

2022
2024

PLAN ESTRATÉGICO 2022-2024



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL
DE GOBERNANZA PÚBLICA

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Gobernanza Pública es el centro directivo responsable del análisis, evaluación y asesoramiento en materia de organización y procedimientos; el impulso de las actuaciones de simplificación administrativa; la mejora de la calidad de los servicios; la determinación de criterios para el ejercicio de las funciones propias de las inspecciones generales de servicios; la gestión de los canales de acceso de la ciudadanía y empresas a los servicios públicos; la gobernanza de los registros y notificaciones electrónicas; la atención e información a la ciudadanía en materia de transparencia, así como el impulso, coordinación y seguimiento de los planes de gobierno abierto.

Sus antecedentes organizativos se encuentran en la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, creada en 1982 con el fin de asumir las competencias en materia de organización administrativa, procedimientos e inspección de servicios, entre otras. Posteriormente fueron sumándose las funciones de simplificación administrativa, información y asistencia a la ciudadanía, gobierno abierto, calidad de los servicios y gobernanza en materia de registros.

En 2017 adopta su actual denominación como Dirección General de Gobernanza Pública. Depende de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

El Plan Estratégico de la Dirección General de Gobernanza Pública define las estrategias necesarias para el logro de los objetivos del centro directivo en el periodo 2022-2024, ordena las actividades en proyectos y programas, planifica su ejecución y permite la evaluación de los resultados.

Su elaboración se ha gestado a través de un proceso participativo con el fin de implicar al conjunto del centro directivo en su definición y desarrollo.

II. MISIÓN Y VISIÓN

1. Misión

La misión constituye la razón de ser de la Dirección General de Gobernanza Pública:

Guiar y facilitar la actividad administrativa desde una triple perspectiva: coordinación de la organización para asegurar una actuación ordenada para evitar duplicidades y alcanzar un uso adecuado de los recursos, evaluación de la gestión administrativa para mejorar el funcionamiento de los servicios, y orientación de la organización y servicios hacia la administración abierta y las personas.

2. Visión

La visión es la imagen de la realidad futura de la Dirección General de Gobernanza Pública:

Impulsar una Administración centrada en las personas, comprometida con la apertura, transparencia, integridad y participación, apoyada en una organización ágil y eficiente que proporcione servicios públicos accesibles y de calidad.

III. CONTEXTO ESTRATÉGICO

1. Análisis de factores estratégicos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Autoevaluación con CYKLOS

Se ha desarrollado un proceso participativo en la Dirección General con el fin de realizar un diagnóstico basado en la identificación de las siguientes debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO):

DEBILIDADES

Formalización limitada de la planificación
Rotación de puestos directivos
Carencias de la dotación de RRHH
Próximas jubilaciones
Inexistencia de gestión del conocimiento
Insuficiencia de espacio físico y herramientas informáticas

AMENAZAS

Cambios en las estructuras organizativas
Dependencia de actores externos clave
Brecha digital de la ciudadanía y del empleo público
Debilidad del tejido asociativo
Evolución de la posición de España en los indicadores internacionales sobre efectividad gubernamental

FORTALEZAS

Profesionalidad y capacidad de respuesta del personal
Cooperación a través de redes en la Administración General del Estado y con las demás administraciones públicas
Alianzas con actores clave
Transversalidad y conocimiento interno de la Administración General del Estado
Foro de Gobierno Abierto
Programas del Marco General de la Calidad
Proyección internacional a través de los distintos foros y grupos de trabajo internacionales en los que participa la DGGP

OPORTUNIDADES

Planes de Gobierno Abierto
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Presidencia del Consejo de la Unión Europea
Impulso de la Comisión coordinadora de las Inspecciones de Servicios
Importancia de la transparencia, integridad y participación en la agenda pública
Transformación digital
Teletrabajo
Uso omnicanal de los servicios de atención a la ciudadanía
Nuevas necesidades ciudadanas derivadas de la brecha digital, rural, generacional y de género.

2. Resultados test CYKLOS:

PUNTOS FUERTES

La DGGP cuenta con personas de gran competencia técnico/profesional, adaptables a la demanda y capacidad de respuesta.

La DGGP mantiene relaciones estables de cooperación dentro de la AGE (Comisión Coordinadora Inspecciones, Unidades de Información y Transparencia, etc.), con otras administraciones públicas (Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, Comisión Sectorial de Gobierno Abierto) en el ámbito internacional (OPSI-OCDE, EUPAN, CLAD...), con la sociedad civil y Tercer Sector (Foro Gobierno Abierto) y con entidades privadas (COE-CEPYME, ATA, CEPES, CERMI, Cámara de Comercio, Asociación Española de Calidad, Club de Excelencia en la Gestión, FUNDIBEQ). Todo ello le confiere proyección nacional e internacional.

Dada su posición, la DGGP ostenta un conocimiento y experiencia transversal del conjunto de la AGE e, incluso, de las otras administraciones públicas. Se desenvuelve con naturalidad en estos ámbitos.

El Marco General para la Mejora de la Calidad está reconocido nacional e internacionalmente (EUPAN) como un instrumento eficaz e innovador, con rango normativo, para la promoción de la calidad en las administraciones públicas.

AREAS DE MEJORA

Los instrumentos y técnicas de planificación son incompletos y no están digitalizados o automatizados.

Sería necesaria una planificación a corto y medio plazo de las necesidades de RRHH acorde con la Estrategia de la DGGP.

La gestión del conocimiento carece de una metodología y de bases de datos completas y accesibles

Es necesario profundizar en la transformación digital de todos los procesos de gestión.

Sería conveniente estrechar y formalizar las alianzas con los actores externos clave.

Sería aconsejable realizar un estudio de "benchmarking" para identificar las causas del estancamiento en los indicadores internacionales sobre efectividad gubernamental.

El Marco General para la Mejora de la Calidad necesitaría una revisión a fondo de sus programas, especialmente el de reconocimiento y del observatorio.

Sería necesario un impulso de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Servicios y un reforzamiento de las inspecciones de servicios.

3. Instrumentos de planificación gubernamental relevantes para la DGGP

En el ámbito de la Dirección General de Gobernanza Pública han de tenerse en cuenta los objetivos generales definidos tanto en el componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, como en la Estrategia de Desarrollo Sostenible, instrumentos de programación adoptados por el Consejo de Ministros para la consecución de objetivos definidos en el ámbito de la Unión Europea y Naciones Unidas. En estos instrumentos de programación se contienen, a su vez, constantes referencias al IV Plan de Gobierno Abierto adoptado por el Foro de Gobierno Abierto.

3.1. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Los 4 ejes transversales a través de los que se distribuyen en España los fondos europeos (transición ecológica, transformación digital, cohesión social y territorial e igualdad de género) se proyectan en 10 políticas palanca, de gran capacidad de arrastre sobre la actividad y el empleo con el horizonte 2023, para impulsar la recuperación económica a corto plazo y apoyar un proceso de transformación que aumente la productividad y el crecimiento potencial de la economía española en el futuro.

Estas diez palancas recogen los 30 componentes que articulan los proyectos coherentes de inversiones y reformas para modernizar el país. Aunque la mayoría de ellos tienen carácter horizontal, para el conjunto de la economía, algunos están específicamente dirigidos a impulsar la modernización de sectores tructores, como el comercio, el turismo, el agroalimentario, la salud, la automoción o las propias administraciones públicas.

La cuarta palanca se refiere a una administración para el siglo XXI, que debe actuar como tractor de los cambios tecnológicos, impulsando innovaciones, acompañando al sector privado, activando a los sectores y creando nuevos modelos de negocio replicables y escalables en el conjunto de la economía.

El componente 11 afronta uno de los retos de la sociedad española muchas veces retrasado: la reforma y modernización de la administración pública, con el fin de adaptarla a los desafíos de la sociedad contemporánea.

Contiene cinco reformas y cinco inversiones, de entre las que destacan, a efectos de la identificación de estrategias de la Dirección General de Gobernanza Pública, las siguientes:

PRTR C11 R1. Modernización de las Administraciones públicas. Reforma para la modernización y digitalización de la Administración. Entre otros elementos, esta reforma integra los 10 compromisos del IV Plan de Gobierno abierto. Las más de 100 iniciativas del IV Plan están por tanto incorporadas al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

PRTR C11 I3. Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL, inversión que aborda proyectos de modernización en el ámbito de la Administración General del Estado y de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales. La inversión se orientará a una serie de líneas estratégicas de actuación, alineadas con la Estrategia Digital 2025, el Plan de Digitalización de la Administración Pública y otras acciones de modernización dirigidas al sector público, entre la que se encuentra la administración orientada al ciudadano. La línea tiene como objetivo la mejora de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos y empresas, mejorando la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales, la modernización de los procesos y la capacitación.

3.2. Estrategia de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Globales, fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que en 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

El Objetivo 16 de los ODS consiste en “*promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles*”, lo que se concreta, entre otras acciones, en promover el Estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos; reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas, buscando abolirlos totalmente; crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles; garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles y garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

La Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 constituye la máxima expresión del compromiso político y social de España en la definición como país de su contribución al desarrollo sostenible. Elaborada en el marco de un completo sistema de gobernanza multinivel y con arreglo a un proceso de creación conjunta entre las administraciones públicas y la sociedad civil, la estrategia define los retos de nuestro país para alcanzar los ODS e incluye las políticas aceleradoras y las prioridades de actuación necesarias para cumplir con la Agenda 2030 y el sistema de seguimiento de las mismas.

El reto país 6 consiste en revertir la crisis de los servicios públicos mediante una política aceleradora orientada a construir unos servicios públicos para un Estado democrático del bienestar reforzado y resiliente.

Entre los objetivos de esta política aceleradora se encuentran:

El impulso de las actuaciones en materia de gobierno abierto, dirigidas a reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, mejorar la participación, o a establecer sistemas de integridad pública, entre otras, que serán articuladas a través de la combinación de esfuerzos por parte de los tres niveles de la Administración pública.

La mejora de la accesibilidad a las administraciones públicas a través de los procedimientos administrativos y su digitalización, con todas las garantías para la protección de los datos personales y de las empresas. En paralelo, se desarrollarán las capacidades y habilidades digitales tanto de las personas trabajadoras como del conjunto de la ciudadanía, con el fin de superar las posibles brechas en el acceso.

