativo que vincule a esta institución, deberá quedar incluido en este documento, con independencia de si tiene su fundamento en un proceso interno de propuesta o si viene establecido por normas o criterios externos.

Con la finalidad de incorporar los objetivos que surjan en cualquier momento de la vigencia del Plan, se establecen las siguientes herramientas de actualización del mismo.

HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTOS

Propuestas de actualización: Cualquier órgano o integrante de la DGC que considere la necesidad de actualizar el Plan, podrá elevar su propuesta al Comité de Calidad para su valoración. La propuesta deberá justificar la causa que no hace recomendable esperar a la Fase de Revisión y Reinicio para incluirla. Una vez validada, por el Comité de Calidad la necesidad de actualización, se encomendará al Equipo de Redacción del Plan la redacción e incorporación de la misma.

Validación y Publicación: Concluida la redacción de la actualización por el Equipo de Redacción del Plan, la Secretaría General, elevará el documento a la DGAGET para su validación y publicación.

Nuevos objetivos, planes y cartas de servicios del MPT: Los nuevos objetivos aprobados por el MPT durante la vigencia del presente plan se incorporarán automáticamente al PESDGC.

CALENDARIO

El PESDGC 2023–2026 tiene una vigencia desde el 1 de julio 2023 hasta el 1 de julio 2026. De los 36 meses que comprende este Plan, los 30 primeros estarán abiertos a la realización de actualizaciones. En esta fase destacan los siguientes hitos:

- Inicio de la Fase de Revisión y Reinicio: El 1 de enero de 2026, finaliza la posibilidad de realizar actualizaciones del plan ya que comienza la fase de revisión.

RESPONSABLES DE ESTA FASE

Las tareas vinculadas a la actualización del Plan corresponden a:

- Equipo de Redacción del Plan.
- Comité de Calidad.
- Secretaria General.
- DGAGET.





12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

ACEX: Aplicación común de extranjería.

AGE: Administración General del Estado.

BCP: Border Control Post.

CAJG: Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

CCSDGC: Compromisos de la Carta de Servicios Electrónicos de la Delegación del Gobierno en Ceuta.

CRETA: Aplicación Consultas, Registros y Estadísticas de Trámites Administrativos.

CRP: Criterios de Revisión del Plan.

DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades.

DCSA: Derechos ciudadanos, sanciones y autorizaciones.

DDGG: Delegaciones del Gobierno.

DDII: Direcciones Insulares.

DGAGET: Dirección General de la AGE en el Territorio.

DGC: Delegación del Gobierno en Ceuta.

DGGP: Dirección General de Gobernanza Pública.

DVC: Documento de Verificación de Cumplimiento.

ER: Equipo de Redacción del Plan.

FNMT: Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

GEISER: Gestión Integrada de Servicios de Registro.

GESCOR: Aplicación Gestión de Correos.

JPEF: Jurado Provincial de Expropiación Forzosa.

IE: Informe de Evaluación.

IS: Informes de Seguimiento.

ISAGET: Inspección de Servicios de la AGE en el territorio.

MPT: Ministerio de Política Territorial.

OAMR: Oficina de Atención en Materia de Registro.

ODGAGET: Objetivos de la Dirección General de la AGE en el Territorio.

OIAC: Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

OUE: Oficina Única de Extranjería.

PATT: Punto de Atención al Transporte Terrestre.

PESDGC: Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno en Ceuta.

PEX: Programa de primera experiencia profesional en las administraciones públicas.

PRL: Prevención de Riesgos Laborales.

PRP: Propuestas de Revisión del Plan.

PRTR: Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

RAH: Recinto aduanero habilitado.

RO: Responsable de Objetivo.

REA: Aplicación Registro de empresas acreditadas.

SEPE: Servicio Público de Empleo Estatal.

SG: Secretaria General.

SGAD: Secretaria General de Administración Digital.

SGCAGET: Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio.

SGRIAGET: Subdirección General de Relaciones Institucionales de la AGE en el Territorio.

SGRRHHAGET: Subdirección General de Recursos Humanos de la AGE en el Territorio.

SIGP: Sistema Integrado de Gestión de Personal.

SSGG: Subdelegaciones del Gobierno.

TGSS: Tesorería General de la Seguridad Social.

TIC: Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

UCVM: Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer.

USEC: Unidad de Seguimiento, Evaluación y Calidad.



12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO DE RESPONSABLES (1 DE 9)

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Director/ Directora del área de Fomento	3.2.3	Realizar estudio sobre la instalación de paneles solares en los edificios de la DGC.
Director / Directora del área de trabajo e inmigración	1.2.3	Mantener el plazo de resolución de procedimientos de reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
	1.2.4	Mantener el plazo de resolución solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción.
Jefe / Jefa de servicio de Gestión Económica	3.2.1	Mejorar la eficiencia energética de los inmuebles de la DGC.
	3.3.1	Realizar un estudio sobre la sostenibilidad en los suministros y contratos.
	3.3.2	Eliminar la compra de botellas de agua de plástico de un sólo uso para las reuniones.
	3.3.3	Mejorar el sistema de reciclaje y separación de residuos en la DGC.
	3.3.4	Lograr un menor consumo de recursos por parte de los inmuebles de la DGC.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Jefe / Jefa de servicio de TIC	4.2.2	Implantación de un chat para la mejora de la comunicación interna de la DGC.
	4.2.3	Implantación de un sistema de agenda compartida por áreas o servicios.
	4.2.4	Revisión del portal para aplicaciones informáticas de la DGC.
	4.2.5	Creación de una aplicación para albergar el repositorio de procedimientos y cuadro de mando.
Jefe / Jefa de negociado de Oficina de información	1.1.1	Eliminar la cita previa para personas mayores de 65 años en la OIAC/OAMR.
	1.2.7	Mantener los plazos de contestación a los correos que remite a la OIAC/OAMR solicitando información a las unidades.
	1.3.1	Realizar una campaña de divulgación de los servicios electrónicos que presta la DGC.
	4.1.1	Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico.
	4.1.2	Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC.
	4.1.3	Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales (Cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO DE RESPONSABLES (3 DE 9)

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Jefe / Jefa de Oficina de Extranjería	1.2.2	Reducir el plazo de grabación de las solicitudes de autorización de extranjería.
	2.2.2	Reforzar la capacitación del personal de las Oficinas de extranjería.
Jefe / Jefa de servicio de DCSA	1.1.2	Eliminar la cita previa para personas mayores de 65 años en el servicio de DCSA.
	1.2.1	Reducir el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.
	1.2.5	Mantener el plazo de cita previa para consulta de expedientes sancionadores.
	1.2.6	Mantener los plazos de resolución de las autorizaciones administrativas para la transmisión de propiedad por cualquier título de bienes inmuebles sitos en Ceuta, así como para la constitución, transmisión o modificación de derechos reales sobre los mismos.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO DE RESPONSABLES (4 DE 9)

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Jefe / Jefa del Servicio de Gestión de Personal	2.3.1	Implantación de unas jornadas sobre criterios de personal y carrera profesional en la DGC.
	2.3.2	Diseño, implantación y divulgación de los nuevos criterios de productividad ordinarias y por objetivos.
	2.3.3	Implantación de un protocolo de acogida de los empleados públicos
	2.3.4	Implantación de un protocolo de despedida de los empleados públicos
Jefe / Jefa del Servicio de PRL	2.2.1	Capacitar al personal de la DGC del nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.
Jefe / Jefa de Gabinete de Prensa	1.3.1	Realizar una campaña de divulgación de los servicios electrónicos que presta la DGC.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO DE RESPONSABLES (5 DE 9)

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Jefe / Jefa del servicio de Régimen Interior	2.2.1	Capacitar al personal de la DGC del nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.
	2.2.2	Reforzar la capacitación del personal de las Oficinas de extranjería.
	3.2.1	Mejorar la eficiencia energética de los inmuebles de la DGC.
	3.2.2	Creación y divulgación de un protocolo de seguimiento del consumo y una guía de recomendaciones sobre el consumo energético de la DGC.
	3.3.3	Mejorar el sistema de reciclaje y separación de residuos en la DGC.
Jefe / Jefa de sección de Sanidad Exterior	2.3.3	Implantación de un protocolo de acogida de los empleados públicos.
	2.3.4	Implantación de un protocolo de despedida de los empleados públicos.
Jefe / Jefa de sección de Inspección Farmacéutica y Control Drogas	2.3.3	Implantación de un protocolo de acogida de los empleados públicos.
	2.3.4	Implantación de un protocolo de despedida de los empleados públicos.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO DE RESPONSABLES (6 DE 9)

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Secretario / Secretaría General	1.1.3	Realizar estudio para determinar la viabilidad de ampliar la eliminación de la cita para personas mayores de 65 años en todos los servicios con atención al ciudadano de la DGC.
	1.3.1	Realizar una campaña de divulgación de los servicios electrónicos que presta la DGC.
	2.1.1	Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio.
	2.1.2	Disponer de los indicadores de actividad en Creta en el tiempo establecido
	2.2.3	Implantar un sistema de formación entre compañeros.
	2.3.1	Implantación de unas jornadas sobre criterios de personal y carrera profesional en la DGC.
	2.3.2	Diseño, implantación y divulgación de los nuevos criterios de productividad ordinarias y por objetivos.
	2.3.3	Implantación de un protocolo de acogida de los empleados públicos.
	2.3.4	Implantación de un protocolo de despedida de los empleados públicos.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO DE RESPONSABLES (7 DE 9)

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Secretario / Secretaria General	2.3.5	Implantación de un sistema de encuestas para el personal mediante la intranet de la DGC y actuaciones según resultados.
	2.3.6	Implantación de un reconocimiento a la fidelidad por permanencia en la organización.
	2.3.7	Catálogo de perfiles profesionales de la Delegación.
	3.1.1	Realizar un estudio de las necesidades de espacios y mejoras de los edificios de la DGC .
	3.2.3	Realizar estudio sobre la instalación de paneles solares en los edificios de la DGC.
	4.1.2	Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC.
Vicesecretaría General	2.3.6	Implantación de un reconocimiento a la fidelidad por permanencia en la organización.
	4.3.1	Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos Ministeriales en el territorio.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO DE RESPONSABLES (8 DE 9)

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Directores / Directoras de Áreas y Jefes / Jefas de Servicio de las unidades de la DGC	2.1.2	Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.
	2.1.3	Creación de un catálogo de procedimientos y fichas de procedimientos.
Comité de Calidad	2.3.6	Implantación de un reconocimiento a la fidelidad por permanencia en la organización.
Coordinador / Coordinadora de la USEC	1.2.8	Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles.
	2.1.3	Creación de un catálogo de procedimientos y fichas de procedimientos.
	2.1.4	Actualizar en 1 día hábil la información sobre cambios producidos y/o errores detectados en la carta de servicios.
	2.2.3	Implantar un sistema de formación entre compañeros.
	3.2.2	Creación e implantación de un procedimiento sobre el consumo energético de la DGC.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

RESPONSABLE	OBJETIVO OPERATIVO	
Coordinador / Coordinadora de la USEC	4.2.1	Diseño y dotación de contenidos de la Intranet de la DGC.
	4.2.2	Implantación de un chat para la mejora de la comunicación interna de la DGC.
	4.2.3	Implantación de un sistema de agenda compartida por áreas o servicios
	4.2.6	Revisión y mejora del sistema de sugerencias interno.
	4.3.2	Actualizar la Carta de Servicios Electrónicos de la DGC.
	4.3.3	Publicar periódicamente el grado de cumplimiento del PESDGC
	4.3.4	Revisión, actualización y mejora de la web de la DGC.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN ORIGEN DEL OBJETIVO (1 DE 6)

ORIGEN	OBJETIVO OPERATIVO	
PESDGC	1.1.1	Eliminar la cita previa para personas mayores de 65 años en la OIAC/ OAMR.
PESDGC	1.1.2	Eliminar la cita previa para personas mayores de 65 años en el servicio de DCSA.
PESDGC	1.1.3	Realizar estudio para determinar la viabilidad de ampliar la eliminación de la cita para personas mayores de 65 años en todos los servicios con atención al ciudadano de la DGC.
ODGAGET	1.2.1	Reducir el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.
ODGAGET	1.2.2	Reducir el plazo de grabación de las solicitudes de autorización de extranjería.
CCSDGC	1.2.3	Mantener el plazo de resolución de procedimientos de reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
CCSDGC	1.2.4	Mantener el plazo de resolución solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción.
CCSDGC	1.2.5	Mantener el plazo de cita previa para consulta de expedientes sancionadores.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN ORIGEN DEL OBJETIVO (2 DE 6)

ORIGEN	OBJETIVO OPERATIVO	
CCSDGC	1.2.6	Mantener los plazos de resolución de las autorizaciones administrativas para la transmisión de propiedad por cualquier título de bienes inmuebles sitos en Ceuta, así como para la constitución, transmisión o modificación de derechos reales sobre los mismos.
CCSDGC	1.2.7	Mantener los plazos de contestación a los correos que remite a la OIAC/OAMR solicitando información a las unidades.
CCSDGC	1.2.8	Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles.
PRTR	1.3.1	Realizar una campaña de divulgación de los servicios electrónicos que presta la DGC.
ODGAGET	2.1.1	Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio.
ODGAGET	2.1.2	Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.
PESDGC	2.1.3	Creación de un catálogo de procedimientos y fichas de procedimientos.
CCSDGC	2.1.4	Actualizar en 1 día hábil la información sobre cambios producidos y/o errores detectados en la carta de servicios.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN ORIGEN DEL OBJETIVO (3 DE 6)