3.3. El IV Plan de Gobierno Abierto

España es miembro de la Alianza para el Gobierno Abierto desde noviembre de 2011. La Alianza está integrada actualmente por 78 países y un número creciente de entidades subnacionales (locales y regionales) que trabajan junto a miles de organizaciones de la sociedad civil para mejorar la transparencia, la responsabilidad y la participación pública en las Administraciones públicas.

España se encuentra representada en la Alianza por tres niveles de gobierno: Gobierno de España, comunidades autónomas del País Vasco, Cataluña, Asturias, Comunidad Valenciana y Aragón y el Ayuntamiento de Madrid.

Los miembros de la Alianza asumen el compromiso de desarrollar planes de acción plurianuales con sus iniciativas para mejorar la transparencia, la responsabilidad y la participación pública. Estos planes son evaluados externamente por el Mecanismo de Revisión Independiente de la Alianza (IRM).

España ha desarrollado hasta la fecha cuatro planes de acción, el penúltimo de los cuales (2017-2019) ha sido evaluado muy positivamente por el Mecanismo de Revisión Independiente (IRM). Este informe arroja resultados muy positivos: España obtiene una alta puntuación, con un 87% de las actividades totalmente finalizadas, y un 40% de los compromisos, ocho en total, comportaron un avance significativo o excepcional en la apertura del Gobierno. Estos resultados están muy por encima de la media del promedio global (65%-19%) y, particularmente, por encima del promedio regional de Europa (69%-18%).

A ellos se suma el IV Plan de Gobierno Abierto de España 2020-2024, aprobado el 29 de octubre de 2020, con el apoyo unánime del Foro de Gobierno Abierto.

Las características más destacables del IV Plan de Gobierno Abierto son las siguientes:

- i) Es fruto de un proceso de participación y cocreación entre la ciudadanía, las organizaciones de la sociedad civil y las tres Administraciones públicas, estatal, autonómica y local.
- ii) Tiene una vigencia de cuatro años, a diferencia de los anteriores que eran bienales, lo que ha permitido asumir compromisos más ambiciosos.
- iii) Es un plan nacional. Por primera vez, junto a las iniciativas de la AGE, se han incluido las medidas más innovadoras de las 17 comunidades autónomas, de las ciudades de Ceuta y Melilla y de las entidades locales a través de la Federación Española de Municipios y Provincias.
- iv) Es un plan ambicioso con compromisos de gran impacto para la transformación de las administraciones públicas en España.

Los objetivos del IV Plan son:

- i) Transparencia y rendición de cuentas. Profundizar en la transparencia, en los datos abiertos y en la rendición de cuentas de las administraciones públicas, mediante el desarrollo de acciones orientadas a su mejora y a la evaluación de los resultados de los planes y programas públicos
- ii) Participación ciudadana. Impulsar, fortalecer y mejorar la calidad de la participación en la gestión pública, permitiendo a la ciudadanía participar en la toma de decisiones públicas con el objetivo de lograr mejores resultados y una mayor calidad democrática.
- iii) Integridad Pública. Construir un sistema de integridad pública, fortaleciendo valores éticos y mecanismos para afianzar la integridad de las instituciones públicas y reforzar la confianza de la ciudadanía.

iv) Sensibilización y comunicación. Sensibilizar a la sociedad y a las empleadas y los empleados públicos sobre los valores del gobierno abierto, contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, para avanzar hacia una sociedad justa, pacífica e inclusiva.

Además de estos objetivos el Plan pivota en torno a otros dos ejes transversales:

i) Agenda 2030. El cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el ODS 16 relativo a la promoción de sociedades justas, pacíficas e inclusivas que rindan cuentas.

ii) Accesibilidad universal e inclusión social. La promoción de acciones que favorezcan la inclusión social, la igualdad y la accesibilidad universal enfocadas a colectivos en situación de pobreza, riesgo de exclusión social o especial vulnerabilidad.

El IV Plan está integrado por 10 ambiciosos compromisos, que agrupan más de 100 iniciativas promovidas por todas las administraciones públicas y que responden directamente a las demandas de la sociedad civil:

i) Reforma del marco regulatorio de la transparencia, que incluye la aprobación del reglamento de desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; la ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre acceso a los documentos públicos, y la modificación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

ii) Plan de refuerzo y mejora de la transparencia y de la rendición de cuentas, que amplía la publicidad activa en el Portal de la Transparencia, facilitando el seguimiento de planes públicos e informando sobre su cumplimiento, así como el impulso de la apertura de datos y de la reutilización de la información del sector público.

iii) Plan de mejora de la participación, a través de la creación de una plataforma de participación ciudadana y el impulso a los laboratorios de innovación para promover la participación en la elaboración de políticas públicas.

iv) Huella normativa, orientado a la trazabilidad del proceso de elaboración de las normas y el refuerzo de la participación ciudadana en los trámites de consulta previa e información pública.

v) Establecimiento de sistemas de integridad pública, mediante el diseño de mapas de riesgo y códigos éticos, que se completan con la regulación de un registro de lobbies obligatorio y la modificación de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de *Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas*.

vi) Sistema de protección de denunciantes, mediante la transposición de la Directiva (UE) 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión Europea.

vii) Formación y educación en Gobierno abierto, con acciones formativas destinadas a la ciudadanía y público experto, así como a los empleados y empleadas públicos.

viii) Comunicación inclusiva sobre gobierno abierto, a través de medidas de difusión de los valores de gobierno abierto, así como la investigación y el debate avanzado.

ix) Observatorio sobre Gobierno abierto, orientado a difundir y promover las mejores prácticas.

x) Compromisos de ámbito autonómico y local. Un total de 53 iniciativas de las comunidades autónomas y entidades locales se integran por primera vez en el plan, de forma que este dispone de alcance estatal.

3.4. Líneas estratégicas de la Secretaría de Estado de Función Pública

En el marco de los objetivos estratégicos antes descritos, la Secretaría de Estado de Función Pública ha identificado tres ejes de actuación: : la ciudadanía, el conjunto de las empleadas y empleados públicos y la propia organización. Para cada uno de los ejes, se establecen unas líneas de actuación (el camino a seguir), unos objetivos (qué es lo queremos conseguir) y unos proyectos (cómo lo vamos a hacer).

Las actuaciones estratégicas de la Dirección General de Gobernanza Pública están plenamente alineadas con los ejes de actuación de la Secretaría de Estado referidos a la ciudadanía y a la organización.

El eje de actuación de ciudadanía comprende los siguientes orientaciones:

1. Poner a la ciudadanía en el centro de la acción pública. Los objetivos son promover una cultura de compromiso con la ciudadanía en el diseño y desarrollo de las políticas públicas; favorecer la intervención ciudadana en la toma de decisiones y un nuevo modelo de sistema de información administrativa más orientado al ciudadano, permitiéndole consultar información veraz y actualizada de los servicios públicos y acceder también a su tramitación mediante el uso de la Administración electrónica.

Los proyectos 5 y 7 de la estrategia 2 y el proyecto 9 de la estrategia 3 de la DGGP se orientan al cumplimiento de estos objetivos.

2. Refuerzo del valor de lo público. El objetivo es fomentar la confianza ciudadana en los servicios públicos y mejorar la imagen de la administración. Para ello, se proponen como proyectos difundir buenas prácticas, implicar a la ciudadanía y a las empresas en la reducción de trámites administrativos y fomentar la evaluación como mecanismo para cuantificar el valor públicos de las actuaciones, sus resultados e impactos.

El proyecto 10 de la estrategia 3 y el proyecto 12 de la estrategia 4 de la DGGP se orientan al cumplimiento de estos objetivos.

3. Fomentar el ejercicio efectivo del derecho democrático a la información y a la participación en los asuntos públicos. Los objetivos son construir un sistema de integridad pública, mediante el fortalecimiento de valores y mecanismos que afiancen la integridad de las instituciones y refuercen la confianza de la ciudadanía, así como desarrollar las obligaciones de publicidad activa y de derecho de acceso a la información, dado que la transparencia es una política pública altamente demandada por la sociedad.

Los proyectos consisten en reformar del marco regulatorio de la transparencia, regular las relaciones de la administración con los grupos de interés, en régimen de publicidad y transparencia, elaborar un Plan de mejora de la participación en los asuntos públicos y elaborar el Sistema de Integridad de la AGE.

Los proyectos 3, 4, 5 y 6 de la estrategia 2 de la DGGP se dirigen al cumplimiento de estos objetivos.

Finalmente, en el eje tercero de la SEFP, referido a la organización, existe igualmente un pleno alineamiento de los proyectos con los objetivos estratégicos definidos por la Secretaría de Estado. Se trata, en concreto, del objetivo de impulsar la racionalización organizativa de la Administración General del Estado y del sector público estatal, que cifra como objetivos específicos los de simplificación de las estructuras existentes de modo que se racionalice la organización de la AGE con el consiguiente ahorro económico e incremento de eficiencia; conocer la estructura administrativa existente para así, cuando se proponga la creación de nuevos órganos administrativos, y evitar duplicidades organizativas, de tal manera que se pueda comprobar que no existe otro en la misma Administración Pública que desarrolle igual función sobre el mismo territorio y población.

El proyecto 11 de la estrategia 3 de la DGGP permite hacer operativos estos objetivos.

III. ESTRATEGIAS, OBJETIVOS Y PROYECTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNANZA PÚBLICA

Las estrategias son los caminos que pueden trazarse para transitar desde la situación actual al logro de los objetivos generales. En ellas se concretan las actividades englobadas en proyectos y programas.

Los objetivos generales, por su propio carácter, deben ser precisados a través de un conjunto de objetivos específicos cuya consecución debe alcanzarse mediante el desarrollo de los correspondientes proyectos y programas.

Los proyectos y programas integran el conjunto estructurado de actividades necesarias para la consecución de los objetivos específicos de cada uno de ellos. Indican los responsables, medios, plazos de realización y productos resultantes, requeridos para el logro de cada objetivo específico. Los proyectos están acotados en el tiempo, de modo que su ejecución se vincula a una fecha determinada, mientras que los programas presentan vocación de continuidad.

Teniendo en cuenta el necesario alineamiento con los objetivos definidos por el contexto estratégico, así como la identificación de puntos fuertes y débiles del centro directivo, se propone la siguiente definición de las estrategias, objetivos generales y específicos, así como los proyectos y el programa que harán posible su consecución.

<p>ESTRATEGIA 1. UNA ADMINISTRACIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS</p> <p>Objetivo general: <i>Desarrollar iniciativas innovadoras y de carácter participativo en los servicios de información, asistencia, orientación y atención para una mejor satisfacción de las necesidades ciudadanas</i> [Alineamiento con PRTR C11 I3 y Reto País 6 de la EDS]</p>	<p>Proyecto 1. Plan de atención integral a personas mayores en la realización de trámites ante la Administración General del Estado. <i>Objetivo específico: Mejorar la atención a las personas mayores, facilitándoles asistencia en el acceso a los servicios administrativos de manera presencial o telefónica, así como en la utilización de las herramientas que les permitan relacionarse con la AGE para la realización de trámites electrónicos.</i></p> <p>Proyecto 2. Consolidación del liderazgo en la atención omnicanal. <i>Objetivo específico: Coordinar la prestación de los servicios de información, atención y asistencia ciudadana con el fin de optimizar los recursos disponibles y mejorar los índices de satisfacción, así como adecuar los servicios ofrecidos por las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro a la normativa vigente.</i></p>
<p>ESTRATEGIA 2. UNA ADMINISTRACIÓN COMPROMETIDA CON LA APERTURA, TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y PARTICIPACIÓN</p> <p>Objetivo general: <i>Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de manera que desplieguen un alto potencial transformador.</i> [Alineamiento con PRTR C11 R1 y Reto País 6 de la EDS]</p>	<p>Proyecto 3. Refuerzo del marco regulatorio de la transparencia. <i>Objetivo específico. Reformar la Ley 19/2013, de 13 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno con el fin de satisfacer las necesidades ciudadanas.</i></p> <p>Proyecto 4. Nuevo Portal de Transparencia. <i>Objetivo específico: Integrar las diferentes dimensiones del gobierno abierto en el portal a través de la ampliación y mejora de los contenidos de publicidad activa, rendición de cuentas, participación e integridad pública.</i></p> <p>Proyecto 5. Plan de mejora de la participación ciudadana. <i>Objetivo específico: Crear nuevas herramientas de participación ciudadana mediante la plataforma de participación en planes y programas, desarrollo de guías de actuación de los responsables públicos y el laboratorio de innovación en participación.</i></p> <p>Proyecto 6. Implantación de sistemas de integridad pública. <i>Objetivo específico. Desarrollar e implantar el Sistema de Integridad de la Administración General del Estado y coordinación de la elaboración carta de integridad de las administraciones públicas.</i></p> <p>Proyecto 7. Sensibilización y formación en gobierno abierto. <i>Objetivo específico: Desarrollar el Plan de comunicación inclusiva en materia de gobierno abierto y promoción del gobierno abierto en el ámbito internacional</i></p> <p>Proyecto 8. Colaboración en la estrategia de datos abiertos. <i>Objetivo específico. Apoyar el diseño del modelo de gobernanza del dato y la orientación al dato de los departamentos ministeriales.</i></p>

<p>ESTRATEGIA 3. UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL Y EFICIENTE</p> <p>Objetivo general: Potenciar la simplificación de procedimientos y la racionalización de estructuras organizativas mediante la generación de nuevas herramientas [Alineamiento con Reto País 6 de la EDS]</p>	<p>Proyecto 9. Refuerzo de la administración digital y la transparencia mediante la optimización del Sistema de Información Administrativa (SIA). <i>Objetivo específico: Refuerzo de la administración digital configurando el SIA como un verdadero catálogo de procedimientos, servicios y otra documentación pública que permita mejorar la información a los ciudadanos, empresas y las Administraciones públicas.</i></p> <p>Proyecto 10. Impulso de la simplificación y la reducción de cargas administrativas. <i>Objetivo específico: Rediseño de instrumentos de simplificación y de colaboración con las organizaciones para mejorar resultados y aumentar la visibilidad.</i></p> <p>Proyecto 11. Radiografía de la estructura organizativa de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos. <i>Objetivo específico: Desarrollo de un sistema de indicadores para la adopción de decisiones en materia organizativa.</i></p>
<p>ESTRATEGIA 4. UNA ADMINISTRACIÓN QUE PROPORCIONE SERVICIOS ACCESIBLES Y DE CALIDAD</p> <p>Objetivo general. Favorecer la planificación estratégica, la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos. [Alineamiento con Reto País 6 de la EDS]</p>	<p>Proyecto 12. Refuerzo de la planificación estratégica y de los modelos de calidad reconocidos. <i>Objetivo específico: Aumentar el número de organizaciones que disponen de dirección por objetivos y utilizan modelos de calidad reconocidos, al tiempo que se asegura el control de eficacia de los organismos públicos.</i></p> <p>Programa 1. Programa de fomento de la calidad de la Dirección General de Gobernanza Pública. <i>Objetivo específico: Mejorar los indicadores de la Dirección General de Gobernanza Pública en materia de calidad.</i></p>

IV. SEGUIMIENTO

Los indicadores son los instrumentos de medida que se utilizan para conocer y evaluar la evolución de una situación o realidad determinada. Son los elementos nucleares del proceso de seguimiento y evaluación de los objetivos asumidos por la organización.

El sistema de seguimiento está integrado por tres tipos de indicadores:

- Indicadores de proceso. Son aquellos que permiten comprobar el desarrollo en tiempo y forma de las actividades desarrolladas en la ejecución de un programa o proyecto y adoptar medidas de corrección ante retrasos o desviaciones significativas respecto de lo planificado.
- Indicadores de resultado. Se utilizan para evaluar los logros obtenidos en el desarrollo de los proyectos y programas y su grado de adecuación a los objetivos específicos.
- Indicadores de impacto. Permiten evaluar los efectos o cambios que se hayan producido en la realidad sobre la que opera la organización, como consecuencia de los objetivos logrados en el desarrollo de sus planes y programas.

Se indican a continuación los indicadores de seguimiento de cada uno de los proyectos y del programa de mejora de la calidad:

PROYECTO/PROGRAMA	INDICADOR
Proyecto 1. Plan de atención integral a personas mayores en la realización de trámites ante la Administración General del Estado	Índice de satisfacción igual o superior al 8 sobre la atención recibida en la oficina de atención de Francisco de Rojas y en el 060 y Punto de Acceso General (administración.gob.es) por las personas mayores 80% de medidas implementadas respecto de las planificadas ¹ .
Proyecto 2. Consolidación del liderazgo en la atención omnicanal.	80 % de medidas implementadas respecto de las planificadas. Índice de satisfacción igual o superior al 8 sobre la atención recibida en el 060, Punto de acceso General y atención presencial
Proyecto 3. Refuerzo del marco regulatorio de la transparencia	Fecha aprobación por Consejo de Ministros del Proyecto de ley.
Proyecto 4. Nuevo Portal de Transparencia	85% de índice de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa del CTBG 80% de funcionalidades implementadas respecto de las planificadas.
Proyecto 5. Plan de mejora de la participación ciudadana	80% de funcionalidades implementadas respecto de las planificadas
Proyecto 6. Implantación de sistemas de integridad pública.	Fecha de aprobación del sistema de integridad por la Comisión Coordinadora Fecha de aprobación de la Red Interadministrativa de la carta de compromisos de integridad
Proyecto 7. Sensibilización y formación en gobierno abierto.	80% actividades desarrolladas respecto de las planificadas. Mejora de al menos un 15% del grado de conocimiento de la ciudadanía del GA (Informe percepción Ciudadana de los SSPP basado en el estudio del CIS 2023)
Proyecto 8. Colaboración en la estrategia de datos abiertos	Aprobación de la Estrategia Datos Abiertos AGE
Proyecto 9. Refuerzo de la administración digital y la transparencia mediante la optimización del Sistema de Información Administrativa (SIA).	100% de procedimientos revisados en el sistema de Información Administrativa (SIA) en marzo de 2024 Cuadro de Clasificación de Funciones Específicas (CCFE) elevado para la aprobación de la Comisión

¹ Este porcentaje del 80% que figura como indicador en este y otros proyectos del plan obedece a la dependencia de terceros de la DGGP para el cumplimiento de algunas de las actividades de los proyectos.

	Superior Calificadora de Documentos Administrativos Incremento en un 10 % de propuestas aceptadas.
Proyecto 10. Impulso de la simplificación y la reducción de cargas administrativas.	
Proyecto 11. Radiografía de la estructura organizativa de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos	Aprobación del informe del nuevo sistema de indicadores organizativos
Proyecto 12. Refuerzo de la planificación estratégica y de los modelos de calidad reconocidos	Incremento en un 50% el número de organizaciones que utilizan la DPO (a nivel de Dirección General) Incremento en un 50% número de organizaciones que utilizan modelos de calidad Incremento en 0,5 puntos el índice de la satisfacción de los clientes del programa de reconocimiento
Programa 1. Programa de fomento de la calidad de la Dirección General de Gobernanza Pública	20 % de mejora de los indicadores de calidad

**ANEXO I.
FICHAS DE PROYECTOS Y PROGRAMAS**

PROYECTO 1. PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS MAYORES EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Unidad responsable	Subdirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía (SGTAC).
Otras unidades involucradas	Subdirección General de Gobernanza en Materia de Registros (SGGMR) Subdirección General de Gobierno Abierto (SGGA) Subdirección General de Organización y Procedimientos (SGOP)
Otros actores involucrados	Ministerio de Hacienda y Función Pública (AEAT) Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (SGAD) Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (INSS) Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (IMSERSO). Ministerio de Trabajo y Economía Social (SEPE) Ministerio del Interior (DGT) Ministerio de Política Territorial MUFACE, MUGEJU, ISFAS Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre Plataforma del Tercer Sector Consejo de Consumidores y Usuarios Confederación Española de Organizaciones de Mayores Plataforma de Mayores y Pensionistas Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España CONJUPES (Confederación Nacional de Jubilados y Pensionistas de España) Grupo de investigación sobre Envejecimiento del CSIC: Envejecimiento en Red ISDEFE EQUIPO DE INVESTIGADORES encargados de la investigación social División TIC SEFP A medio plazo: CCAA, EELL (FEMP)

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

La situación excepcional derivada de la pandemia de la COVID-19 ha acelerado la necesidad de digitalización de la sociedad y ha puesto de manifiesto las dificultades que existen a la hora de acceder a los servicios electrónicos por parte de amplios colectivos. Estas dificultades son especialmente relevantes en relación con las personas mayores (a partir de 65 años).