ORIGEN	OBJETIVO OPERATIVO	
ODGAGET	2.2.1	Capacitar al personal de la DGC del nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.
ODGAGET	2.2.2	Reforzar la capacitación del personal de las Oficinas de extranjería.
PESDGC	2.2.3	Implantar un sistema de formación entre compañeros.
PESDGC	2.3.1	Implantación de unas jornadas sobre criterios de personal y carrera profesional en la DGC.
PESDGC	2.3.2	Diseño, implantación y divulgación de los nuevos criterios de productividad ordinarias y por objetivos.
PESDGC	2.3.3	Implantación de un protocolo de acogida de los empleados públicos.
PESDGC	2.3.4	Implantación de un protocolo de despedida de los empleados públicos.
PESDGC	2.3.5	Implantación de un sistema de encuestas para el personal mediante la intranet de la DGC y actuaciones según resultados.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN ORIGEN DEL OBJETIVO (4 DE 6)

ORIGEN	OBJETIVO OPERATIVO	
PESDGC	2.3.6	Implantación de un reconocimiento a la fidelidad por permanencia en la organización.
PESDGC	2.3.7	Catálogo de perfiles profesionales de la DGC.
PESDGC	3.1.1	Realizar un estudio de las necesidades de espacios y mejoras de los edificios de la DGC.
ODGAGET	3.2.1	Mejorar la eficiencia energética de los inmuebles de la DGC.
PESDGC	3.2.2	Creación y divulgación de un protocolo de seguimiento del consumo y una guía de recomendaciones sobre el consumo energético de la DGC.
PRTR	3.2.3	Realizar un estudio sobre la instalación de paneles solares en los edificios de la DGC.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN ORIGEN DEL OBJETIVO (5 DE 6)

ORIGEN	OBJETIVO OPERATIVO	
PESDGC	3.3.1	Realizar un estudio sobre la sostenibilidad en los suministros y contratos.
PESDGC	3.3.2	Eliminar la compra de botellas de agua de plástico de un solo uso para las reuniones.
PESDGC	3.3.3	Mejorar el sistema de reciclaje y separación de residuos en la DGC.
ODGAGET	3.3.4	Lograr un menor consumo de recursos por parte de los inmuebles de la DGC.
ODGAGET	4.1.1	Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico.
ODGAGET	4.1.2	Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC.
ODGAGET	4.1.3	Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales (Cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR.
PESDGC	4.2.1	Diseño y dotación de contenidos de la intranet de la DGC.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN ORIGEN DEL OBJETIVO (6 DE 6)

ORIGEN	OBJETIVO OPERATIVO	
PESDGC	4.2.2	Implantación de un chat para la mejora de la comunicación interna de la DGC.
PESDGC	4.2.3	Implantación de un sistema de agenda compartida por áreas o servicios.
PESDGC	4.2.4	Revisión del portal para aplicaciones informáticas de la DGC.
PESDGC	4.2.5	Creación de una aplicación para albergar el repositorio de procedimientos y cuadro de mando.
PESDGC	4.2.6	Revisión y mejora del sistema de sugerencias interno.
ODGAGET	4.3.1	Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio.
CCSDGC	4.3.2	Actualizar la Carta de Servicios Electrónicos de la DGC.
PESDGC	4.3.3	Publicar periódicamente el grado de cumplimiento del PESDGC
PESDGC	4.3.4	Revisión y actualización del contenido de la web de la DGC.

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN PONDERACION DE LOS OBJETIVOS (1 DE 5)

EJES	OBJETIVO ESTRATEGICO	PONDERACIÓN	
Eje 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano	OE 1.1 mejora de la atención a mayores de 65	9 %	17 %
	OE 1.2 mejora de los tiempos de respuesta	5 %	
	OE 1.3 mejora de la divulgación de los servicios prestados por la DGC	3 %	
Eje 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos	OE 2.1 impulsar acciones de mejora continua y de calidad de los procedimientos	9,5 %	35,5 %
	OE 2.2 reforzar la formación	5 %	
	OE 2.3 mejorar la gestión de los recursos humanos	21 %	
Eje 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad	OE 3.1 mejora de los espacios de trabajo e infraestructuras	3 %	19 %
	OE 3.2 eficiencia energética	6 %	
	OE 3.3 mejora de la sostenibilidad y reducción del consumo de recursos	10 %	
Eje 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia	OE 4.1 incrementar el uso de la administración electrónica	2 %	28,5 %
	OE 4.2 mejorar las herramientas digitales internas	19 %	
	OE 4.3 mejorar la comunicación y la transparencia	7,5 %	

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN PONDERACION DE LOS OBJETIVOS (2 DE 5)

OBJETIVO OPERATIVO	PONDERACIÓN
1.1.1 Eliminar cita previa para mayores de 65 años en OIAC/OAMR.	3 %
1.1.2 Eliminar cita previa para mayores de 65 años en DCSA.	3 %
1.1.3 Realizar estudio para ampliar al resto de servicios.	3 %
1.2.1 Reducir el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.	1 %
1.2.2 Reducir el plazo de grabación de las solicitudes de autorización de extranjería.	1 %
1.2.3 Mantener el plazo de resolución de procedimientos de reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.	0,5 %
1.2.4 Mantener el plazo de resolución solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción.	0,5 %
1.2.5 Mantener el plazo de cita previa para consulta de expedientes sancionadores.	0,5 %
1.2.6 Mantener plazos resolución autorizaciones administrativas para bienes inmuebles.	0,5 %
1.2.7 Mantener los plazos de contestación a los correos de OIAC/OAMR solicitando información a las unidades.	0,5 %
1.2.8 Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles.	0,5 %
1.3.1 Realizar una campaña de divulgación de los servicios electrónicos que presta la DGC.	3 %

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN PONDERACION DE LOS OBJETIVOS (3 DE 5)

OBJETIVO OPERATIVO	PONDERACIÓN
2.1.1 Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio.	1 %
2.1.2 Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.	1 %
2.1.3 Creación de un catálogo de procedimientos y fichas de procedimientos.	7 %
2.1.4 Actualizar en 1 día hábil la información sobre cambios producidos y/o errores detectados en la carta de servicio.	0,5 %
2.2.1 Capacitar al personal de la DGC del nivel básico (30h) de prevención de riesgos laborales.	1 %
2.2.2 Reforzar la capacitación del personal de las Oficinas de extranjería.	1 %
2.2.3 Implantar un sistema de formación entre compañeros.	3 %
2.3.1 Implantación de unas jornadas sobre criterios de personal y carrera profesional en la DGC.	3 %
2.3.2 Diseño, implantación y divulgación de los nuevos criterios de productividad ordinarias y por objetivos.	3 %
2.3.3 Implantación de un protocolo de acogida de los empleados públicos.	3 %
2.3.4 Implantación de un protocolo de despedida de los empleados públicos.	3 %
2.3.5 Implantación de un sistema de encuestas para el personal mediante la intranet de la DGC y actuaciones según resultados.	3 %
2.3.6 Implantación de un reconocimiento a la fidelidad por permanencia en la organización.	3 %
2.3.7 Catálogo de perfiles profesionales de la DGC.	3 %

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN PONDERACION DE LOS OBJETIVOS (4 DE 5)

OBJETIVO OPERATIVO	PONDERACIÓN
3.1.1 Realizar un estudio de las necesidades de espacios y mejoras de los edificios de la DGC.	3 %
3.2.1 Mejorar la eficiencia energética de los inmuebles de la DGC.	0 %
3.2.2 Creación y divulgación de un protocolo de seguimiento del consumo y una guía de recomendaciones sobre el consumo energético de la DGC.	3 %
3.2.3 Realizar estudio sobre la instalación de paneles solares en los edificios de la DGC.	3 %
3.3.1 Realizar un estudio sobre la sostenibilidad en los suministros y contratos.	3 %
3.3.2 Eliminar la compra de botellas de agua de plástico para las reuniones.	3 %
3.3.3 Mejorar el sistema de reciclaje y separación de residuos en la DGC.	3 %
3.3.4 Lograr un menor consumo de recursos por parte de los inmuebles de la DG.	1 %

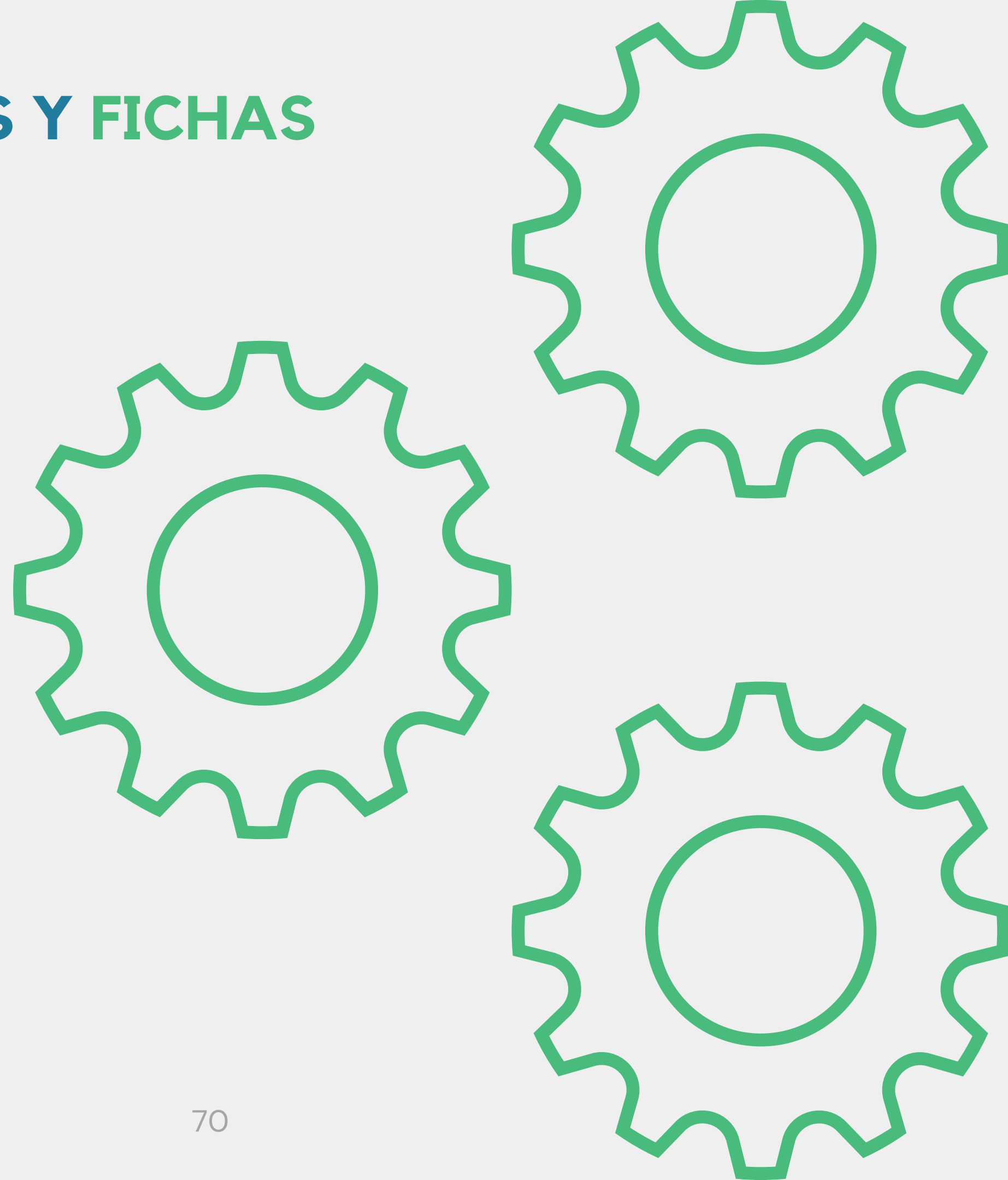
12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

CUADRO SEGUN PONDERACION DE LOS OBJETIVOS (5 DE 5)

OBJETIVO OPERATIVO	PONDERACIÓN
4.1.1 Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico.	1 %
4.1.2 Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC.	0 %
4.1.3 Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales (Cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR.	1 %
4.2.1 Diseño y dotación de contenidos de la intranet de la DGC.	4 %
4.2.2 Implantación de un chat para la mejora de la comunicación interna de la DGC.	3 %
4.2.3 Implantación de un sistema de agenda compartida por áreas o servicios.	3 %
4.2.4 Revisión del portal para aplicaciones informáticas de la DGC.	3 %
4.2.5 Creación de una aplicación para albergar el repositorio de procedimientos y cuadro de mando.	3 %
4.2.6 Revisión y mejora del sistema de sugerencia interno.	3 %
4.3.1 Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio.	1 %
4.3.2 Actualizar la Carta de Servicios Electrónicos de la DGC.	0,5 %
4.3.3 Publicar periódicamente el grado de cumplimiento del PESDGC.	3 %
4.3.4 Revisión y actualización del contenido de la web de la DGC.	3 %

12. GLOSARIO, CUADROS Y FICHAS

A continuación se muestran las fichas correspondientes a cada uno de los 47 objetivos operativos del PESDGC, con información sobre su justificación y situación de partida, actividades necesarias para llevarlo a cabo, y la forma en la que va a ser medido el grado de consecución.