Si bien la brecha digital relacionada con el uso de Internet se ha ido recortando progresivamente en este grupo de edad, existe otra brecha relacionada con las habilidades digitales, todavía destacable.

En relación con el uso de Internet, según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, un 73,3% de las personas mayores utiliza Internet en 2021, frente al 99,6% de la población de entre 16 y 24 años. No obstante, el progreso en el consumo de Internet ha experimentado una progresión notable entre las personas mayores en los últimos tres años, ya que creció casi tanto como durante los doce años anteriores. En 2006, primer año de la encuesta, el porcentaje de personas mayores usuarias de Internet se situaba en el 5,1 %.

Sin embargo, en relación con las habilidades digitales, en 2020 un 68% de las personas mayores indicaba poseer habilidades digitales bajas o, incluso, no tener habilidades, frente al 10,8% de los jóvenes entre 16 y 24 años, que aseguraba tener escasas habilidades tecnológicas (Fuente: INE y Departamento de Población, CSIC). El grupo de personas mayores siempre es el grupo con menor proporción de uso de Internet en todas las actividades revisadas por el INE: de carácter comunicativo, informativo, de participación política y social o de aprendizaje.

A la hora de valorar el impacto de la administración electrónica sobre las personas mayores, debe establecerse una distinción entre el grupo que utiliza Internet y el que no.

Entre las personas mayores usuarias de Internet, según el último informe del Barómetro Mayores UDP, el 85,1% de las personas mayores que acceden a Internet lo hacen para intercambiar mensajes con familiares o amigos (*WhatsApp*, *SMS*...) y el 80,8% para informarse, leer prensa, noticias, documentos, siendo ambas las actividades más generalizadas. A estas dos actividades mayoritarias, les siguen otras realizadas también por más de la mitad de los usuarios: el 54,6% lo utilizan para realizar gestiones bancarias, el 52% para gestiones sanitarias o sociales y el 50,5% para comunicarse con imagen con familiares o amigos (*Skype* o similares). Por último, en menor medida -aunque con porcentajes reseñables de personas usuarias -, también se usa Internet entre las personas mayores para realizar gestiones administrativas (38,6%), para comprar (36,9%) y participar en redes sociales (34,3%). Sobre el porcentaje de personas que utilizan Internet para realizar gestiones administrativas, se observa que las mujeres y las personas con menor nivel educativo lo utilizaron en menor medida.

Sin embargo, entre las personas mayores no usuarias de internet, más de la cuarta parte aseguran que no pudieron realizar alguna de las gestiones propuestas porque solo se podían hacer por internet o en una máquina (27,1%) y muchos de ellos señalaron más de una. Concretamente, el 14,0% afirmaron que no pudieron realizar gestiones sanitarias o sociales, el 13,3% asegura que no pudieron obtener información por teléfono siguiendo instrucciones de una máquina, el 11,3% señalaron las gestiones administrativas, el 9,6% bancarias y un 7,7% no pudieron realizar compras online.

Al ser consultadas sobre lo que creen que deberían hacer las Administraciones públicas, servicios públicos, bancos o empresas de servicios para facilitar realizar esas gestiones, el 64,6% de las personas mayores se decantan por mantener algún tipo de asistencia presencial como principal solución; el 38,7% reclama que se establezcan horarios específicos para grupos de personas mayores y el 12,1% por mantener un servicio telefónico gratuito atendido por una persona y no una máquina.

Se trata, por tanto, de uno de los colectivos en los que la brecha digital es más significativa y hacia el que deberían dirigirse los esfuerzos de asistencia en el uso de los medios electrónicos, facilitando la relación con la Administración Pública y el acceso a los servicios públicos más demandados.

Estos esfuerzos van alineados con la Proposición No de Ley (en adelante PNL) sobre el derecho a ser atendido, recientemente aprobada en la Comisión de Hacienda y Función Pública.

Estrategia, objetivo general y específico

Una Administración centrada en las personas.

Objetivo general. Desarrollar iniciativas innovadoras y de carácter participativo en los servicios de información, asistencia, orientación y atención para una mejor satisfacción de las necesidades ciudadanas.

Objetivo específico. Mejorar la atención a las personas mayores, facilitándoles asistencia en el acceso a los servicios administrativos de manera presencial o telefónica, así como en la utilización de las herramientas que les permitan relacionarse con la AGE para la realización de trámites electrónicos.

Actividades del proyecto		Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos
Actividad 1 Elaboración del diagnóstico	Tarea 1. Planificación de la investigación social	23.5.2022	30.9.2022	SGTAC/ SGGA	Contratación de la investigación
	Tarea 2. Trabajo de campo (observación participante, encuestas y entrevistas)	30.9.2022	15.12.2022	SGTAC/SGGMR/SGGA	Entrevistas/Grupos de discusión/ Encuestas/ y formularios cumplimentados
	Tarea 3. Redacción del informe	15.12.2022	30.01.2023	SGGA	Informe de diagnóstico
Actividad 2 Desarrollo de un modelo para la atención multicanal a las personas mayores a través del laboratorio de	Tarea 1. Configuración del equipo	16.1.2023	10.2.2023	SGGA/SGTAC/SGGMR	Grupo en HazLab
	Tarea 2. Análisis del problema	15.2.2023	30.6.2023	SGGA	Informe en HazLab

innovación para la participación HazLab HazLab es un laboratorio digital que dispone de un espacio de encuentro, de debate, de experimentación e intercambio de experiencias. Este laboratorio permitirá avanzar hacia un modelo de asistencia para las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) y Oficinas de Asistencia en Materia de Registros(OAMR). Además, a través del laboratorio, se definirán las necesidades de formación y aprendizaje	Tarea 3. Elaboración de un prototipo	03.7.2023	29.9.2023	SGGA	Documento de definición del prototipo
	Tarea 4. Testeo del prototipo.	02.10.2023	30.11.2023	SGGA /SGTAC/SGGMR	Documento de evaluación del prototipo
Actividad 3 Implantación de un proyecto piloto en las oficinas de información y atención ciudadana (OIAC) y de asistencia en materia de registros (OAMR) de Francisco de Rojas El modelo de integración de personas mayores debe implementarse y ser objeto de evaluación	Tarea 1. Definición de requisitos y necesidades para la implantación de un piloto para la atención personalizada. Este piloto se basará en el informe de diagnóstico	01.02.2023	28.02.2023	SGTAC/SGGMR	Documento de identificación de necesidades Inventario de medios para el proyecto piloto
	Tarea 2. Obtención de medios (infraestructura, medios técnicos, organizativos y formativos	01.03.2023	30.06.2023	SGTAC/SGGMR	Dotación de medios
	Tarea 3. Implantación del proyecto piloto en la OIAC y OAMR de Francisco de Rojas	15.03.2023	31.07.2023	SGTAC/SGGMR	Plan de implantación Piloto de la oficina funcionando Documento sobre resultados de la implantación

	Tarea 4. Elaboración de un decálogo de atención a personas mayores por parte del personal de las OIAC y OAMR	15.09.2022	15.12.2022	SGTAC/SGGMR	Decálogo de atención
	Tarea 5. Evaluación del piloto	01.09.2023	30.10.2023	SGTAC/SGGMR	Informe de evaluación
	Tarea 6. Comunicación de resultados del piloto a Hazlab	01.11.2023	10.11.2023	SGTAC/SGGMR	Resultados del informe
Actividad 4. Extensión del piloto a otras OIAC y OAMR de la AGE Implantado en una oficina, se diseñará un plan para su extensión, de manera progresiva, a otras OIAC y OAMR de la AGE Se extenderá el prototipo resultado de HazLab, que incluirá la experiencia del piloto en la oficina de Francisco de Rojas 12.	Tarea 1. Definición de un plan de actuación y constitución de un grupo de trabajo para la extensión del piloto con aquellas OIAC y OAMR interesadas en aplicarlo	01.10.2023	15.11.2023	SGTAC/SGGMR	Plan de actuación Acta de la sesión constitutiva del grupo de trabajo
	Tarea 2. Definición de necesidades para la extensión del piloto	15.11.2023	30.04.2024	SGTAC/SGGMR	Documento de identificación de necesidades de OIAC y OAMR participantes
	Tarea 3. Implantación del piloto	01.01.2024	31.07.2024	SGTAC/SGGMR	Documentación de la implantación Plan de implantación Pilotos implantados
	Tarea 4. Evaluación de la implantación	01.09.2024	30.10.2024	SGTAC/SGGMR	Encuestas de satisfacción cumplimentadas e informe de evaluación

Actividad 5. Atención por agente telefónico a personas mayores El 060 es un canal de atención telefónica de la AGE que dispone de una plataforma de telefonía de red inteligente que da soporte a la ciudadanía las 24 horas todos los días del año, y atiende en un primer nivel directamente y de forma centralizada las llamadas de los ciudadanos, derivándolas, en caso de necesidad, a operadores especializados en las distintas materias. Se propone que todas las llamadas sobre certificado electrónico realizadas por el colectivo de personas mayores sean atendidas mediante agente telefónico, sin locución automática. Esta acción se debe realizar en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD), responsable técnico del 060.	Tarea 1. Análisis de la viabilidad técnica y protocolo de encaminamiento de llamadas	15.09.2022	30.11.2022	SGTAC	Informe
	Tarea 2. Elaboración del protocolo de atención a personas mayores para el personal que atenderá las llamadas	01.12.2022	15.01.2023	SGTAC	Protocolo
	Tarea 3. Piloto sobre certificados electrónicos y Cl@ve: pruebas e implantación	01.12.2022	15.03.2023	SGTAC	Atención personalizada a través del teléfono implantada
	Tarea 4. Evaluación de la implantación Esta evaluación se hará sobre el piloto, no sobre la extensión a otros trámites. Las fechas dependerán de la fecha de finalización de la tarea 3.	01.02.2023	31.03.2023	SGTAC	Encuestas de satisfacción cumplimentadas e informe de evaluación
	Tarea 5. Extensión del piloto a otros trámites y materias Debe comenzar después de la evaluación del piloto	01.09.2023	30.10.2024	SGTAC	Plan de extensión Atención personalizada a través del teléfono implantada a nuevos trámites y materias
Actividad 6.	Tarea 1. Análisis viabilidad técnica y jurídica	01.03.2023	30.04.2023	SGTAC	Informe de viabilidad