<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.1.1 ELIMINAR LA CITA PREVIA PARA PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS EN LA OIAC/OAMR</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.1 Mejora de la atención a personas mayores de 65 años</p>
<p>Meta a alcanzar Facilitar el acceso de los ciudadanos mayores de 65 años a los servicios digitales de la OIAC/OAMR de la DGC mediante la implantación de medidas que favorezcan la atención presencial sin necesidad de cita previa, atendiendo al 100% de los ciudadanos mayores de 65 años que acudan sin cita a la OIAC/OAMR</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable OIAC/OAMR</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida</p> <p>A lo largo de las últimas décadas, se ha producido un importante impulso legislativo y de inversión en la digitalización de las administraciones públicas. Algunas consecuencias de esta digitalización de los servicios públicos están resultando sin duda positivas para muchos usuarios: evitan colas y esperas, ahorran tiempo en desplazamientos y tienen posibilidad de acceso a cualquier hora del día y desde cualquier lugar. Por el contrario, un importante número de personas, tiene dificultades para realizar por esta vía las gestiones más habituales y cotidianas. La brecha digital hace referencia a la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación entre grupos sociales. Estos grupos se suelen determinar en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales. Existe una brecha digital en España que sobre todo afecta a las personas mayores de 65 años, cuyas habilidades para el uso de las tecnologías es baja en comparación con grupos más jóvenes.</p> <p>El 26 de mayo de 2022 se publica en el B.O.E. la Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de mayo de 2022, por el que se aprueba el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, se establece que “.....el Ministerio de Hacienda y Función Pública, sin perjuicio de las medidas que se detallan a continuación, reforzará la atención presencial en las oficinas de la Administración General del Estado y del sector público institucional estatal en las que será preferente la atención a las personas mayores de 65 años, sin necesidad de cita previa, mediante la elaboración de Planes de refuerzo de la atención presencial....”.</p> <p>La situación de partida, es que los mayores de 65 años tienen que pedir cita previa como el resto de ciudadanos.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de negociado de Oficina de información</p>	<p>Atención presencial sin cita previa a personas mayores de 65 años que así lo soliciten en la oficina de Registro e Información</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos OIAC/OAMR</p>	<p>Descripción y método de cálculo $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas mayores de 65 años atendidas presencialmente para cualquier trámite sin cita previa en la OIAC/OAMR}}{\text{N}^\circ \text{ de personas mayores de 65 años que han solicitado ser atendidas presencialmente para cualquier trámite sin cita previa OIAC/OAMR}} \right) * 100$</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> 

<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.1.2 ELIMINAR LA CITA PREVIA PARA PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS EN EL SERVICIO DE DCSA</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.1 Mejora de la atención a personas mayores de 65 años</p>
<p>Meta a alcanzar Facilitar el acceso de los ciudadanos mayores de 65 en el servicio de DCSA de la DGC mediante la implantación de medidas que favorezcan la atención presencial sin necesidad de cita previa, atendiendo al 100% de los ciudadanos mayores de 65 años que acudan sin cita al servicio de DCSA</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable DCSA</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida</p> <p>A lo largo de las últimas décadas, se ha producido un importante impulso legislativo y de inversión en la digitalización de las administraciones públicas. Algunas consecuencias de esta digitalización de los servicios públicos están resultando sin duda positivas para muchos usuarios: evitan colas y esperas, ahorran tiempo en desplazamientos y tienen posibilidad de acceso a cualquier hora del día y desde cualquier lugar. Por el contrario, un importante número de personas, tiene dificultades para realizar por esta vía las gestiones más habituales y cotidianas. La brecha digital hace referencia a la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación entre grupos sociales. Estos grupos se suelen determinar en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales. Existe una brecha digital en España que sobre todo afecta a las personas mayores de 65 años, cuyas habilidades para el uso de las tecnologías es baja en comparación con grupos más jóvenes.</p> <p>El 26 de mayo de 2022 se publica en el B.O.E. la Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de mayo de 2022, por el que se aprueba el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, se establece que "...el Ministerio de Hacienda y Función Pública, sin perjuicio de las medidas que se detallan a continuación, reforzará la atención presencial en las oficinas de la Administración General del Estado y del sector público institucional estatal en las que será preferente la atención a las personas mayores de 65 años, sin necesidad de cita previa, mediante la elaboración de Planes de refuerzo de la atención presencial...".</p> <p>La situación de partida, es que los mayores de 65 años tienen que pedir cita previa como el resto de ciudadanos.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de DCSA</p>	<p>Atención presencial sin cita previa a personas mayores de 65 años que así lo soliciten en el servicio de DCSA</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Servicio DCSA</p>	<p>Descripción y método de cálculo (Nº de personas mayores de 65 años atendidas presencialmente para cualquier trámite sin cita previa en la DCSA / Nº de personas mayores de 65 años que han solicitado ser atendidas presencialmente para cualquier trámite sin cita previa DCSA) * 100</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> 

<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.1.3 REALIZAR ESTUDIO PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE AMPLIAR LA ELIMINACIÓN DE LA CITA PARA PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS EN TODOS LOS SERVICIOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.1 Mejora de la atención a personas mayores de 65 años</p>
<p>Meta a alcanzar Determinar los servicios de la DGC que son susceptibles de ser prestados sin cita previa a los ciudadanos mayores de 65 años</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de enero de 2024</p>	<p>Unidad Responsable Secretaria General</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2024</p>
<p>Justificación y situación de Partida</p> <p>A lo largo de las últimas décadas, se ha producido un importante impulso legislativo y de inversión en la digitalización de las administraciones públicas. Algunas consecuencias de esta digitalización de los servicios públicos están resultando sin duda positivas para muchos usuarios: evitan colas y esperas, ahorran tiempo en desplazamientos y tienen posibilidad de acceso a cualquier hora del día y desde cualquier lugar. Por el contrario, un importante número de personas, tiene dificultades para realizar por esta vía las gestiones más habituales y cotidianas. La brecha digital hace referencia a la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación entre grupos sociales. Estos grupos se suelen determinar en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales. Existe una brecha digital en España que sobre todo afecta a las personas mayores de 65 años, cuyas habilidades para el uso de las tecnologías es baja en comparación con grupos más jóvenes.</p> <p>El 26 de mayo de 2022 se publica en el B.O.E. la Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de mayo de 2022, por el que se aprueba el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, se establece que "...el Ministerio de Hacienda y Función Pública, sin perjuicio de las medidas que se detallan a continuación, reforzará la atención presencial en las oficinas de la Administración General del Estado y del sector público institucional estatal en las que será preferente la atención a las personas mayores de 65 años, sin necesidad de cita previa, mediante la elaboración de Planes de refuerzo de la atención presencial...".</p> <p>La situación de partida, es que los mayores de 65 años tienen que pedir cita previa como el resto de ciudadanos.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p> <p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Actividad</p> <p>Solicitud de información a las áreas y servicios</p> <p>Elaboración de informe</p>	<p>Plazo</p> <p>1 de julio de 2024</p> <p>31 de diciembre de 2024</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Secretaria General</p>	<p>Descripción y método de cálculo</p> <p>Solicitud de información a las áreas y servicios (si=50% / no=0%)</p> <p>Elaboración del estudio (si=50% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> 

<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.2.1 REDUCIR EL PLAZO DE RESOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES SANCIONADORES EN MATERIA DE ARMAS, EXPLOSIVOS, DROGAS Y DE SEGURIDAD CIUDADANA</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.2 Mejora de los tiempos de respuesta a ciudadanos y empresas</p>
<p>Meta a alcanzar Resolver el 95% de los expedientes sancionadores sin alegaciones en menos de 181 días naturales y resolver el 90% de los expedientes sancionadores con alegaciones en menos de 331 días naturales</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023 *</p>	<p>Unidad Responsable DCSA</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida La utilidad del procedimiento sancionador y la reafirmación del principio de autoridad que sustenta la potestad sancionadora, dependen de que la resolución del expediente se produzca en plazo, de modo que, si procede imponer una sanción, la misma sea decidida y notificada al infractor con la mayor diligencia, reforzando así el carácter disuasorio del procedimiento sancionador. Por ello se considera necesario asegurar que los expedientes sancionadores iniciados sean resueltos en un plazo razonable. Esta medida también ayudaría a evitar la caducidad de este tipo de expedientes, pues según los datos obtenidos de la aplicación SANCIONES, en el año 2021 se contabilizaron 3 expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana que finalizaron por caducidad del procedimiento en la DGC. En ese mismo año el número de expedientes que caducaron en materia de drogas ascendió a 4. En el año 2022 el número de estos expedientes caducados fue 0 en ambos casos. Se trata, en definitiva, de evitar que un defecto en la labor administrativa por inactividad, falta de impulso, o retraso en el trámite supongan una indebida dilación del expediente.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de DCSA</p>	<p>Iniciar, tramitar y resolver en plazo los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Aplicación SANCIONES</p>	<p>Descripción 1) % de expedientes sin alegaciones resueltos entre el 01/01/2023 y el 30/06/2023 y entre el 01/07/2023 y 31/12/2023, cuyo plazo de resolución ha sido inferior a 181 días computados desde la fecha de la firma del acuerdo de inicio del expediente. 2) % de expedientes con alegaciones resueltos entre el 01/01/2023 y el 30/06/2023 y entre el 01/07/2023 y 31/12/2023, cuyo plazo de resolución ha sido inferior a 331 días computados desde la fecha de la firma del acuerdo de inicio del expediente. En ambos casos, solo queda referido a expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana. A los efectos de esta ficha, el plazo de resolución comienza a computarse en la fecha de la firma del acuerdo de inicio del expediente y finaliza en la fecha de la firma de la resolución correspondiente.</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>
	<p>Método de cálculo 1) Peso del 50% del indicador: el objetivo se cumple si el 95% de los expedientes sin alegaciones ha sido resuelto en el plazo referido en el apartado 1 anterior. 2) Peso del 50% del indicador: el objetivo se cumple si el 90% de los expedientes con alegaciones ha sido resueltos en el plazo referido en el apartado 2 anterior.</p>	



Eje Estratégico 1

Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano

OBJETIVO OPERATIVO 1.2.2

REDUCIR EL PLAZO DE GRABACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN DE EXTRANJERÍA

Objetivo Estratégico 1.2

Mejora de los tiempos de respuesta a ciudadanos y empresas

Meta a alcanzar

Grabación de las solicitudes de autorizaciones de extranjería recibidas en un plazo igual o inferior a 15 días naturales. Se alcanzará, igualmente, la meta cuando, atendiendo a la métrica establecida en el método de cálculo, la puntuación sea igual o mayor a 100 puntos porcentuales

Fecha de inicio

1 de mayo de 2023 *

Unidad Responsable

OUE

Fecha de Cumplimiento

31 de diciembre de 2023 **

Justificación y situación de Partida

Un buen sistema de seguimiento de la gestión requiere contar con adecuados sistemas de información. En el caso de las oficinas de extranjería, los datos de las solicitudes grabadas en enero de 2022 (extraídos de la aplicación ACEX el 16/02/2022) reflejan un plazo medio de grabación de las solicitudes de 13 días a nivel nacional pero con una gran diferencia entre oficinas, de forma que mientras unas presentan una media inferior a 2 días, otras superan los 20 días entre la fecha de entrada y la fecha de grabación. Esa demora impide su contabilización y genera una distorsión tanto en la información disponible, lo que dificulta la respuesta temprana ante posibles fluctuaciones, como en el cálculo de la carga de trabajo de las unidades, lo que impide conocer las necesidades reales de personal.

A su vez, la demora en la grabación genera un incremento de la actividad derivada de consultas adicionales y quejas por parte de los ciudadanos, motivadas por la imposibilidad de conocer el estado de situación de su solicitud al no haber sido grabada (una vez se produce la grabación, sí se puede utilizar el sistema automatizado de consulta sobre el estado de situación de un expediente). La OUE de la DGC obtuvo en el segundo semestre de 2022, un 93,24% de cumplimiento en este objetivo.

ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN

Responsable

Jefe / Jefa de Oficina de Extranjería

Actividad

Grabación de las solicitudes en un plazo igual o inferior a 15 días naturales

Plazo

31 de diciembre de 2023

INDICADOR

Puntos porcentuales obtenidos de acuerdo con los siguientes baremos:

Grupo	Descripción	BAREMO-OEX
1	Solicitudes grabadas en un plazo inferior a 4 días	1,3
2	Solicitudes grabadas en un plazo entre 4 y 5 días naturales	1,2
3	Solicitudes grabadas en un plazo entre 6 y 7 días naturales	1,2
4	Solicitudes grabadas en un plazo entre 8 y 15 días naturales	1
5	Solicitudes grabadas en un plazo superior a 15 días naturales	-1

Método de cálculo

BAREMO:

$$((\text{Solicitudes GRUPO 1} * 1,3 + \text{Solicitudes GRUPO 2} * 1,2 + \text{Solicitudes GRUPO 3} * 1,2 + \text{Solicitudes GRUPO 4} * 1 + \text{Solicitudes GRUPO 5} * -1) / \text{solicitudes grabadas en dicho período}) * 100$$

La meta se entenderá cumplida cuando se alcance una puntuación igual o superior a 100 puntos porcentuales

Periodicidad de seguimiento

Mensual

Fuente de Información y datos

Aplicación común de extranjería (ACEX)



<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.2.3 MANTENER EL PLAZO DE RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIONES AL ESTADO POR SALARIOS DE TRAMITACIÓN EN JUICIOS POR DESPIDO</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.2 Mejora de los tiempos de respuesta a ciudadanos y empresas</p>
<p>Meta a alcanzar Resolver el 100% de las reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido en un plazo inferior a 5 días hábiles</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable Área de Trabajo</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Un buen sistema de seguimiento de la gestión requiere contar con adecuados sistemas de información. Habiéndose incluido este objetivo entre los compromisos de la carta de servicio de la DGC se incluye también en este plan estratégico como uno más de los objetivos operativos. Como punto de partida en el año 2022 el 100% de las reclamaciones al Estado se resolvieron en un plazo inferior a 5 días hábiles.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Director / Directora del área de trabajo e inmigración</p>	<p>Resolver las reclamaciones en un plazo inferior a 5 días hábiles</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Área de Trabajo</p>	<p>Descripción y método de cálculo (Número de reclamaciones resueltas en plazo inferior a 5 días hábiles / total de reclamaciones) * 100</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>



<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.2.4 MANTENER EL PLAZO DE RESOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REGISTRO DE EMPRESAS ACREDITADAS EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.2 Mejora de los tiempos de respuesta a ciudadanos y empresas</p>
<p>Meta a alcanzar Resolver el 100% de las solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción en un plazo inferior a 5 días hábiles</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable Área de Trabajo</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Un buen sistema de seguimiento de la gestión requiere contar con adecuados sistemas de información. Habiéndose incluido este objetivo entre los compromisos de la carta de servicio de la DGC se incluye también en este plan estratégico como uno más de los objetivos operativos. Como punto de partida en el año 2022 el 100% de las solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción se resolvieron en un plazo inferior a 5 días hábiles.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Director / Directora del área de trabajo e inmigración</p>	<p>Resolver las solicitudes en un plazo inferior a 5 días hábiles</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Aplicación REA</p>	<p>Descripción Porcentaje de solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción, resueltas en plazo inferior a 5 días hábiles</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
<p>Método de cálculo (Solicitudes resueltas en plazo inferior a 5 días hábiles / total de solicitudes) * 100</p>		