<p>Asistencia personalizada mediante videollamada utilizando la plataforma 060.</p> <p>Creación de un nuevo canal de asistencia en el uso de los medios electrónicos para las personas mayores por videollamada a través del 060</p> <p>Fechas provisionales. Se necesita recabar más información de la SGAD</p>	Tarea 2. Diseño de la propuesta	01.05.2023	30.05.2023	SGTAC	Protocolo
	Tarea 3. Pruebas e implantación	01.06.2023	30.12.2023	SGTAC	Atención personalizada a través de videollamada implantada
	Tarea 4. Evaluación de la implantación	15.01.2024	30.03.2024	SGTAC	Encuestas de satisfacción cumplimentadas e informe de evaluación
	Tarea 5. Extensión del piloto a la realización de trámites y materias	01.04.2024	30.07.2024	SGTAC	Plan de extensión Atención personalizada a través de videollamada implantada a nuevos trámites y materias Videoidentificación Protocolo de actuación por Funcionario Habilitado
	Tarea 6. Evaluación de la extensión del piloto a otros trámites y materias	01.10.2024	30.10.2024	SGTAC	Informe de Evaluación
<p>Actividad 7. Asistencia personalizada mediante asistente virtual</p> <p>Desarrollo e implantación de una plataforma de asistencia virtual,</p>	Tarea 1. Desarrollo de un asistente virtual que ofrezca información sobre obtención y uso de medios de identificación electrónica (certificado electrónico y Cl@ve) y sobre presentación de escritos y comunicaciones a	01.03.2023	30.09.2023	SGTAC	Implantación del asistente virtual en el PAG implantado Reglas de atención en REG

<p>sencilla, intuitiva y escalable, con 2 funcionalidades: Por un lado, asistente en el uso medios electrónicos: orientar sobre servicios electrónicos más demandados: identificación, autenticación, certificados electrónicos y firma electrónica. Por otro lado, asistente para el acceso a la información y, en su caso, realización de trámites "más demandados" (Seguridad Social, Justicia...).</p> <p>Esta plataforma estaría basada en Inteligencia Artificial, se retroalimentaría con información proveniente de las preguntas y consultas de los ciudadanos y estaría accesible desde distintos dispositivos (móvil, página web, asistentes conversacionales...).</p>	<p>través del Registro Electrónico General situado en el PAgE</p>				
	<p>Tarea 2. Implementación de un asistente por voz (altavoces inteligentes) que ofrezca información sobre obtención y uso de medios de identificación electrónica (certificado electrónico y CI@ve) y sobre presentación de solicitudes a través del Registro Electrónico General</p>	01.03.2023	30.09.2023	SGTAC	<p>Asistente por voz operativo Documento definición procedimientos asistente (procedimiento de identificación o no, legitimación tratamiento datos personales, modelo aprendizaje automático).</p>
	<p>Tarea 3. Incorporación progresiva de información sobre trámites más demandados</p>	01.01.2024	30.10.2024	SGTAC	<p>Plan de extensión Asistencia implantada</p>
	<p>Tarea 4. Evaluación de la implantación</p>	01.10.2023	30.12.2023	SGTAC	<p>Encuestas de satisfacción cumplimentadas e informe de evaluación</p>
<p>Actividad 8. Desarrollo de una sección en el PAgE con información útil y amigable para personas mayores</p>	<p>Tarea 1. Diseño funcional de la sección con navegación sencilla</p>	01.06.2023	01.10.2023	SGTAC	<p>Documento de diseño</p>
	<p>Tarea 2. Desarrollo de la sección</p>	02.10.2023	31.01.2024	SGTAC	<p>Sección desarrollada</p>

Esta sección incluirá información en formato de "lectura fácil"					
Actividad 9. Piloto de firma biométrica.	Tarea 1. Estudio de viabilidad y análisis de alternativas	01.04.2022	30.06.2022	SGGMR	Informe de viabilidad
	Tarea 2. Elección caso de uso (aplicación susceptible de incorporar firma biométrica) y desarrollo de la solución (entornos desarrollo y preproducción) y comunicación del proyecto a stakeholders	20.05.2022	23.11.2023	SGGMR	Memoria diseño proyecto aplicado al caso de uso (habilita).
	Tarea 3. Adquisición y provisión de portátiles con capacidad de recoger la firma, revisar forma de adquisición con DTIC y SG Responsable	16.10.2023	30.06.2023	SGGMR	Inventario de portátiles distribuidos por unidad Diseño procedimiento adquisición dispositivos, memoria compra agregada, pliegos.
	Tarea 4. Implantación del piloto en la oficina de Francisco de Rojas	24.11.2023	8.03.2024	SGGMR	Evaluación piloto Plan de extensión Extensión del piloto a nuevas oficinas Plan de comunicación Encuesta satisfacción (ciudadanos y funcionarios habilitados)
	Tarea 5. Análisis de resultados y plan de acción para modificación resto de registros electrónicos e Implantación en su caso. Dependencia de entrada en producción.	11.02.2024	12.04.2024	SGGMR	Plan de acción

	Tarea 7. Estudio de implantación en CC.AA. y EE.LL.	01.03.2024	29.03.2024	SGGMR	Plan de Acción
<p>Actividad 10. Simplificación de trámites más demandados por las personas mayores*.</p> <p>El acceso a los trámites más demandados por las personas mayores exige la simplificación así de los trámites de la AGE más demandados por el colectivo de personas mayores. Esta actividad permitirá ir incorporando el impacto social en los planes de simplificación.</p> <p>(*) Esta actividad requiere de la colaboración de los organismos responsables en los trámites más demandados</p>	Tarea 1. Selección de los trámites más demandados	15.10.2023	01.01.2024	SGTAC	Documento de identificación de trámites más demandados
	Tarea 2. Propuestas de simplificación	01.01.2024	01.04.2024	SGOP	Fichas de propuestas
	Tarea 3. Aplicación de la propuesta de simplificación y reducción de cargas en los trámites más demandados	01.04.2024	30.06.2024	SGOP	Implantación efectiva
	Tarea 4. Evaluación	30.06.2024	30.10.2024	SGTAC	Informe de evaluación
<p>Actividad 11. Plan de Formación en el uso de la administración electrónica dirigida al personal destinado a labores de atención, familiares y voluntarios.</p>	Tarea 1. Detección de necesidades formativas	01.05.2023	30.06.2023	SGTAC/SGGMR	Elaboración de encuesta Informe de detección de necesidades formativas

<p>Detección de necesidades y elaboración de material de apoyo dirigido a personal destinado a labores de atención, familiares y voluntarios, sobre asistencia en el uso de medios electrónicos en relación con distintos servicios: identificación, autenticación, certificados electrónicos y firma electrónica, acceso al registro electrónico general, acceso a información y tramitación de servicios más demandados (Seguridad Social...).</p>	Tarea 2. Diseño del material formativo	01.07.2023	01.02.2024	SGTAC/SGGMR	Guías didácticas e infografías y otro material divulgativo, incluyendo material audiovisual
	<p>Tarea 3. Difusión del material y desarrollo de acciones de formación dirigidas al personal que desarrolla labores de atención, familiares y voluntarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> OIACs AGE Plataforma del Tercer Sector sociedad civil Programa de Modernización de la Comunicación Ciudadana de las Delegaciones del Gobierno (Línea competencias digitales) Delegaciones y subdelegaciones del gobierno 	01.02.2024	31.07.2024	SGTAC/SGGMR	Plan de formación Certificación de actividades de formación
	Tarea 4. Evaluación	01.09.2024	01.10.2024	SGTAC/SGGMR	Informe de evaluación

PROYECTO 2. CONSOLIDACIÓN DEL LIDERAZGO EN LA ATENCIÓN OMNICANAL

Unidad responsable	Subdirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía (SGTAC) Subdirección General de Gobernanza en Materia de Registros (SGGMR)
Otras unidades involucradas	Dirección General de Función Pública
Otros actores involucrados	Secretaría General de Administración Digital

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

El cambio de paradigma que ha supuesto la sociedad de la información ha embarcado a las administraciones públicas en un proceso de transformación digital en el que el objetivo es hacer uso de las nuevas tecnologías para garantizar una mejor atención a la ciudadanía, situándola en el centro y ofreciendo servicios cada vez más personalizados.

La modernización de la gestión pública propone un nuevo modelo de gobernanza que permita una asistencia omnicanal centrada en las personas, simplificando los procedimientos administrativos y reforzando a su vez el papel de la administración electrónica.

Sin embargo, el hecho de que la digitalización de procedimientos avance a pasos agigantados en esta nueva sociedad también da lugar a una serie de situaciones en las que se produce una verdadera desigualdad entre las personas interesadas a la hora de poder relacionarse con las administraciones públicas, siendo la brecha digital el principal inconveniente en este proceso de modernización administrativa.

Por lo tanto, para no dejar a nadie atrás y conseguir esa igualdad en las relaciones con las administraciones públicas, se hace necesario conjugar el avance tecnológico con la atención presencial, manteniendo al personal funcionario de las oficinas como punto de contacto entre la administración y la ciudadanía.

Estrategia, objetivo general y específico

Una Administración centrada en las personas.

Objetivo general: Desarrollar iniciativas innovadoras y de carácter participativo en los servicios de información, asistencia, orientación y atención para una mejor satisfacción de las necesidades ciudadanas

Objetivo específico: Coordinar la prestación de los servicios de información, atención y asistencia ciudadana con el fin de optimizar los recursos disponibles y mejorar los índices de satisfacción.