<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.2.5 MANTENER EL PLAZO DE CITA PREVIA PARA CONSULTA DE EXPEDIENTES SANCIONADORES</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.2 Mejora de los tiempos de respuesta a ciudadanos y empresas</p>
<p>Meta a alcanzar Resolver el 100% de las solicitudes de cita previa para consulta de Expedientes de procedimientos sancionadores en un plazo inferior a 7 días hábiles</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable DCSA</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Un buen sistema de seguimiento de la gestión requiere contar con adecuados sistemas de información. Habiéndose incluido este objetivo entre los compromisos de la carta de servicio de la DGC se incluye también en este plan estratégico como uno más de los objetivos operativos. Cumpliéndose este objetivo en el año 2022 se pretende seguir manteniendo el plazo por debajo de los siete días hábiles.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de DCSA</p>	<p>Resolver las solicitudes en un plazo inferior a 7 días hábiles</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Aplicación de cita previa</p>	<p>Descripción y método de cálculo Porcentaje de solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción, resueltas en plazo inferior a 7 días hábiles</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
	<p>Método de cálculo (Solicitudes resueltas en plazo inferior a 7 días hábiles / total de solicitudes) * 100</p>	



<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.2.6 MANTENER LOS PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE LAS AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA TRANSMISIÓN DE PROPIEDAD POR CUALQUIER TÍTULO DE BIENES INMUEBLES SITOS EN CEUTA, ASÍ COMO PARA LA CONSTITUCIÓN, TRANSMISIÓN O MODIFICACIÓN DE DERECHOS REALES SOBRE LOS MISMOS</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.2 Mejora de los tiempos de respuesta a ciudadanos y empresas</p>
---	--	---

Meta a alcanzar
Tramitar el 100% de las autorizaciones administrativas para la transmisión de la propiedad por cualquier título, de bienes inmuebles sitos en Ceuta, así como para la constitución, transmisión o modificación de derechos reales sobre los mismos en un plazo inferior a 7 días hábiles

<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable DCSA</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
--	---	---

Justificación y situación de Partida

Un buen sistema de seguimiento de la gestión requiere contar con adecuados sistemas de información. Habiéndose incluido este objetivo entre los compromisos de la carta de servicio de la DGC se incluye también en este plan estratégico como uno más de los objetivos operativos.
Cumpliéndose este objetivo en el año 2022 se pretende seguir manteniendo el plazo por debajo de los siete días hábiles.

ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN

Responsable	Actividad	Plazo
Jefe / Jefa de servicio de DCSA	Tramitar las autorizaciones en un plazo inferior a 7 días hábiles	31 de diciembre de 2025

INDICADOR

<p>Fuente de Información y datos Servicio de DCSA</p>	<p>Descripción y método de cálculo Porcentaje de autorizaciones administrativas tramitadas en plazo inferior a 7 días hábiles</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
	<p>Método de cálculo (Autorizaciones tramitadas en plazo inferior a 7 días hábiles / total autorizaciones) * 100</p>	



<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.2.7 MANTENER LOS PLAZOS DE CONTESTACIÓN A LOS CORREOS QUE REMITE A LA OIAC/OAMR SOLICITANDO INFORMACIÓN A LAS UNIDADES</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.2 Mejora de los tiempos de respuesta a ciudadanos y empresas</p>
<p>Meta a alcanzar Contestar en 3 días hábiles el 100% de los correos recibidos solicitando información ante la Oficina de Información y Atención al Ciudadano</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable OIAC/OAMR</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Un buen sistema de seguimiento de la gestión requiere contar con adecuados sistemas de información. Habiéndose incluido este objetivo entre los compromisos de la carta de servicio de la DGC se incluye también en este plan estratégico como uno más de los objetivos operativos. En el año 2022 se cumplió el objetivo de atender estos correos al 100%.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de negociado de Oficina de información</p>	<p>Contestaren en 3 días hábiles la información solicitada por correo electrónico</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Aplicación GESCOR</p>	<p>Descripción y método de cálculo Porcentaje de correos electrónicos contestados en el plazo de 3 días hábiles</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
	<p>Método de cálculo (Correos contestados en 3 días hábiles / total correos que requieren contestación) * 100</p>	



<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.2.8 ATENDER TODAS LAS QUEJAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS TELEMÁTICAMENTE EN UN MÁXIMO DE 15 DÍAS HÁBILES</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.2 Mejora de los tiempos de respuesta a ciudadanos y empresas</p>
<p>Meta a alcanzar Atender el 100% de las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Un buen sistema de seguimiento de la gestión requiere contar con adecuados sistemas de información. Habiéndose incluido este objetivo entre los compromisos de la carta de servicio de la DGC se incluye también en este plan estratégico como uno más de los objetivos operativos. Habiendo conseguido un 100% de atención de las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles en el año 2022 pretendemos mantener al 100%.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos USEC</p>	<p>Descripción y método de cálculo Porcentaje de quejas o sugerencias presentadas telemáticamente atendidas en un plazo de 15 días hábiles.</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
	<p>Método de cálculo (Nº de quejas y sugerencias presentadas telemáticamente atendidas en un plazo de 15 días hábiles / total de quejas y sugerencias presentadas telemáticamente) * 100</p>	



<p>Eje Estratégico 1 Mejora de la prestación de los servicios al ciudadano</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 1.3.1 REALIZAR UNA CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE PRESTA LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.3 Divulgación de los servicios digitales prestados por la DGC</p>																					
<p>Meta a alcanzar Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios digitalizados de la DGC mediante el desarrollo de herramientas informativas como pueden ser tutoriales sencillos que puedan ayudar en sus trámites con las Administraciones Publicas. Elaborar al menos 10 videos y 10 trípticos. Difundir al menos 10 videos y trípticos por RRSS. Colocar al menos 10 carteles en los edificios de la DGC. Publicar al menos 10 videos y trípticos en la pagina web de la DGC. Realizar al menos 1 Jornada de puertas abiertas. Realizar al menos 10 visitas a entidades de interés</p>																							
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023</p>	<p>Unidad Responsable OIAC/OAMR Jefe de Gabinete de Prensa</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de marzo de 2024</p>																					
<p>Justificación y situación de Partida A lo largo de las últimas décadas, se ha producido un importante impulso legislativo y de inversión en la digitalización de las administraciones públicas. Algunas consecuencias de esta digitalización de los servicios públicos están resultando sin duda positivas para muchos usuarios: evitan colas y esperas, ahorran tiempo en desplazamientos y tienen posibilidad de acceso a cualquier hora del día y desde cualquier lugar. Por el contrario, un importante número de personas, tiene dificultades para realizar por esta vía las gestiones más habituales y cotidianas. La brecha digital hace referencia a la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación entre grupos sociales. Estos grupos se suelen determinar en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales. Existe una brecha digital en España, para este grupo de personas desarrollaremos herramientas informativas sencillas para ayudar a facilitarles sus trámites electrónicos con las Administraciones Públicas. Nunca se ha realizado ninguna campaña de divulgación específica de los servicios electrónicos de la DGC.</p>																							
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>																							
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>																					
<p>Jefe / Jefa de negociado de Oficina de información Jefe de Gabinete de Prensa</p>	<p>1) Elaboración de contenidos informativos (videos tutoriales y trípticos)</p>	<p rowspan="7">31 de marzo de 2024</p>																					
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>2) Difundir y publicitar los servicios públicos mediante:</p>																						
	<p>a) Redes sociales (Facebook, Twitter, etc)</p>																						
	<p>b) Cartelería en los diferentes edificios de la DGC</p>																						
	<p>c) Publicación de contenidos en la página web de la DGC</p>																						
	<p>d) Jornadas de puertas abiertas (Semana de la Administración Abierta)</p>																						
	<p>e) Visitas a entidades de interés (asociaciones, centros educativos, etc)</p>																						
<p>INDICADOR</p>																							
<p>Fuente de Información y datos Tutores del programa PEX Secretaria General</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Método de cálculo</th> <th>Ponderación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) N° de contenidos informativos elaborados</td> <td>(N° de contenidos informativos elaborados/20) * 100</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>2a) N° de publicaciones en redes sociales</td> <td>(N° de publicaciones en redes sociales/10) * 100</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2b) N° de carteles</td> <td>(N° de carteles/10) * 100</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2c) N° de publicaciones en la página web</td> <td>(N° de publicaciones en la página web/10) * 100</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2d) N° de actividades de puertas abiertas</td> <td>(N° de actividades de puertas abiertas) * 100</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>2e) N° de visitas a centros de interés</td> <td>(N° de visitas a centros de interés /10) * 100</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Método de cálculo	Ponderación	1) N° de contenidos informativos elaborados	(N° de contenidos informativos elaborados/20) * 100	30%	2a) N° de publicaciones en redes sociales	(N° de publicaciones en redes sociales/10) * 100	10%	2b) N° de carteles	(N° de carteles/10) * 100	10%	2c) N° de publicaciones en la página web	(N° de publicaciones en la página web/10) * 100	10%	2d) N° de actividades de puertas abiertas	(N° de actividades de puertas abiertas) * 100	15%	2e) N° de visitas a centros de interés	(N° de visitas a centros de interés /10) * 100	25%	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
Descripción	Método de cálculo	Ponderación																					
1) N° de contenidos informativos elaborados	(N° de contenidos informativos elaborados/20) * 100	30%																					
2a) N° de publicaciones en redes sociales	(N° de publicaciones en redes sociales/10) * 100	10%																					
2b) N° de carteles	(N° de carteles/10) * 100	10%																					
2c) N° de publicaciones en la página web	(N° de publicaciones en la página web/10) * 100	10%																					
2d) N° de actividades de puertas abiertas	(N° de actividades de puertas abiertas) * 100	15%																					
2e) N° de visitas a centros de interés	(N° de visitas a centros de interés /10) * 100	25%																					

<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.1.1 MANTENER EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LAS UNIDADES DE LA AGE EN EL TERRITORIO</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.1 Impulsar acciones de mejora continua y de calidad de los procedimientos</p>
<p>Meta a alcanzar</p> <ul style="list-style-type: none"> Hito 1: Enviar a la ISAGET documento de estado de ejecución (se definirá un modelo común) de cada uno de los proyectos de mejora planificados tras la autoevaluación Cyklos, indicando el % de ejecución y su justificación en caso de ser inferior al 50%. Hito 2: Enviar a la ISAGET los documentos de planificación de 2 proyectos de mejora relacionados con las áreas prioritarias marcadas por la DGAGET. Hito 3: Enviar a la ISAGET documento de estado de ejecución cada uno de los proyectos de mejora planificados en 2022 que no hubiesen concluido en el primer semestre del 2023, indicando % de ejecución y su justificación en caso de ser inferior al 50%, y el documento de estado de ejecución de cada uno de los proyectos de mejora de las áreas prioritarias marcadas. 		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023 *</p>	<p>Unidad Responsable Secretaría General</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida</p> <p>El 11 de diciembre de 2021 se aprobó un nuevo modelo de calidad, CYKLOS, que facilita la realización de una autoevaluación de calidad de forma rápida y sencilla. En el primer semestre de 2022, se realizó una autoevaluación utilizando el test CYKLOS en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, detectándose los puntos fuertes y áreas de mejora en cada unidad, lo que permitió obtener una visión global de la calidad en el territorio. Este diagnóstico ha servido de punto de partida para la mejora continua en la DGC, pues en base al mismo se planificaron 3 proyectos de mejora en 2022. En 2023 se han planificado otros 2 proyectos de mejora, reflejados en este PESDGC, el primero de ellos en los objetivos operativos 1.1.1 y 1.1.2, y el segundo en el 1.3.1</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Seguimiento y control de la ejecución de los proyectos de mejora planificados en 2022.</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
	<p>Priorización y planificación de nuevos proyectos de mejora, dentro del marco establecido por la DGAGET.</p>	<p>31 de diciembre de 2023 ***</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Documentos de estado de ejecución de proyectos de mejora</p>	<p>Descripción y método de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> A 30 de junio de 2023: (nº de documentos de estado de ejecución de proyectos de mejora planificados en 2022 enviados/ nº de proyectos de mejora planificados en 2022) *0,6 + (nº de proyectos de mejora planificados en 2023/ 2) *0,4. A 31 de diciembre de 2023: (nº de documentos de estado de ejecución de proyectos de mejora planificados en 2022, no concluidos en el primer semestre de 2023, enviados/ nº de proyectos de mejora planificados en 2022 no concluidos en el primer semestre de 2023) + (nº de documentos de estado de ejecución de proyectos de mejora planificados en 2023 enviados/ nº de proyectos de mejora planificados en 2023). 	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.1.2 DISPONER DE LOS INDICADORES DE ACTIVIDAD EN CRETA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.1 Impulsar acciones de mejora continua y de calidad de los procedimientos</p>
<p>Meta a alcanzar Grabar en CRETA, antes del día 16 de cada mes, todos los indicadores manuales del mes anterior.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023 *</p>	<p>Unidad Responsable Ejecución: todas las unidades de la DGC Coordinación: USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida</p> <p>La aplicación “Consultas, Registros y Estadísticas de Trámites Administrativos – CRETA” constituye un repositorio centralizado de datos que proporciona información estadística sobre la actividad de las unidades territoriales, y actualmente es una fuente de datos esencial para determinar objetivamente los niveles de gestión de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.</p> <p>Gran parte de los indicadores de gestión son automáticamente incorporados a CRETA mediante interconexión de las diferentes aplicaciones que sirven de apoyo a la gestión. Sin embargo, aún existe un importante número de indicadores que deben ser incluidos manualmente en CRETA. Es el caso de indicadores correspondientes a la gestión de expedientes de importación/exportación, homologaciones/convalidaciones de títulos, controles e inspecciones sanitarias, autorizaciones diversas, etc.). Se considera que es imprescindible poder contar en un breve plazo con la información que debe ser incorporada manualmente en CRETA por las unidades de gestión, pues ello ayudará a detectar con prontitud desviaciones merecedoras de atención, y a mejorar significativamente la base estadística necesaria para poder abordar la toma de decisiones de manera más específica y adecuada.</p> <p>En este objetivo, que corresponde al objetivo operativo 2.4 del Ministerio en el año 2022, la DGC obtuvo un 0% de cumplimiento en el segundo semestre.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Directores / Directoras de Áreas y Jefes / Jefas de Servicio de las unidades de la DGC</p>	<p>Grabar todos los datos de incorporación manual en CRETA</p>	<p>Mensual hasta el 31 de diciembre de 2023</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Designar a un coordinador del cumplimiento del objetivo, que supervise el control de la actividad de grabación y eventualmente supla las tareas de los responsables de las unidades unipersonales</p>	<p>1 de mayo de 2023</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos CRETA</p>	<p>Descripción % indicadores manuales de cada mes, que han sido grabados en CRETA antes del día 16 de cada mes</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Mensual</p>
	<p>Método de cálculo Se alcanza el 100% de cumplimiento cuando todos los indicadores manuales de cada mes han sido grabados en CRETA dentro de los 15 primeros días naturales del mes siguiente. En caso contrario el porcentaje de cumplimiento será del 0%.</p>	



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.1.3 CREACIÓN DE UN CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS Y FICHAS DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.1 Impulsar acciones de mejora continua y de calidad de los procedimientos</p>
<p>Meta a alcanzar Disponer de un catálogo de los 300 procedimientos y procesos más relevantes en la DGC. Este objetivo está relacionado con el 4.2.5: Creación de una aplicación para albergar el repositorio de procedimientos y cuadro de mando.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de enero de 2024</p>	<p>Unidad Responsable USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida</p> <p>Este catálogo será una herramienta útil para la DGC ya que que permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta por los empleados ante dudas durante la tramitación. • Aprendizaje inicial para el personal que se incorpore a una unidad. • Fuente de información para la elaboración de un cuadro de mando. • Análisis de los procedimientos e identificación de posibles mejoras. • Análisis de la carga de trabajo y optimización en la organización de los recursos humanos. • Evaluación del desempeño. <p>Actualmente la DGC no dispone de un catalogo de procedimientos y procesos.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Directores / Directoras de Áreas y Jefes / Jefas de Servicio de las unidades de la DGC</p>	<p>Redacción de las fichas de procedimientos por las distintas unidades</p>	<p>31 de diciembre de 2025 (las actividades de redacción y revisión son simultáneas)</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Coordinación y revisión de las fichas de procedimientos recibidas</p>	
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos USEC en tanto no esté desarrollada la aplicación correspondiente. OO 4.2.5</p>	<p>Descripción % de fichas finalizadas</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
	<p>Método de cálculo (Número de fichas finalizadas / 300) * 100</p>	



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.1.4 ACTUALIZAR EN 1 DÍA HÁBIL LA INFORMACIÓN SOBRE CAMBIOS PRODUCIDOS Y/O ERRORES DETECTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.1 Impulsar acciones de mejora continua y de calidad de los procedimientos</p>
<p>Meta a alcanzar Actualizar en 1 día hábil la información sobre cambios producidos y/o errores detectados en las cartas de servicios. El objetivo se alcanza si se actualizan el 100% de los cambios producidos y/o errores detectados en el plazo de 1 día hábil</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Un buen sistema de seguimiento de la gestión requiere contar con adecuados sistemas de información. Habiéndose incluido este objetivo entre los compromisos de la carta de servicio de la DGC se incluye también en este plan estratégico como uno más de los objetivos operativos. Como punto de partida, en 2022 este compromiso se cumplió en un 100%</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Detectado cualquier error o cambio que se produzca, actualizar en 1 día hábil</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos USEC</p>	<p>Descripción y método de cálculo (Modificaciones en 1 día hábil / total de modificaciones) * 100</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>



Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos	OBJETIVO OPERATIVO 2.2.1 CAPACITAR AL PERSONAL DE LA DGC EN EL NIVEL BÁSICO (30H) DE FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Objetivo Estratégico 2.2 Reforzar la formación
Meta a alcanzar Cubrir con el personal de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares el 100 % de las plazas ofertadas de formación de nivel básico (30h) en prevención de riesgos laborales		
Fecha de inicio 1 de mayo de 2023 *	Unidad Responsable Régimen interior	Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **
Justificación y situación de Partida Con el fin de integrar la prevención de riesgos laborales en todos los niveles jerárquicos de las DDGG/SSGG/DDII, se pretende impartir un curso formativo de nivel básico (30h) para adquirir los conocimientos básicos en materia de prevención de riesgos laborales (PRL). La Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a facilitar la formación al personal para el desempeño de sus tareas tanto general como específica. Es una oportunidad el aumento de competencias en esta materia para propiciar el refuerzo de la plantilla de los servicios en el Territorio, habiéndose detectado necesidades en materia de prevención de riesgos laborales. Para esta organización que, apuesta por la calidad de su servicio a la ciudadanía, la cultura preventiva es un pilar fundamental siendo la formación una de las actividades necesarias para su implantación. El propósito es formar al 1% de la plantilla de las DGC durante el primer semestre y a un 1% adicional durante el segundo semestre. En la DGC el punto de partida es el 0%, al no tener constancia de que ningún empleado disponga de la formación a final de 2022.		
ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN		
Responsable	Actividad	Plazo
Jefe / Jefa de Servicio de PRL	Análisis de la formación de la plantilla de la DG por los Técnicos de PRL	30 de junio de 2023
Jefe / Jefa de Servicio de PRL	Configuración de actividades formativas por sus propios medios	30 de junio de 2023
SGRRHHAGET	Convocatoria del curso de formación de nivel básico en PRL 30h por el Servicio de Formación de la SGRRHHAGET con el asesoramiento y apoyo de la Unidad de Coordinación de los Servicios de Prevención de la SGRRHHAGET	Sera determinado por el Ministerio
Jefe / Jefa de Servicio de PRL Jefe / Jefa de Servicio de Régimen Interior	Propuesta del alumnado	30 de septiembre de 2023
	Seguimiento a la participación en el curso	31 de diciembre de 2023
INDICADOR		
Fuente de Información y datos SGRRHHAGET PRL Régimen Interior	Descripción % de participación en el curso de formación de nivel básico de PRL (30h) con los contenidos recogidos en el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención atendiendo al contenido mínimo del programa de formación, para el desempeño de las funciones de nivel básico	Periodicidad de seguimiento Semestral
	Método de cálculo (Número de participantes en el curso de la unidad territorial/Número total de plazas ofertadas a la unidad territorial) *100. La meta se entenderá cumplida cuando se alcance el 100%, midiéndose de forma proporcional los porcentajes inferiores a 100	



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.2.2 REFORZAR LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LAS OFICINAS DE EXTRANJERÍA</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.2 Reforzar la formación</p>
<p>Meta a alcanzar Completar la formación requerida de acuerdo con el itinerario formativo definido del 90% del personal que realiza tareas en las Oficinas de Extranjería de la DGC (Auxiliar de Extranjería, Ayudante de Extranjería, Jefe/ Jefa de Negociado de Extranjería)</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023*</p>	<p>Unidad Responsable OUE</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida El Plan Estratégico Integral para la mejora de los servicios prestados por la AGE en el Territorio recoge el compromiso de este Departamento con la calidad de los servicios dispensados por las Delegaciones del Gobierno y está totalmente alineado con el Plan de Refuerzo y Captación de Talento en la AGE, con el Plan de Modernización de las Administraciones Públicas y con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Es preciso mejorar la organización corrigiendo deficiencias estructurales que dificultan contar con unos servicios capaces de dar respuesta a los retos actuales y futuros y reforzar la formación de los empleados públicos en aquellas materias significativas para el desempeño de las funciones que se les requiera. El Plan de Formación 2023 es el marco de actuación para reforzar las competencias y habilidades de los trabajadores. En este Plan, se recogen propuestas formativas formuladas a partir de las necesidades formativas detectadas por todos los implicados (Áreas Funcionales, Servicios Centrales del Ministerio y Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno) (Ministerios funcionales, Servicios Centrales del Ministerio y DDGG/SSGG, incluidas sus Áreas integradas). Como resultado de la experiencia en el diseño y gestión de la formación continua que se lleva a cabo año tras año se han desarrollado itinerarios formativos adaptados. Para este periodo (año 2023) se pretende revisar la formación del personal destinado en las Oficinas de Extranjería. Así el 90% del personal objetivo (Auxiliar de Extranjería, Ayudante de Extranjería, Jefe / Jefa de Negociado de Extranjería) que realiza tareas en las Oficinas de Extranjería de las Delegaciones del Gobierno contará con el conocimiento necesario y adecuado al itinerario formativo definido (en 2022) al finalizar el año 2023. Como punto de partida, en el segundo semestre de 2022 este objetivo se cumplió en un 20%.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de Oficina de Extranjería Jefe / Jefa de Servicio de Régimen Interior</p>	<p>Continuación del itinerario formativo ya definido en 2022. Complimentación de mapa de situación del perfil formativo de todos los empleados públicos de las Oficinas de Extranjería. Autorización para el desarrollo de las actividades formativas del personal mencionado incluidas en los itinerarios formativos de los puestos destinados en las Oficinas de Extranjería incluidas en el Plan de Formación 2022</p>	<p>Sera determinado por el Ministerio</p>
<p>SGRRHHAGET Jefe / Jefa de Oficina de Extranjería Jefe / Jefa de Servicio de Régimen Interior</p>	<p>Planificación junto a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en el emplazamiento de alumnos para desarrollo de las actividades formativas, de acuerdo con las necesidades del servicio</p>	<p>Sera determinado por el Ministerio</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Gestión de Personal (SIGP)</p>	<p>Descripción % de la plantilla destinada en las Oficinas de Extranjería de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno que cuenta con la formación requerida de acuerdo con el itinerario formativo definido</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>
<p>Método de cálculo (Empleados en OUE con itinerario formativo completo / total empleados OUE) x 100</p>		

Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos	OBJETIVO OPERATIVO 2.2.3 IMPLANTAR UN SISTEMA DE FORMACIÓN ENTRE COMPAÑEROS	Objetivo Estratégico 2.2 Reforzar la formación
<p align="center">Meta a alcanzar</p> Ampliar los conocimientos del personal necesarios para el desarrollo de su trabajo mediante la experiencia de otros compañeros realizando al menos 5 acciones formativas en las que participen al menos 25 empleados		
Fecha de inicio 1 de julio de 2024	Unidad Responsable Secretaría General	Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025
<p align="center">Justificación y situación de Partida</p> Actualmente no existe ningún sistema complementario de formación impartida por la propia DGC. Ante la imposibilidad por parte del Ministerio de satisfacer toda la demanda de formación que existe, se establece una propuesta de formación complementaria entre compañeros aprovechando el conocimiento y experiencia de estos.		
<p align="center">ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
Responsable	Actividad	Plazo
Coordinador / Coordinadora de la USEC	Encuestas sobre necesidades formativas	31 de agosto de 2024
Secretario / Secretaria General	Selección de cursos de interés	1 de octubre de 2024
Coordinador / Coordinadora de la USEC	Publicación de ofertas de cursos	31 de diciembre de 2024
Secretario / Secretaria General	Realización de cursos	1 de diciembre de 2025
<p align="center">INDICADOR</p>		
Fuente de Información y datos Secretaría General	Descripción y método de cálculo $((\text{N}^\circ \text{ de actividades formativas impartidas} / 5) * 0.5 + (\text{n}^\circ \text{ de participantes} / 25) * 0.5) * 100$	Periodicidad de seguimiento Semestral



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.3.1 IMPLANTACIÓN DE UNAS JORNADAS SOBRE CRITERIOS DE PERSONAL Y CARRERA PROFESIONAL EN LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.3 Mejorar la gestión de los recursos humanos</p>
<p>Meta a alcanzar Dar a conocer entre el personal las posibilidades de carrera profesional existentes en la DGC mediante la realización de al menos una jornada informativa anual</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de octubre de 2023</p>	<p>Unidad Responsable Gestión de personal</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Actualmente no existe ningún sistema que permita conocer a los funcionarios las oportunidades profesionales existentes en la propia DGC. Según el artículo 16 punto 1 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, "Los funcionarios de carrera tendrán derecho a la promoción profesional." Y con este objetivo se ha diseñado un sistema de jornadas para divulgar entre los integrantes de la Delegación las oportunidades profesionales que existen.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de Servicio de Gestión de Personal Secretario / Secretaria General</p>	<p>Realización de jornadas explicativas</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Jefe / Jefa de Servicio de Gestión de Personal</p>	<p>Descripción y método de cálculo (Número de jornadas realizadas / 3) * 100 (aclaración: se realizarán al menos 3 jornadas, una en 2023, una en 2024 y una en 2025)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Anual</p>



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.3.2 DISEÑO, IMPLANTACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS NUEVOS CRITERIOS DE PRODUCTIVIDAD ORDINARIAS Y POR OBJETIVOS</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.3 Mejorar la gestión de los recursos humanos</p>
<p>Meta a alcanzar Diseñar, implantar y divulgar los nuevos criterios de productividades ordinarias y por objetivos antes de la fecha de cumplimiento</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de octubre de 2023</p>	<p>Unidad Responsable Secretaría General Gestión de personal</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023</p>
<p>Justificación y situación de Partida La inexistencia de un modelo unificado de productividad para todas las delegaciones del gobierno, determinó que se aprobase por la dirección general de la administración general del estado en el territorio la Resolución del 28 de diciembre de 2022, por la que se procede a regular el régimen de productividad ordinaria para el personal funcionario de las delegaciones del gobierno. Habiendo quedado ésta suspendida mediante la Resolución de 23 de febrero de 2023, se establecerán unos criterios objetivos que puedan ser conocidos por los integrantes de esta Delegación.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Diseño</p>	<p>31 de octubre de 2023</p>
<p>Secretario / Secretaria General Jefe / Jefa de Servicio de Gestión de Personal</p>	<p>Implantación</p>	<p>30 de noviembre de 2023</p>
<p>Secretario / Secretaria General Jefe / Jefa de Servicio de Gestión de Personal</p>	<p>Divulgación</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Secretaría General</p>	<p>Descripción y método de cálculo Diseño (si = 30% / no = 0%) Implantación (si = 40% / no = 0%) Divulgación entre el personal (si = 30% / no = 0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> 