Actividades del proyecto		Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos
Actividad 1. Análisis del estado de situación de las OIAC y OAMRs Una actuación previa es conocer el estado de situación de las OIAC y OAMR de la AGE en cuanto a infraestructura, recursos humanos, organizativos y de gestión.	Tarea 1. Elaboración de un cuestionario para las oficinas	03.05.2022	01.06.2022	SGTAC/SGGMR	Cuestionario
	Tarea 2. Remisión del cuestionario a las oficinas y tratamiento de la información recibida	02.06.2022	30.11.2022	SGTAC/SGGMR	Análisis explotación e informe
	Tarea 3. Documentos sobre estado de situación, informes propias oficinas (Territorio, Hacienda,)	02.06.2022	21.11.2022	SGTAC/SGGMR	Documento de Análisis
	Tarea 4. Proyecto auditoría y consultoría (PRTR)	01.02.2022	11.11.2022	SGGMR	Diagnóstico y Propuesta de Mejora
	Tarea 5. Informe de diagnóstico	11.11.2022	20.12.2022	SGTAC/SGGMR	Informe de diagnóstico
	Tarea 6. Análisis de dotación y forma de adquisición de equipamiento de puestos de asistencia en las oficinas para uso de los ciudadanos, (ejemplo: puestos de acceso a servicios en condiciones de seguridad, impresora, cajero si se requiere cita previa con pantalla grande, <i>sandbox</i> para obtención de documentos en formato electrónico directamente sin tener que escanear...)	12.05.2023	12.06.2024	SGTAC/SGGMR	Inventario y manuales

Actividad 2. Elaboración de planes de refuerzo en las oficinas de atención y registro	Tarea 1. Catálogo de funciones, tareas y competencias Revisión catálogos de competencias INAP (competencias genéricas niveles 14-24, teletrabajo y competencias digitales) y diseño itinerario formativo	12.09.2022	12.09.2023	SGTAC/SGGMR	Catálogo personal oficinas de registro e información, itinerario formativo
	Tarea 2. Diseño de un modelo de productividad por objetivos	01.11.2022	01.02.2023	SGTAC/SGGMR	Sistema de incentivos
	Tarea 3. Planificación RRHH oficinas, incluyendo previsiones OEP e impacto teletrabajo así como las necesidades de medios electrónicos.	01.12.2022	01.06.2023	SGTAC/SGGMR	Documento de planificación
	Tarea 4. Formación del personal de las oficinas	21.03.2022	15.10.2024	SGGMR/SGTAC	Contenidos y sesiones formativas Guías didácticas o Itinerarios, calendarios de formación, materiales didácticos Convenio INAP MOOC
Actividad 3. Plataforma de conocimiento para el personal OIAC y OAMR	Tarea 1. Análisis de adecuación y uso del Espacio Intranet Funciona OAMR y definición necesidades plataforma gestión del conocimiento	09.12.2021	15.10.2024	SGTAC/SGGMR	Espacio en Intranet AGE Documento necesidades
	Tarea 2. Diseño plataforma de conocimiento	15.01.2023	31.07.2023	SGTAC/SGGMR	Documento de diseño

	Tarea 3. Manuales de buenas prácticas para adecuada atención en los registros	15.10.2021	15.10.2024	SGGMR	Manuales y Guías
	Tarea 4. Implantación piloto personal oficina Francisco de Rojas	15.09.2023	31.01.2024	SGTAC/SGGMR	Plan implantación piloto Piloto implantado
	Tarea 5. Extensión del piloto a otras oficinas	15.01.2024	30.10.2024	SGTAC/SGGMR	Viabilidad de la extensión piloto
Actividad 4. Impulso de la actuación mediante funcionario habilitado. Impulso para la adecuación de las OAMR y registros electrónicos a la LPACAP	Tarea 1. Identificación y georreferenciación de OAMR	01.12.2022	20.12.2023	SGGMR/ SGTAC	Inventario OAMR, Mapa oficinas georreferenciadas
	Tarea 2. Impulso de la notificación por comparecencia en las oficinas Estudio de alternativas y toma de decisión, implementación. Estudio necesidad Orden Ministerial Convenios	04.11.2021	20.10.2024	SGGMR	Manual aplicación disponible para notificación espontánea, excel usuarios activos por oficinas. Posible O.M.
	Tarea 3. Adecuación Registro de Apoderamientos Impulso interoperabilidad REA-AGE y resto de registros (NTI para tipo A, revisión de fórmulas para el resto). Revisión O.M. apoderamientos, propuestas de mejora tras experiencia de uso desde 03.12.2021 Adecuación ENS Y RGPD	04.11.2021	20.10.2024	SGGMR	Documentación técnica y manuales Resultado encuestas Convenios

	Tarea 4. Implantación Figura Funcionario/a Habilitado/a: Identificación de funcionarios en OAMR (Creación del órgano en RCP y redistribución efectivos oficinas. Impulso e implementación Funcionario/a Habilitado/a	04.11.2021	20.10.2024	SGGMR	Documentación técnica y manuales Resultado encuestas
	Tarea 5. Adecuación Registro Electrónico General.	04.11.2021	20.12.2024	SGGMR	Adecuación denominación, REG Ampliación Firma no criptográfica Documentación técnica y manuales Resultado encuestas
Actividad 5. Automatización de los procesos en servicios de información de empleo público y ayudas, subvenciones, becas y premios.	Tarea 1. Elaboración del mapa de procesos en servicios de información	30.10.2022	15.01.2023	SGTAC	Documento mapa procesos
	Tarea 2. Identificación de procesos susceptibles de automatización	15.01.2023	01.03.2023	SGTAC	Procesos identificados
	Tarea 3. Examen de la viabilidad y pruebas	01.03.2023	05.07.2023	SGTAC	Viabilidad y pruebas
	Tarea 4. Implantación progresiva	15.09.2023	01.01.2024	SGTAC	Plan de implantación
Actividad 6.	Tarea 1. Análisis de la situación de partida	01.10.2022	30.11.2022	SGGMR/ SGTAC	Análisis situacional
	Tarea 2. Exploración de las vías de extensión	1.12.2022	31.01.2023	SGGMR/ SGTAC	Mapeo de nuevos actores

Extensión de la red mediante acuerdos/ convenios	Tarea 3. Negociación de las cláusulas de los acuerdos	01.02.2023	31.08.2023	SGGMR/ SGTAC	Planificación estratégica
	Tarea 4. Firma de acuerdos e implementación	01.09.2023	29.12.2023	SGGMR/ SGTAC	Planificación operativa
Actividad 7. Aplicación sistemática modelos de calidad en las oficinas de atención	Tarea 1. Análisis modelo de calidad	01.10.2022	15.12.2022	SGTAC/SGGMR	Documento de análisis
	Tarea 2. Implantación piloto modelo en la oficina de Francisco de Rojas	15.12.2022	15.03.2023	SGTAC/SGGMR	Piloto implantado
	Tarea 3. Evaluación	16.03.2023	30.05.2023	SGTAC/SGGMR	Informe
	Tarea 4. Extensión otras oficinas	01.07.2023	30.10.2024	SGTAC/SGGMR	Plan extensión
Actividad 8. Accesibilidad y brecha digital	Tarea 1. Diseño de indicadores de accesibilidad de los servicios	15.03.2023	30.05.2023	SGTAC	Indicadores
	Tarea 2. Diagnóstico, incluyendo la revisión del marco jurídico	01.06.2023	30.10.2023	SGTAC	Informe diagnóstico Revisión marco jurídico
	Tarea 3. Elaboración del modelo de atención integral	01.11.2023	30.04.2024	SGTAC	Modelo de atención integral
	Tarea 4. Extensión Implantación del modelo en los departamentos	30.04.2024	30.10.2024	SGTAC	Plan extensión

Actividad 9. Impulso de la comunicación clara	Tarea 1. Diagnóstico	15.02.2023	01.07.2023	SGTAC	Documento diagnóstico
	Tarea 2. Elaboración guía comunicación clara	01.07.2023	30.11.2023	SGTAC	Elaboración guía
	Tarea 3. Revisión modelos de comunicación	01.12.2023	01.12.2023	SGTAC	Modelos revisados
	Tarea 4. Desarrollos actividades formativas	01.05.2024	30.10.2024	SGTAC	Actividades formativas
Actividad 10. Evaluación del PAG	Tarea 1. Informe de situación	15.03.2023	15.05.2023	SGTAC	Informe
	Tarea 2. Elaboración encuesta de satisfacción	15.05.2023	30.09.2023	SGTAC	Encuesta
	Tarea 3. Evaluación del informe del resultado de la encuesta	01.10.2023	15.11.2023	SGTAC	Informe de evaluación Plan de mejoras

PROYECTO 3. REFORMA DEL MARCO REGULATORIO DE LA TRANSPARENCIA

Unidad responsable	Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado (SGIGSAGE)
Otras unidades involucradas	Subdirección General de Gobierno Abierto (SGGA)
Otros actores involucrados	Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública Foro de Gobierno Abierto (Subgrupo de trabajo de reforma de la LTAIBG) Consejo de Transparencia y Buen Gobierno Agencia Española de Protección de Datos

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Modificar la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno para adaptarla al contexto nacional e internacional en la materia e introducir mejoras de acuerdo con las necesidades detectadas durante sus años de vigencia

El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 incorpora como uno de sus compromisos la reforma de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno con un horizonte temporal para la realización del trabajo del 1 de enero de 2020 al 15 de mayo de 2023. En este periodo temporal la actividad principal que marca el inicio de los trabajos de la reforma de esta Ley es la constitución del grupo de trabajo donde se llevarán a cabo los debates que darán lugar al texto de la nueva Ley. La fecha fijada por el IV Plan para la constitución de este grupo es el 15 de septiembre de 2021.

Teniendo en cuenta que el grupo de trabajo para la reforma de la Ley de transparencia fue constituido el pasado 28 de enero de 2022, esto es, cuatro meses y medio más tarde de la fecha fijada por el IV Plan, se considera necesario fijar las fechas para la ejecución de este proyecto en el Plan estratégico con estos cuatro meses y medio de decalaje para el cumplimiento total del proyecto. Por otra parte, ha de tenerse en cuenta la incidencia de la finalización de la legislatura en la fecha de remisión a Consejo de Ministros para la aprobación del proyecto de ley.