<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.3.3 IMPLANTACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ACOGIDA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.3 Mejorar la gestión de los recursos humanos</p>
<p>Meta a alcanzar Disponer de un protocolo de acogida con los pasos a seguir cuando un empleado se incorpore a la DGC, que incluya una guía de bienvenida con información de utilidad de los trámites que deben realizar. Este protocolo se realizará antes de la fecha de cumplimiento</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de octubre de 2023</p>	<p>Unidad Responsable Jefe / Jefa de Régimen Interior</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de marzo de 2024</p>
<p>Justificación y situación de Partida Actualmente la DGC no dispone de ningún sistema para facilitar la incorporación de nuevos empleados públicos a la DGC. La experiencia nos ha demostrado que para una mayor integración del nuevo personal en su puesto de trabajo, así como el conocimiento de instalaciones, compañeros, entorno y trámites que deben realizar, sería de gran utilidad disponer de un protocolo de acogida.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Elaboración del protocolo</p>	<p>31 de octubre de 2023</p>
<p>Elaboración conjunta por la Jefa de sección de Sanidad Exterior y la Jefa de sección de Inspección Farmacéutica y Control Drogas</p>	<p>Elaboración de la guía</p>	<p>30 de noviembre de 2023</p>
<p>Jefe / Jefa de Servicio de Gestión de Personal</p>	<p>Implantación</p>	<p>1 de marzo de 2024</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Secretario / Secretaria General Jefe / Jefa de sección de Sanidad Exterior Jefe / Jefa de sección de Inspección Farmacéutica y Control Drogas Jefe / Jefa de Servicio de Gestión de Personal</p>	<p>Descripción y método de cálculo Elaboración del protocolo (si=40% / no=0%) Elaboración de la guía (si=20% / no=0%) Implantación (si=40 / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.3.4 IMPLANTACIÓN DE UN PROTOCOLO DE DESPEDIDA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.3 Mejorar la gestión de los recursos humanos</p>
<p>Meta a alcanzar Disponer de un protocolo de despedida con los pasos a seguir cuando personal de DGC deje de formar parte de la misma que deberá ser implementado antes de la fecha de cumplimiento</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de abril de 2024</p>	<p>Unidad Responsable Jefe / Jefa de Régimen Interior</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 30 de septiembre de 2024</p>
<p>Justificación y situación de Partida Cuando un empleado público deja de formar parte de la DGC, surgen una serie de cuestiones sobre las que hay que tener criterios preestablecidos. Actualmente la DGC no dispone de ningún sistema para facilitar la despedida de los empleados públicos.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Elaboración del protocolo</p>	<p>30 de junio de 2024</p>
<p>Elaboración conjunta por la Jefa de sección de Sanidad Exterior y la Jefa de sección de Inspección Farmacéutica y Control Drogas</p>	<p>Elaboración de la guía</p>	<p>31 de julio de 2024</p>
<p>Jefe / Jefa de Servicio de Gestión de Personal</p>	<p>Implantación</p>	<p>30 de septiembre de 2024</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Secretario / Secretaria General Jefe / Jefa de Servicio de Gestión de Personal</p>	<p>Descripción y método de cálculo Elaboración del protocolo (si=40% / no=0%) Elaboración de la guía (si=20% / no=0%) Implantación (si=40 / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>



Eje Estratégico 2
Mejora organizativa y de los recursos humanos

OBJETIVO OPERATIVO 2.3.5
IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE ENCUESTAS PARA EL PERSONAL MEDIANTE LA INTRANET DE LA DGC Y ACTUACIONES SEGÚN RESULTADOS

Objetivo Estratégico 2.3
Mejorar la gestión de los recursos humanos

Meta a alcanzar

Proporcionar a los órganos gestores información sobre distintos aspectos y necesidades del personal de la DGC mediante la realización de un mínimo de 8 encuestas durante la ejecución del PES

Fecha de inicio
1 de octubre de 2023

Unidad Responsable
Secretaria General

Fecha de Cumplimiento
31 de diciembre de 2025

Justificación y situación de Partida

Para la mejora de la toma de decisiones en aquellos aspectos que afectan al personal, resulta necesario recabar información de manera mas ágil. Ya en el objetivo operativo 2.2 del Ministerio de Política Territorial del año 2022 se estableció un proyecto de mejora de “Encuestas internas y buzón de quejas y sugerencias”, que perseguía responder a estas necesidades. Una vez implantado el sistema inicial se identificó la necesidad de adaptar este sistema a la nueva Intranet de la DGC, de modo que las encuestas resultasen accesibles a los empleados.

ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN

Responsable

Actividad

Plazo

Secretario / Secretaria General

Realización de las encuestas a través de la Intranet de la DGC

31 de diciembre de 2025

INDICADOR

Fuente de Información y datos
Secretaria General

Descripción y método de cálculo
(N.º de encuestas realizadas / 8) * 100

Periodicidad de seguimiento
Trimestral



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.3.6 IMPLANTACIÓN DE UN RECONOCIMIENTO A LA FIDELIDAD POR PERMANENCIA EN LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.3 Mejorar la gestión de los recursos humanos</p>
<p>Meta a alcanzar Reconocer al 100% de los empleados públicos que hayan cumplido 25 años en la DGC su fidelidad y permanencia en la organización, de una forma pública y compartida con los restantes empleados públicos</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2024</p>	<p>Unidad Responsable Secretaría General</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Se ha comprobado que la organización cuenta con empleados públicos cuya permanencia y participación en las actividades propias del puesto o puestos desempeñados, se extiende a lo largo de los años, sin que se realicen actuaciones de reconocimiento específico, como ocurre en organizaciones similares. La mayoría de los empleados públicos manifiestan su acuerdo con dichos reconocimientos, por lo que se establece este objetivo con la finalidad de reconocer de forma pública, mediante acto institucional, la permanencia de los empleados públicos por, al menos 25 años, en el desempeño de sus tareas dentro de la organización.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Vicesecretario / Vicesecretaria General</p>	<p>Consulta a los empleados públicos sobre posibles propuestas de actuación</p>	<p>30 de septiembre de 2024</p>
<p>Comité de Calidad</p>	<p>Valoración y establecimiento de la precedencia de las propuestas recibidas</p>	<p>30 de noviembre de 2024</p>
	<p>Selección de entre las propuestas ordenadas por su precedencia, viable económicamente para su implantación</p>	<p>31 de diciembre de 2024</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Implantación</p>	<p>1 de enero de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Registro Central de Personal Registro de actos de Protocolo interno</p>	<p>Descripción Relación entre el personal reconocido, respecto al número de empleados públicos que hayan cumplido 25 años de servicios dentro de la organización</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>
	<p>Método de cálculo (N.º de reconocimientos realizados / N.º de empleados públicos que hayan cumplido 25 años de servicio) * 100</p>	



<p>Eje Estratégico 2 Mejora organizativa y de los recursos humanos</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 2.3.7 CATÁLOGO DE PERFILES PROFESIONALES DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.3 Mejorar la gestión de los recursos humanos</p>
<p>Meta a alcanzar Elaborar un catálogo de los perfiles profesionales del personal de la DGC a fecha de cumplimiento.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de enero de 2024</p>	<p>Unidad Responsable Secretaría General Gestión de Personal</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 30 de junio de 2024</p>
<p>Justificación y situación de Partida Se creará un catálogo con información de la experiencia profesional y formativa complementaria a su condición como empleado público con la finalidad de mejorar la carrera profesional de los empleados de la DGC, así como tener un mejor conocimiento de las capacidades y preferencias de estos. La inclusión en este catálogo será voluntaria.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Diseño del catálogo</p>	<p>31 de marzo de 2024</p>
	<p>Ejecución del catálogo y recopilación de la información</p>	<p>30 de junio de 2024</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de Información y datos Secretaria General</p>	<p>Descripción y método de cálculo Elaboración del Catálogo (si=50% / no=0%) Ejecución del catálogo y recopilación de la información (si=50% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> 

<p>Eje Estratégico 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 3.1.1 REALIZAR UN ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE ESPACIOS Y MEJORAS DE LOS EDIFICIOS DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 3.1 Mejora de los espacios de trabajo e infraestructuras</p>
<p>Meta a alcanzar Realizar un estudio de las distintas dependencias de la DGC para su adecuación a las necesidades del personal y del servicio que deberá realizarse antes de la fecha de cumplimiento</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable Secretaria General</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023</p>
<p>Justificación y situación de Partida</p> <p>Ante el aumento de efectivos en este último año y las deficiencias en algunas instalaciones resulta necesario un estudio pormenorizado de los espacios existentes para adecuarlos a este aumento de personal y para la prestación de un mejor servicio a la ciudadanía, así como una mejora de la imagen corporativa. Asimismo, las exigencias medioambientales que deben cumplir las administraciones publicas requiere revisar los procedimientos de funcionamiento de la DGC para hacerla más eficiente y sostenible. No se había realizado un estudio previamente.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Realización del estudio</p>	<p>1 de julio de 2023</p>
	<p>Realización de propuesta a los servicios centrales</p>	<p>1 de septiembre de 2023</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Secretaria General</p>	<p>Descripción y método de cálculo Realización de estudio (si=75% / no=0%) Realización de propuesta a los servicios centrales (si=25% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> 

<p>Eje Estratégico 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 3.2.1 MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LOS INMUEBLES DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Operativo 3.2 Eficiencia energética</p>
<p>Meta a alcanzar Hito 1: Compleción de un estudio de iluminación por la DGC a 30 de junio de 2023 Hito 2: Que el conjunto de los edificios de la DGC disponga de al menos un 60% de superficie con iluminación LED a 31 de diciembre de 2023</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023 *</p>	<p>Unidad Responsable Gestión Económica</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida El Consejo de Ministros aprobó el 24 de mayo el Acuerdo por el que se aprueba el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, publicado en el BOE de 26 de mayo y el día 1 de agosto el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural. A la luz de este marco normativo desde la Subsecretaría de Política Territorial, con el objetivo de reducir los consumos energéticos y promover la eficiencia en su uso, se están adoptando toda una serie de medidas en la racionalización de los usos de los edificios administrativos, en las instalaciones de climatización y otras medidas para la reducción y eficiencia energética. De conformidad a la superficie reflejada en el certificado de eficiencia energética del edificio sede de la DGC al menos el 86 % cuenta con luces led.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de Gestión Económica</p>	<p>Disponer por la DGC, previa contratación menor, de estudio de iluminación por técnico especializado en la materia</p>	<p>30 de junio de 2023</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de Régimen Interior</p>	<p>Instalar sistemas de iluminación LED en al menos el 60% de la superficie de los edificio sede de la DGC</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Gestión Económica Régimen Interior</p>	<p>Descripción Hito 1: Compleción del estudio de iluminación para cada sede por la DGC con carácter previo a la contratación del sistema de iluminación. Hito 2: % superficie de los edificios de la DGC con sistema de iluminación LED.</p> <p>Método de cálculo Hito 1: Compleción del estudio de iluminación por DGC. Se asignará un 100% de cumplimiento del objetivo si el estudio se ha completado a 30 de junio de 2023, en caso contrario se le asignará un 0%. Hito 2: (Nº de metros cuadrados de edificios de la DGC medida con sistemas de iluminación LED/nº de metros cuadrados de edificios sede en la unidad territorial medida) * 100. Se asignará un 100% de cumplimiento del objetivo a porcentajes iguales o superiores al 60%, midiéndose de forma proporcional los porcentajes inferiores al 60%.</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> <p>****VER NOTA ACLARATORIA</p>

<p>Eje Estratégico 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 3.2.2. CREACIÓN Y DIVULGACIÓN DE UN PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DEL CONSUMO Y UNA GUÍA DE RECOMENDACIONES SOBRE EL CONSUMO ENERGÉTICO DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 3.2 Eficiencia energética</p>
<p>Meta a alcanzar Concienciar a los empleados públicos sobre la importancia de hacer un consumo responsable de los recursos energéticos mediante la realización de una guía de recomendaciones y su difusión que se implementarán antes de la fecha de cumplimiento</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de abril de 2024</p>	<p>Unidad Responsable Régimen interior</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2024</p>
<p>Justificación y situación de Partida El Consejo de Ministros aprobó el 24 de mayo el Acuerdo por el que se aprueba el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, publicado en el BOE de 26 de mayo y el día 1 de agosto el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural. A la luz de este marco normativo desde la Subsecretaría de Política Territorial, con el objetivo de reducir los consumos energéticos y promover la eficiencia en su uso, se están adoptando toda una serie de medidas en la racionalización de los usos de los edificios administrativos, en las instalaciones de climatización y otras medidas para la reducción y eficiencia energética. Para que estas medidas den resultados óptimos es necesaria la concienciación e implicación de todo el personal, lo que se pretende conseguir a través de este objetivo operativo, ya que no existía ningún protocolo de seguimiento del consumo ni guía de de recomendaciones .</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / jefa de servicio de Régimen Interior</p>	<p>Creación y divulgación del protocolo de seguimiento del consumo</p>	<p>30 de septiembre de 2024</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de Régimen Interior</p>	<p>Estudio y realización de la guía</p>	
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Difusión entre el personal de la guía de recomendaciones</p>	<p>31 de diciembre de 2024</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Régimen interior USEC</p>	<p>Descripción y método de cálculo Creación y divulgación del protocolo de seguimiento (si=40% / no=30%) Estudio y realización del procedimiento (si=30% / no=0%) Difusión entre el personal de las medidas de sensibilización (si=30% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>