Estrategia, objetivo general y específico

Una Administración comprometida con la apertura, transparencia, integridad y participación

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de manera que desplieguen un alto potencial transformador

Objetivo específico: Reformar la Ley 19/2013, de 13 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno con el fin de satisfacer las necesidades ciudadanas.

Actividades del proyecto	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos	
Actividad 1. Constitución de un subgrupo de trabajo en el seno del Grupo de Trabajo de Transparencia y Rendición de Cuentas del Foro de Gobierno Abierto para la reforma de la ley de transparencia, y desarrollo de los trabajos del subgrupo.	Tarea 1. Constitución del subgrupo de trabajo	01.11.2021	28.01.2022	SGISAGE	Acta de la aprobación de la creación del subgrupo por parte del Grupo de Trabajo de Transparencia y Rendición de Cuentas Acta de la primera reunión del subgrupo
	Tarea 2. Ratificación Pleno del Foro de Gobierno Abierto	10.03.2022	10.3.2022	SGGA	Acta del Pleno del Foro de Gobierno Abierto
	Tarea 3. Desarrollo de los trabajos del subgrupo, a través del debate de ponencias	28.01.2022	30/12/2022	SGISAGE	Publicación de ponencias aprobadas Publicación de notas informativas de las reuniones
	Tarea 1. Diseño consulta pública previa	01.11.2022	15.11.2022	SGISAGE/SGGA	Documento de consulta

Actividad 2. Consulta pública previa sobre la modificación de la ley de transparencia	Tarea 2. Comentarios al documento de consulta por el Grupo de Trabajo de Transparencia y por la comunidad de práctica de participación (grupo de procesos)	15.11.2022	30.12.2022	SGISAGE/SGGA	Documento de consulta tras observaciones
	Tarea 3. Desarrollo de actividades de consulta	01.01.2023	15.02.2023	SGISAGE	Publicación documentos de consulta en el Portal de Transparencia Informe final sobre resultados de la consulta pública previa
Actividad 3. Redacción de memoria de análisis de impacto normativo (MAIN) y de anteproyecto de ley (APL)	Tarea 1. Redacción de la MAIN	15.02.2023	28.02.2023	SGISAGE	Borrador inicial MAIN
	Tarea 2. Redacción de anteproyecto	15.02.2023	28.02.2023	SGISAGE	Borrador inicial de anteproyecto
Actividad 4. Tramitación anteproyecto de ley	Tarea 1. Elevación informe al Consejo de Ministros en primera vuelta	01.03.2023	15.03.2023	SGISAGE	APL informado por Consejo de Ministros
	Tarea 2. Audiencia e información pública	16.03.2023	15.04.2023	SGISAGE	Nueva versión APL y MAIN tras audiencia
	Tarea 3. Informes de otros departamentos y órganos, y otros informes (D.G. de Coordinación Autonómica y Local; Consejo de Transparencia y Buen Gobierno; Agencia Española de Protección de Datos)	16.03.2023	30.06.2023	SGISAGE /SGT	Nueva versión de APL y MAIN tras informes
	Tarea 4. Dictamen Consejo de Estado	01.07.2023	15.09.2023	SGISAGE/SGT	Nueva versión APL y MAIN tras dictamen
	Tarea 5. Envío a la Comisión de Secretarios de Estado y Subsecretarios y aprobación del proyecto por Consejo de Ministros	Primer trimestre 2024	Primer trimestre 2024	SGISAGE/SGT	Proyecto de ley

PROYECTO 4. NUEVO PORTAL DE LA TRANSPARENCIA

Unidad responsable	Subdirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía (SGTAC)
Otras unidades involucradas	Subdirección General de Gobierno Abierto (SGGA) Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado (SGISAGE)
Otros actores involucrados	Secretaría General de Administración Digital División de tecnologías de la Secretaría de Estado de Función Pública Comisión Coordinadora de Inspecciones Generales de Servicios Instituto de Evaluación de Políticas Públicas

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Dar cumplimiento a todas las obligaciones de publicidad activa y mejorar la participación ciudadana en todas sus dimensiones.

Estrategia, objetivo general y específico

Una Administración comprometida con la apertura, transparencia, integridad y participación

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de manera que desplieguen un alto potencial transformador.

Objetivo específico: Integrar las diferentes dimensiones del gobierno abierto en el portal a través de la ampliación y mejora de los contenidos de publicidad activa, rendición de cuentas, participación e integridad pública.

Actividades del proyecto		Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos
Actividad 1. Mejora de los índices de cumplimiento publicidad activa AGE	Tarea 1. Coordinación trimestral UITs	15.01.2022	30.06.2023	SGTAC	Informes trimestrales de evaluación
	Tarea 2. Incorporación contenidos DGGP	15.01.2022	15.01.2023	SGTAC	Informes mejoras incorporadas
	Tarea 3. Mejora información fuentes centralizadas	15.01.2022	30.06.2023	SGTAC	Catálogo de mejoras Informes trimestrales evaluación
	Tarea 4. Aplicación autoevaluación	15.01.2023	30.03.2024	SGTAC	Resultados de las autoevaluaciones
Actividad 2. Mejora de la accesibilidad de la información publicada	Tarea 1. Mejora de la información publicada en términos de accesibilidad y comprensión (lectura fácil, mejora de la información).	01.07.2022	31.07.2023	SGTAC	Informes trimestrales de evaluación
	Tarea 2. Mejora en el acceso a la información publicada.	15.05.2022	31.12.2023	SGTAC	Documento de mejora Informes trimestrales evaluación
Actividad 3. Incorporación de nuevos elementos de información (Más transparencia)	Tarea 1. Identificación de la información solicitada con mayor frecuencia	01.07.2022	01.01.2023	SGISAGE	Informe sobre información solicitada con mayor frecuencia
	Tarea 2. Propuesta de más transparencia (nuevas categorías de información solicitada con mayor frecuencia) en publicidad activa	01.01.2023	01.03.2023	SGISAGE/SGTAC	Propuesta para conformidades
	Tarea 3. Publicación en el Portal	01.03.2023	30.09.2024	SGTAC	Publicación en el portal y difusión en redes sociales
	Tarea 4. Publicación de mapas de contenidos	01.06.2023	30.09.2024	SGOP/SGISAGE /SGTAC	Publicación en el portal y difusión en redes sociales

Actividad 4. Refuerzo de la rendición de cuentas	Tarea 1. Desarrollo del proyecto piloto de medición del cumplimiento basado en el IV Plan	15.09.2022	15.01.2023	SGTAC	Informe de resultados del piloto
	Tarea 2. Colaboración con las inspecciones de servicio (IISS) en la determinación de la publicidad de la evaluación de los restantes planes y programas. Elaboración de una ficha común de evolución	15.01.2023	30.01.2023	SGTAC/SGISAG E/	Plantilla para evaluación de los planes Acta de aprobación de la ficha
	Tarea 3. Identificación planes y programas estratégicos para la extensión del proyecto piloto	31.01.2023	30.04.2023	SGTAC/SGISAG E/SGGA	Relación de planes y programas seleccionados por las IISS Relación de planes y programas analizada por el IEPP
	Tarea 4. Extensión del piloto a planes y programas identificados	30.04.2023	30.09.2024	SGTAC	Planes y programas publicados en el portal
	Tarea 5. Completar la información relativa a planes y programas departamentales que no figuran en el Portal	31.01.2023	30.10.2024	SGTAC	Informes trimestrales de seguimiento
Actividad 5. Incorporación de un nuevo apartado de integridad pública al portal	Tarea 1. Diseño de contenidos de integridad: mapas de integridad del sector público, sistemas de integridad institucional, códigos de conducta	01.03.2023	15.05.2023	SGTAC/SGISAG E	Aprobación del sistema de integridad de la AGE por la Comisión Coordinadora IISS
	Tarea 2. Definición de la gestión y actualización de contenidos	01.06.2023	09.10.2023	SGTAC/SGISAG E	Documento de gestión de contenidos
	Tarea 3. Incorporación de la información al Portal	10.10.2023	30.10.2023	SGTAC/SGISAG E	Disponibilidad en el Portal de información sobre integridad pública

Actividad 6. Incorporación de nuevos contenidos en el apartado de participación	Tarea 1. Diseño de nuevos contenidos de participación: huella legislativa, plataforma de participación en planes y programas, laboratorio de participación, observatorio de participación, órganos colegiados, mejora de servicios	01.03.2023	31.06.2023	SGTAC/SGGA	Documento de diseño
	Tarea 2. Definición de la gestión y actualización de contenidos	01.05.2023	05.09.2023	SGTAC	Documento para la gestión de contenidos
	Tarea 3. Incorporación de la información al Portal	15.11.2022	30.10.2024	SGTAC	Sección de Participación completa con todas las dimensiones
Actividad 7. Evaluación periódica y propuestas de mejora	Tarea 1. Encuesta de satisfacción anual	01.05.2022	31.05.2024	SGTAC/SGGA	Informe de satisfacción
	Tarea 2. Talleres para la mejora del Portal	01.01.2023	31.05.2024	SGTAC/SGGA	Documento de recomendaciones/ mejores prácticas/ mejoras
	Tarea 3. Seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de la carta de servicios del Portal	01.10.2022	30.09.2024	SGTAC	Informes anuales de seguimiento

	Tarea 4. Actualización periódica de compromisos de la carta y planes de mejora	30.09.2022	30.09.2024	SGTAC	Documento de revisión compromisos Documento de mejoras
--	--	------------	------------	-------	---

PROYECTO 5. PLAN DE MEJORA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Unidad responsable	Subdirección General de Transparencia y Atención a la ciudadanía (SGTAC) Subdirección General de Gobierno Abierto (SGGA)
Otras unidades involucradas	Subdirección General de Organización y Procedimientos (SGOP)
Otros actores involucrados	Secretaría General Técnica-Dirección del secretariado el Gobierno del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática División de Tecnologías de la Secretaría de Estado de Función Pública

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

La participación ciudadana en el desarrollo de proyectos normativos, planes y programas y en el codiseño de los servicios públicos y órganos de participación constituye una de las dimensiones del gobierno abierto con mayor potencial para la mejora de la confianza ciudadana en las instituciones de gobierno, como señala la OCDE. Para un adecuado encaje entre las expectativas ciudadanas y los resultados de la acción pública es preciso incorporar tempranamente su opinión al desarrollo de las políticas públicas.