<p>Eje Estratégico 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 3.2.3. REALIZAR ESTUDIO SOBRE LA INSTALACIÓN DE PANELES SOLARES EN LOS EDIFICIOS DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 3.2 Eficiencia energética</p>
<p>Meta a alcanzar Realizar un estudio sobre la viabilidad de la instalación de paneles solares en los diferentes edificios de la DGC antes del plazo de cumplimiento</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2024</p>	<p>Unidad Responsable Área de Fomento</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida El Consejo de Ministros aprobó el 24 de mayo el Acuerdo por el que se aprueba el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, publicado en el BOE de 26 de mayo y el día 1 de agosto el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural. A la luz de este marco normativo desde la Subsecretaría de Política Territorial, con el objetivo de reducir los consumos energéticos y promover la eficiencia en su uso, se están adoptando toda una serie de medidas en la racionalización de los usos de los edificios administrativos, en las instalaciones de climatización y otras medidas para la reducción y eficiencia energética. Para complementar estas medidas es recomendable implementar medidas para generar energía renovable en los edificios públicos, no existiendo un estudio previo.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Director / Directora del Área de Fomento</p>	<p>Realización de estudio</p>	<p>30 de junio de 2025</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Realización de la propuesta a los servicios centrales</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Área de Fomento</p>	<p>Descripción y método de cálculo Realización del estudio (si=75% / no=0%) Realización de la propuesta (si=25% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> 

<p>Eje Estratégico 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 3.3.1. REALIZAR UN ESTUDIO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD EN LOS SUMINISTROS Y CONTRATOS</p>	<p>Objetivo Estratégico 3.3 Mejora de la sostenibilidad y reducción del consumo de recursos</p>
<p>Meta a alcanzar Realizar un estudio con vistas a mejorar la sostenibilidad en los suministros y contratos</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de abril de 2024</p>	<p>Unidad Responsable Gestión Económica</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de marzo de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Los objetivos de desarrollo sostenible exigen la mejora de los estándares medioambientales de todas las organizaciones. En este sentido, la sostenibilidad de las Administraciones Públicas deben ser un principio de actuación de éstas, por ello resulta necesario evaluar el cumplimiento de estos criterios en la compra de bienes y servicios, así como en la gestión de los recursos de las DGC. No se había realizado ningún estudio teniendo en cuenta este criterio.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de Gestión Económica</p>	<p>Realización del estudio</p>	<p>31 de marzo de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Gestión Económica</p>	<p>Descripción y método de cálculo Realización del estudio (si=100% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>



<p>Eje Estratégico 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 3.3.2. ELIMINAR LA COMPRA DE BOTELLAS DE AGUA DE PLÁSTICO DE UN SOLO USO PARA LAS REUNIONES</p>	<p>Objetivo Estratégico 3.3 Mejora de la sostenibilidad y reducción del consumo de recursos</p>
<p>Meta a alcanzar Eliminar el consumo de plásticos de un solo uso mediante la eliminación de la compra de botellas de agua de plástico para las reuniones, es decir, no realizar ningún gasto de este tipo</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable Gestión Económica</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Los objetivos de desarrollo sostenible exigen la mejora de los estándares medioambientales de todas las organizaciones. En este sentido, la sostenibilidad de las Administraciones Públicas deben ser un principio de actuación de éstas, por ello resulta necesario evaluar el cumplimiento de estos criterios en la compra de bienes y servicios, así como en la gestión de los recursos de la DGC. Durante el año 2022 se realizó la compra de 408 botellas de 35 cl. de agua. Con este objetivo se pretende eliminar el consumo de botellas de un solo uso.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de Gestión Económica</p>	<p>Eliminar la compra de botellas de agua para las reuniones</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Gestión Económica</p>	<p>Descripción y método de cálculo (1 - (nº de botellas compradas al año / 408) *100 (aclaración: 408 fue el nº de botellas compradas en 2022)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>



<p>Eje Estratégico 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 3.3.3. MEJORAR EL SISTEMA DE RECICLAJE Y SEPARACIÓN DE RESIDUOS EN LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 3.3 Mejora de la sostenibilidad y reducción del consumo de recursos</p>
<p>Meta a alcanzar Disponer de diferentes contenedores y papeleras para poder separar los diferentes residuos que se generan en la DGC, según se determine en el estudio, antes de la fecha de cumplimiento.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2024</p>	<p>Unidad Responsable Régimen interior</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Ante la necesidad de mejorar el sistema de separación de los residuos que se generan en la DGC, se pretende disponer de una mejor distribución de los contenedores de reciclaje en los diferentes edificios de la DGC para poder gestionarlos de forma adecuada. No se ha realizado con anterioridad un estudio sobre la óptima distribución y ubicación de los contenedores de reciclaje.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de Régimen interior</p>	<p>Estudio del tipo y volumen de residuos que se generan y de las necesidades</p>	<p>31 de marzo de 2025</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de Gestión Económica</p>	<p>Redistribución y adquisición del equipamiento necesario</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Gestión Económica</p>	<p>Descripción y método de cálculo Estudio del tipo y volumen de residuos que se generan (si=50% / no=0%) Redistribución y adquisición del equipamiento necesario (si=50% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p> 

<p>Eje Estratégico 3 Mejora de las infraestructuras, eficiencia y sostenibilidad</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 3.3.4. LOGRAR UN MENOR CONSUMO DE RECURSOS POR PARTE DE LOS INMUEBLES DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 3.3 Mejora de la sostenibilidad y reducción del consumo de recursos</p>
<p>Meta a alcanzar Que al menos el 50% de los inmuebles de la DGC tengan aseos que dispongan de grifería con sistemas de ahorro (sensor de infrarrojos, temporizador o regulador de caudal)</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023 *</p>	<p>Unidad Responsable Gestión Económica</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida Inexistencia de estos dispositivos de ahorro en consumo de agua en los aseos de los distintos inmuebles de la DGC.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de Gestión Económica</p>	<p>Instalar grifería con sensor de infrarrojos, temporizador o regulador de caudal en al menos el 50 % de los inmuebles de la DGC</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Gestión Económica</p>	<p>Descripción % de inmuebles afectos a la DGC que tienen aseos con sistemas de grifería con sensor de infrarrojos, temporizador o regulador de caudal</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>
	<p>Método de cálculo (Nº de inmuebles con aseos con grifería con sensor de infrarrojos, temporizador o regulador de caudal en la DGC / nº de inmuebles de la DGC) *100 Se asignará un 100% de cumplimiento del objetivo a porcentajes iguales o superiores al 50%, midiéndose de forma proporcional a los porcentajes inferiores al 50%</p>	



<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.1.1 REDUCIR EL NÚMERO DE DOCUMENTOS QUE SE REMITEN POR OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN FORMATO FÍSICO</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.1 Incrementar el uso de la administración electrónica</p>
<p>Meta a alcanzar Que un 90% de los envíos físicos realizados por otras administraciones públicas sean objeto de un requerimiento/petición a la administración remitente para que, en lo sucesivo, se utilicen los canales telemáticos</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023 *</p>	<p>Unidad Responsable OIAM/OAMR</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida El artículo 3.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, establece que las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus competencias, estarán obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes. Esta misma obligación se aplicará a las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones públicas cuando actúen en el ejercicio de potestades administrativas. Sin embargo, uno de los impedimentos puestos de manifiesto para la total implantación de la administración electrónica, es precisamente el derivado del incumplimiento de esta obligación por parte de algunas administraciones públicas. En el cuarto trimestre de 2022 se recibieron un total de 13 documentos en formato papel pese a ser susceptible su digitalización y envío telemático.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCCIÓN</p>		
<p>Responsable Jefe / Jefa de negociado de Oficina de información</p>	<p>Actividad Realizar requerimientos / peticiones a las Administraciones que actualmente envían documentación física susceptible de ser digitalizada y enviada telemáticamente Remitir a la SGCAGET trimestralmente la relación de organismos a los que se ha mandado requerimiento/petición</p>	<p>Plazo 31 de diciembre de 2023 Trimestralmente</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos OIAM/OAMR</p>	<p>Descripción % de requerimientos / peticiones efectuadas a administraciones públicas que remiten en formato físico documentos susceptibles de ser digitalizados y remitidos telemáticamente % de requerimientos</p> <hr/> <p>Método de cálculo (N.º de requerimientos o peticiones efectuadas / nº de envíos recibidos en formato físico susceptibles de digitalización y remisión telemática) * 100 Se cumple el objetivo cuando el número de requerimientos o peticiones es igual o superior al 90% de envíos recibidos en formato físico</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>



<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.1.2 INCREMENTAR EL INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS QUE TIENEN ENTRADA A TRAVÉS DE LAS OIAC/OAMR, DIRIGIDOS A UNIDADES DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.1 Incrementar el uso de la administración electrónica</p>
<p>Meta a alcanzar Que el 90% de los asientos de entrada recibidos en las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC sean remitidos electrónicamente</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023 *</p>	<p>Unidad Responsable OIAC/OAMR</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida El artículo 16.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligatoriedad de digitalizar los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, tarea que se atribuye a las oficinas de asistencia en materia de registros como paso imprescindible para la implantación del expediente administrativo electrónico. En abril de 2021, la consultoría realizada por la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio para evaluar la implantación de la Administración Digital en las OIAC/OAMR de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares evidenció una gran disparidad en el envío electrónico de los documentos recibidos en las OIAC/OAMR con destinatario en la propia Delegación o Subdelegación, siendo deseable homogeneizar la actividad en todos los territorios incrementando los niveles de intercambio electrónico documental. Como punto de partida, durante el primer cuatrimestre de 2023, el 96.17 % de los asientos de entrada recibidos en las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC fueron remitidos electrónicamente.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de negociado de Oficina de información</p>	<p>Digitalizar la documentación que se presente ante la OIAC/OAMR en formato papel, y devolver los originales al interesado si la presentación ha sido presencial</p> <p>Envío electrónico de la documentación previamente digitalizada a la unidad de destino dentro de la propia DGC</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>Secretario / Secretaria General</p>	<p>Establecer canales de comunicación con las Administraciones que actualmente envían documentación en papel susceptible de ser digitalizada y enviada telemáticamente</p>	
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Gestión integrada de servicios de registro GEISER (datos explotados por la SGAD)</p>	<p>Descripción % de asientos de entrada remitidos electrónicamente a la unidad de tramitación de la propia DGC</p> <p>Método de cálculo (N.º de asientos de entrada enviados electrónicamente a la unidad de tramitación / N.º total de asientos de entrada) *100</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p> <p>****VER NOTA ACLARATORIA</p>




<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.1.3 PROMOVER EL USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA INCREMENTANDO LA EMISIÓN Y RENOVACIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES (CL@VE Y FNMT) EN LAS OIAC/OAMR</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.1 Incrementar el uso de la administración electrónica</p>
<p>Meta a alcanzar Incrementar en un 5% el número de certificados digitales (Cl@ve y FNMT) emitidos y renovados por las OIAC/OAMR en el primer y segundo semestre de 2023 con respecto al mismo período de 2022.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023*</p>	<p>Unidad Responsable OIAC/OAMR</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023 **</p>
<p>Justificación y situación de Partida Tras la entrada en vigor del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, se ha dado un nuevo paso para la materialización efectiva del derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las administraciones públicas (derecho consagrado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público). Actualmente, se hace necesario promocionar al máximo el uso de los medios tecnológicos ya accesibles para la ciudadanía. Para ello, se propone facilitar la emisión de las necesarias identificaciones que permiten a las personas interesadas relacionarse con las Administraciones Públicas a través de la emisión de certificados electrónicos (FNMT) o de sistemas de clave concertada (Cl@ve), tarea que debe ser asumida por las OIAC/OAMR. En esta tarea de promoción puede ser muy valiosa la cooperación de todas las Delegaciones, en especial la de aquellas unidades con atención al público (oficinas de extranjería, alta inspección educativa, derechos ciudadanos, etc.) que pueden realizar tareas de captación sobre ciudadanos susceptibles de precisar nuevas citas presenciales. En 2022 se estima que se realizaron 1380 certificados, si bien en CRETA sólo se reflejan 690 por omisión en la inserción en uno de los semestres.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de negociado de Oficina de información</p>	<p>Informar a la ciudadanía de los trámites que pueden realizar con la identificación electrónica (carpeta ciudadana, acceso a notificaciones, a las aplicaciones en Sede, consulta de datos sanitarios, tramitación de procedimientos de extranjería, manifestaciones, etc.) Ofrecer a todos los ciudadanos que se atiendan presencialmente la posibilidad de solicitar una identificación electrónica (FNMT o Cl@ve) Incluir en las comunicaciones por escrito con la ciudadanía, información para solicitar una identificación electrónica (FNMT o Cl@ve) para el uso de las plataformas electrónicas en sus relaciones con la Administración Incentivar el servicio de identificación por videollamada para la obtención de Cl@ve, prestado por personal de OIAC-OAMR</p>	<p>31 de diciembre 2023</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos CRETA</p>	<p>Descripción ((N.º de identificaciones emitidas en el semestre/N.º de identificaciones emitidas en el mismo semestre del año anterior) -1) *100 Método de cálculo Se alcanza el 100% de cumplimiento cuando el porcentaje de incremento de certificaciones es igual o superior al 5%, midiéndose de forma proporcional los porcentajes inferiores al 5%</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>



<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.2.1 DISEÑO Y DOTACIÓN DE CONTENIDOS DE LA INTRANET DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.2 Mejorar las herramientas digitales internas</p>
<p>Meta a alcanzar Creación de la intranet de la DGC con actualizaciones periódicas y propuestas abiertas de contenido, alcanzando las 15 publicaciones al trimestre como mínimo.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de Julio 2023</p>	<p>Unidad Responsable USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida La necesidad de la creación de un espacio compartido de los distintos departamentos y áreas de la DGC en el que comunicar de una manera ágil y sencilla todo tipo de informaciones de la DGC. No existía una intranet de la DGC.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Diseño de la intranet</p>	<p>30 de septiembre de 2023</p>
	<p>Dotación de contenidos</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos USEC</p>	<p>Descripción Medición mensual con número de publicaciones</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
	<p>Método de cálculo Diseño de la intranet (si=25% / no=0%) Dotación de contenidos (15 publicaciones al trimestre=75% / 9) (aclaración: 9 son los trimestres de ejecución de este objetivo)</p>	



<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.2.2 IMPLANTACIÓN DE UN CHAT PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.2 Mejorar las herramientas digitales internas</p>
<p>Meta a alcanzar Implantación de un chat para comunicación interna del personal de la DGC mediante una campaña de difusión para su uso, consiguiendo que el 60 % del personal utilice esta herramienta.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable TIC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 30 de junio de 2024</p>
<p>Justificación y situación de Partida El trabajo a distancia ha limitado las vías de comunicación interna de los trabajadores, lo que requiere buscar soluciones para este desafío. Asimismo, la renovación de los equipos informáticos ha posibilitado trabajar con herramientas nuevas como la aplicación "Teams" que facilitará un canal de comunicación que incorpora soluciones alternativas al correo o el teléfono.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de TIC</p>	<p>Instalación de los nuevos equipos informáticos</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Realización de campaña de difusión</p>	<p>30 de junio de 2024</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos TIC</p>	<p>Descripción Porcentaje del personal que utiliza la herramienta Número de actividades de difusión</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>
<p>Método de cálculo (personal que utiliza la herramienta / personal total) * 100 (se alcanza el 50 % del objetivo si este número supera el 60 %) Campaña de difusión (si=50% / no=0%)</p>		

<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.2.3 IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE AGENDA COMPARTIDA POR ÁREAS O SERVICIOS</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.2 Mejorar las herramientas digitales internas</p>
<p>Meta a alcanzar Que el 60 % de los miembros de la DGC dispongan de una agenda accesible a todos los miembros del mismo área o servicio</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de octubre de 2023</p>	<p>Unidad Responsable TIC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Como herramienta para facilitar el trabajo en equipo, es recomendable disponer de un calendario o agenda en red por equipo de trabajo. Aprovechando la implantación de los nuevos equipos informáticos y las herramientas que estos incluyen se puede alcanzar este objetivo.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de TIC</p>	<p>Instalación de cuentas de correo de Microsoft Exchange</p>	<p>31 de septiembre de 2024</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Realización de campaña de difusión</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos TIC USEC</p>	<p>Descripción Porcentaje de empleados que utilizan la agenda compartida Realización de campaña de difusión (si / no)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>
	<p>Método de cálculo (Número de empleados que utilizan la agenda compartida / total de empleados) * 100 (se alcanza el 50 % del objetivo si este número supera el 60 %) Realización de campaña de difusión (si=50% / no=0%)</p>	




<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.2.4. REVISIÓN DEL PORTAL PARA APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.2 Mejorar las herramientas digitales internas</p>
<p>Meta a alcanzar La revisión y en su caso, actualización tanto del portal, para dar cabida a las aplicaciones propias de la DGC, como de las aplicaciones, en los plazos establecidos.</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable TIC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 30 de septiembre de 2024</p>
<p>Justificación y situación de Partida La DGC cuenta con un portal de aplicaciones informáticas propias y se ha detectado la necesidad de una revisión y mejora continua para adaptarla a las nuevas necesidades.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Descripción</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Portal para alojar las aplicaciones informáticas propias de la DGC</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) del portal de aplicaciones</p>	<p>30 de septiembre de 2023</p>
<p>Gestión de respuesta de correos entre unidades</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de correos</p>	<p>30 de septiembre de 2023</p>
<p>Peticiones de bienes y servicios</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de peticiones</p>	<p>30 de septiembre de 2023</p>
<p>Gestión de alertas mediante mensajes a e-mail</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicaciones para gestión de alertas</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>Agenda de contactos de la DGC</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de agenda telefónica</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>Gestión de gestión de contraseñas de usuarios</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de gestión de contraseñas de usuarios</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
<p>Inventario control de material informático</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de inventario</p>	<p>31 de marzo de 2024</p>
<p>Conexión a wifi de prensa con código QR</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para wifi-Qr</p>	<p>31 de marzo de 2024</p>
<p>Generador de tarjetas de acceso a frontera</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de tarjetas de acceso a la frontera</p>	<p>31 de marzo de 2024</p>
<p>Calendario de visitas y autorizaciones</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de visitas</p>	<p>30 de junio de 2024</p>
<p>Base de datos de titulaciones de estudios académicos</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de títulos académicos</p>	<p>30 de junio de 2024</p>
<p>Gestión de autorizaciones de bienes inmuebles</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para gestión de autorizaciones de bienes inmuebles</p>	<p>30 de junio de 2024</p>
<p>Aplicación para evaluación de puestos de trabajo</p>	<p>Revisión (y actualización en su caso) de aplicación para evaluación de puestos de trabajo</p>	<p>30 de septiembre de 2024</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos TIC</p>	<p>Descripción y método de cálculo (Número total de revisiones realizadas / número total de revisiones previstas) * 100</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p> 

<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.2.5 CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN PARA ALBERGAR EL REPOSITORIO DE PROCEDIMIENTOS Y CUADRO DE MANDO</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.2 Mejorar las herramientas digitales internas</p>
<p>Meta a alcanzar La creación de un repositorio que contenga las fichas de todos los procedimientos y los principales indicadores de seguimiento de la DGC</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2024</p>	<p>Unidad Responsable TIC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Para gestionar las fichas referidas en el objetivo 2.1.3, se requiere la elaboración de una aplicación informática que las albergue de modo sistematizado y accesible.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Jefe / Jefa de servicio de TIC</p>	<p>Diseño del repositorio</p>	<p>31 de diciembre de 2024</p>
	<p>Creación del repositorio</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos TIC</p>	<p>Descripción y método de cálculo Diseño del repositorio (si=50% / no=0%) Creación del repositorio (si=50% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>



<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.2.6 REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS INTERNO</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.2 Mejorar las herramientas digitales internas</p>
<p>Meta a alcanzar Revisar y mejorar el sistema de sugerencias interno, contestando el 100 % de las sugerencias recibidas</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de octubre de 2023</p>	<p>Unidad Responsable USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 30 de junio de 2024</p>
<p>Justificación y situación de Partida Mejorar la participación de los empleados públicos en la gestión y la toma de decisiones de la organización. Tras la puesta en marcha del buzón de sugerencias interno se detectó la necesidad de mejorar la difusión del uso del mismo y el sistema de respuestas. Como punto de partida en el primer semestre de 2023 se ha recibido una sugerencia.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Revisión y actualización del sistema</p>	<p>31 de diciembre de 2023</p>
	<p>Campaña periódica de promoción del uso del sistema de sugerencias</p>	<p>Trimestralmente hasta 30 de junio de 2024</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos USEC</p>	<p>Descripción y método de cálculo Revisión y actualización (si=10% / no=0%) Campañas de promoción (n° de campañas / 3) * 10 % (N.º de sugerencias contestadas / total de sugerencias recibidas) * 80%</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p> 

<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.3.1 CONSOLIDAR Y FORMALIZAR CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO Y LOS DEPARTAMENTOS MINISTERIALES EN EL TERRITORIO</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.3 Mejorar la comunicación y la transparencia</p>
<p>Meta a alcanzar Establecimiento y cumplimiento de un cronograma de reuniones periódicas entre la DGC y los servicios/organismos AGE presentes en su territorio</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de mayo de 2023*</p>	<p>Unidad Responsable Secretaría General</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2023</p>
<p>Justificación y situación de Partida Corresponde a los Delegados del Gobierno la dirección y supervisión de la AGE en el territorio, sin perjuicio de la autonomía de los distintos organismos de la AGE que cuentan con implantación en el territorio y del papel de las Delegaciones del Gobierno en aquellas actuaciones en las que un determinado Ministerio no cuenta con estructura propia en el territorio. En este contexto, al objeto de contribuir a la unidad de acción de la AGE, procede consolidar canales de comunicación en el territorio con el conjunto de la AGE, más allá de las comisiones de asistencia a los Delegados y Subdelegados del Gobierno establecidas en la normativa (artículo 79 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público). Por ello, además de las comisiones de asistencia al Delegado, se plantea la necesidad de planificar y llevar a cabo reuniones periódicas y/o puntuales con los servicios no integrados en las Delegaciones del Gobierno, con servicios integrados y con los servicios comunes de las mismas. Durante el primer trimestre de 2023 se han planificado y realizado 4 reuniones.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Vicesecretario / Vicesecretaria General</p>	<p>Elaboración de un cronograma de reuniones periódicas</p>	<p>1 de marzo de 2023</p>
	<p>Organización y celebración de las reuniones previstas</p>	<p>Trimestralmente hasta el 31 de diciembre de 2023</p>
	<p>Elaboración y remisión de la nota/acta de la reunión</p>	
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos Secretaría General y SGRIAGET</p>	<p>Descripción % de cumplimiento del cronograma con respecto a las reuniones celebradas</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral Envío a la DGAGET antes del 1 de marzo del cronograma. Envío a la DGAGET de las actas y/o notas resumen de las reuniones celebradas dentro de los 15 días siguientes a la finalización del trimestre.</p>
	<p>Método de cálculo (N° de reuniones celebradas / N° de reuniones previstas en el cronograma) *100</p>	
<p>ver marco mínimo de referencia del objetivo operativo 1.1. del Plan Estratégico del Ministerio de Política Territorial para 2023 </p>		

<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.3.2 ACTUALIZAR LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.3 Mejorar la comunicación y la transparencia</p>
<p>Meta a alcanzar Mantener actualizado el listado de servicios electrónicos de la DGC</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2023</p>	<p>Unidad Responsable USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida Habiéndose incluido este objetivo entre los compromisos de la carta de servicio de la DGC se incluye también en este plan estratégico como uno más de los objetivos operativos. Como punto de partida, en 2022 este compromiso se cumplió en un 100%.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Actualizar la Carta de Servicios Electrónicos de la DGC</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
	<p>Publicar grado de cumplimiento de los compromisos</p>	
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos USEC</p>	<p>Descripción y método de cálculo Actualizar la Carta de Servicios Electrónicos de la DGC trimestralmente (si=50% / no=0%) Publicar grado de cumplimiento de los compromisos trimestralmente (si=50% / no=0%)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p> 

<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.3.3 PUBLICAR PERIÓDICAMENTE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PESDGC</p>		<p>Objetivo Estratégico 4.3 Mejorar de la comunicación y la transparencia</p>
<p>Meta a alcanzar Publicar semestralmente en la intranet de la DGC el grado de cumplimiento del PESDGC</p>			
<p>Fecha de inicio 1 de enero de 2024</p>	<p>Unidad Responsable USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>	
<p>Justificación y situación de Partida La transparencia es uno de los principios inspiradores de la actuación de los poderes públicos por lo que se hace necesario aplicar este principio en todas las actuaciones. Actualmente la DGC no cuenta con Plan Estratégico propio, por lo que no existe un sistema de publicación del grado de cumplimiento.</p>			
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>			
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>	
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Publicar el porcentaje de cumplimiento semestralmente.</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>	
<p>INDICADOR</p>			
<p>Fuente de información y datos USEC</p>	<p>Descripción y método de cálculo (Número de publicaciones semestrales / 4) * 100 (aclaración: 4 son los semestres en el período de ejecución de este objetivo operativo)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Semestral</p>	



<p>Eje estratégico 4 Mejora de la digitalización, comunicación y transparencia</p>	<p>OBJETIVO OPERATIVO 4.3.4 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO DE LA WEB DE LA DGC</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.3 Mejorar la comunicación y la transparencia</p>
<p>Meta a alcanzar Mantener una actualización continua de la web de la DGC mediante la revisión al menos de una vez al semestre</p>		
<p>Fecha de inicio 1 de julio de 2024</p>	<p>Unidad Responsable USEC</p>	<p>Fecha de Cumplimiento 31 de diciembre de 2025</p>
<p>Justificación y situación de Partida El MPT pone a disposición de las Delegaciones del Gobierno una página web para la difusión de contenidos específicos de cada una de ellas. La DGC hace uso de este espacio para publicar contenidos institucionales de servicio público o interés social que requiere de revisión periódica para garantizar una información actualizada y de calidad. No existía un sistema de seguimiento de las actualizaciones realizadas en la página web de la DGC.</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA SU CONSECUCIÓN</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>	<p>Plazo</p>
<p>Coordinador / Coordinadora de la USEC</p>	<p>Revisar y actualizar los contenidos de la web de la DGC semestralmente</p>	<p>31 de diciembre de 2025</p>
<p>INDICADOR</p>		
<p>Fuente de información y datos USEC</p>	<p>Descripción y método de cálculo (N° de revisiones realizadas / 3) *100 (aclaración: 3 son el n° de revisiones mínimas a realizar)</p>	<p>Periodicidad de seguimiento Trimestral</p>





* Fecha establecida por el Plan estratégico del Ministerio de Política Territorial para 2023

** Esta fecha podrá ser ampliada en tanto el Ministerio de Política Territorial mantenga la vigencia de este objetivo

*** Uno de los proyectos de mejora planificados se extenderá más allá de diciembre de 2023

****NOTA ACLARATORIA: Una de las finalidades del presente PESDGC es sistematizar y unificar todos los compromisos, objetivos y metas de la DGC en un sólo documento.

En este caso se trata de uno de los objetivos establecidos por la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio para 2023. Al darse la circunstancia de que el objetivo ya se encuentra con un nivel de cumplimiento del 100%, se ha optado por darle una ponderación del 0% sobre el total del PESDGC y mantenerlo como uno de los objetivos para conservar la coherencia con la finalidad antes mencionada.





**CUÉNTANOS AQUÍ
CÓMO MEJORARÍAS
ESTE PLAN**