Existe una diversidad de medios y canales de participación en los asuntos públicos, pero su heterogénea presentación y el hecho de que no esté centralizada dificulta tanto el ejercicio del derecho de participación como el aprovechamiento del potencial de las aportaciones ciudadanas en la adopción de las decisiones públicas. Por otra parte, las personas destinatarias y usuarias de los servicios públicos no disponen de información clara sobre los canales y procedimientos de participación existentes. Durante el proceso de consulta del IV Plan celebrado en 2019 la ciudadanía y la sociedad civil presentaron propuestas de mejora de la participación en los asuntos públicos.

Estrategia, objetivo general y específico

Una Administración comprometida con la apertura, transparencia, integridad y participación

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de manera que desplieguen un alto potencial transformador.

Objetivo específico: Crear nuevas herramientas de participación ciudadana mediante la plataforma de participación en planes y programas, desarrollo de guías de actuación de los responsables públicos y laboratorio de innovación en participación.

Actividades del proyecto		Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos
Actividad 1. Desarrollo de una plataforma de participación en el Portal de la Transparencia	Tarea 1. Diseño del módulo de participación en el Portal	1.11.2020	15.11.2022	SGTAC	Módulo participación en planes y programas
	Tarea 2. Análisis y diseño de nuevas funcionalidades	15.09.2022	20.02.2023	SGTAC	Documento nuevas funcionalidades
	Tarea 3. Incorporación de nuevas funcionalidades	27.09.2022	31.07.2023	SGTAC	Nuevas funcionalidades disponibles en el módulo de participación
	Tarea 4. Otros procesos participativos	01.09.2023	01.09.2024	SGTAC / SGGA	Mapa de la participación en la Plataforma
Actividad 2. Diseño e implantación de un sistema para la mejora de la trazabilidad y de la participación en normas (Huella normativa)	Tarea 1. Análisis y diseño del sistema de huella normativa	01.09.2023	01.03.2024	SGTAC/SGGA	Documento de proyecto de huella
	Tarea 2. Selección e implantación de un piloto	02.03.2024	30.06.2024	SGTAC	Piloto
	Tarea 3. Extensión del piloto a los Ministerios	01.07.2024	15.02.2024	SGTAC	Extensión piloto Ministerios
Actividad 3. Mejoras en el funcionamiento del Foro de Gobierno Abierto	Tarea 1. Creación de los subgrupos de trabajo para la reforma de la LTAIBG y la comunidad de práctica de participación	01.10.2021	10.03.2022	SGGA/SGISAG E	Acta del Pleno del Foro de Gobierno Abierto
	Tarea 2. Incorporación al Pleno del Foro del Consejo Estatal de Infancia y Adolescencia	15.06.2022	15.07.2022	SGGA	Aceptación de la invitación
	Tarea 3. Incorporación al Pleno del Foro de los consejos autonómicos de transparencia	15.05.2022	15.07.2022	SGGA	Aceptación de la invitación

Actividad 4. Evaluación y mejora de la participación en planes y programas públicos, a través de medios electrónicos, redes sociales y órganos colegiados	Tarea 1. Elaboración de una guía de autoevaluación de la participación en órganos consultivos y procesos de autoevaluación y evaluación de la participación	15.10.2022	15.12.2022	SGOP	Guía de autoevaluación
	Tarea 2. Actualización de bases de datos y seguimiento de la actividad órganos colegiados con participación de las organizaciones representativas de intereses sociales	01.06.2022	15.09.2022	SGOP	Documento de actualización
	Tarea 3. Elaboración y edición en soporte digital y en soporte papel de una guía de Participación ciudadana en planes y programas de la Administración General del Estado y a través de medios electrónicos y redes sociales	01.02.2022	01.09.2023	SGGA	Guía de participación ciudadana en planes y programas Guía de participación ciudadana a través de medios electrónicos y redes sociales Acceso de otro material a través de HazLab.es y de Portal de Transparencia
	Tarea 4. Diseño y desarrollo de procesos de participación. Experiencias piloto	01.12.2022	30.11.2023	SGGA	HazLab. Experiencia piloto
	Tarea 5. Diseño e incorporación de la información sobre órganos en el Portal	01.12.2022	30.11.2023	SGGA /SGOP/SGTAC	Información sobre órganos en el Portal
	Tarea 6. Elaboración de vídeos divulgativos para la sensibilización y la formación sobre participación ciudadana	01.06.2022	30.03.2023	SGGA	Vídeos y otros contenidos y acciones de difusión. Accesible a través de HazLab.es y de Portal de Transparencia
	Tarea 1. Puesta en marcha del laboratorio digital	02.11.2021	30.11.2022	SGGA	Página web de Hazlab

Actividad 5. Laboratorios de innovación para promover la participación en políticas públicas	Tarea 2. Acciones de difusión del laboratorio digital	01.02.2022	30.11.2022	SGGA	Difusión RRSS. @haz_lab. #HazLab
	Tarea 3. Análisis de viabilidad técnica	31.01.2023	30.11.2023	SGGA / SGTAC	Informe de viabilidad
	Tarea 4. Implantación del Proyecto	01.12.2023	30.06.2024	SGGA / SGTAC	Interfaz del portal Web
Actividad 6. Sistema para la mejora del funcionamiento de los servicios	Tarea 1. Análisis y diseño en Portal/PAG de un canal para la presentación de quejas o sugerencias	01.01.2024	15.06.2024	SGTAC/SGIGS	Documento de análisis y diseño del formulario
	Tarea 2. Desarrollo e implantación en el PAG de un formulario para la presentación de quejas o sugerencias	01.07.2024	30.10.2024	SGTAC	Formulario para la presentación de quejas o sugerencias

PROYECTO 6: DESARROLLO DE SISTEMAS DE INTEGRIDAD PÚBLICA

Unidad responsable	Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado (SGISAGE)
Otras unidades involucradas	Subdirección General de Gobierno Abierto (SGGA)
Otros actores involucrados	Oficina de Conflicto de Intereses Dirección General de Función Pública Gabinete SEFP IGAE-SNCA Comisión Coordinadora Inspecciones de Servicios Red interadministrativa de calidad de los servicios Foro de Gobierno Abierto

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

En línea con el ODS16, la necesidad a resolver con este proyecto es la de contar con instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. En la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 esto se concreta, entre otras acciones, en promover el Estado de derecho y reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas, buscando abolirlos totalmente, así como crear instituciones eficaces, responsables y transparentes.

Para su resolución, y tal como se recoge en el reto 6 de dicha Estrategia, se han de construir unos servicios públicos para un Estado democrático del bienestar reforzado y resiliente, y como política aceleradora se encuentra el impulso de las actuaciones en materia de gobierno abierto dirigidas, entre otros fines, a establecer sistemas de integridad pública, que se articulará con el resto de actuaciones a través de la combinación de esfuerzos por parte de los tres niveles de la Administración pública.

También, por su parte, el informe sobre Estado de Derecho de la UE de 2021 señala que *“en España, la lucha contra la corrupción sigue una línea de acción estratégica, pero carece de una estrategia anticorrupción específica. A pesar de que el Gobierno ha desarrollado varias iniciativas para reforzar la integridad del sector público, no existe una política integral para prevenir y reducir la corrupción. El GRECO ha recomendado el desarrollo de una estrategia que reúna las medidas preventivas para detectar y reducir las áreas de riesgo de los conflictos de intereses, junto con un plan de acción para su aplicación”*. La elaboración e integración del sistema de integridad de la AGE en la Estrategia Nacional Anticorrupción permite dar cumplimiento a esta recomendación.

Todo ello además en continua referencia con los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto, adoptado por el Foro de Gobierno Abierto

Estrategia, objetivo general y específico

Una Administración comprometida con la apertura, transparencia, integridad y participación

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de manera que desplieguen un alto potencial transformador.

Objetivo específico: Desarrollar e implantar el Sistema de Integridad de la Administración General del Estado y coordinar la elaboración de la carta de integridad de las administraciones públicas.

Actividades del proyecto	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos	
Actividad 1. Creación de un marco preventivo de integridad pública en la Administración General del Estado	Tarea 1. Constitución de un grupo de trabajo en la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Servicios, integrado por diez subgrupos	15.03.2022	15.04.2022	SGISAGE	Acta de la Comisión Coordinadora de las IIS y documento con los integrantes de los subgrupos
	Tarea 2. Elaboración del borrador del Sistema de Integridad de la Administración General del Estado	15.04.2022	29.07.2022	SGISAGE	Acta de la Comisión Coordinadora de las IIS de 29.07.2022 y documento borrador del Sistema de Integridad de la AGE
	Tarea 3. Proceso de consulta del borrador del sistema de integridad de la AGE en el marco del IV Plan de Gobierno Abierto.	16.10.2022	20.02.2022	SGISAGE	Documento de resultado de la consulta pública
	Tarea 4. Aprobación del Sistema de Integridad de la AGE por la Comisión Coordinadora	20.02.2023	28.02.2023	SGISAGE/CCIIS S	Sistema de Integridad de la AGE aprobado
	Tarea 5. Elevación a Consejo de Ministros del informe sobre el sistema de integridad de la AGE, los dos Acuerdos de Consejo de Ministros	01.03.2023	15.03.2023	SGISAGE/SGT	Publicación en el BOE de los ACMs códigos de buen gobierno y buena

	(ACM) por los que se aprueban el código de buena administración y al código de buen gobierno y el RD Comisión integridad AGE				administración y el Real Decreto de creación de la Comisión de integridad Publicación en el portal de la transparencia del Sistema de Integridad de la AGE
Actividad 2. Carta de compromisos de integridad de las administraciones públicas	Tarea 1. Constitución del grupo de trabajo de la Red Interadministrativa de Calidad de los servicios	15.10.2023	15.11.2023	SGISAGE/RIA	Acta del Pleno de la Red
	Tarea 2. Elaboración del borrador	16.11.2023	15.05.2024	SGISAGE/RIA	Borrador de carta de compromisos de integridad de las AAPP
	Tarea 3. Consulta al Foro de Gobierno Abierto	16.05.2024	02.07.2024	SGISAGE/FGA	Documento de resultado de la consulta
	Tarea 4. Aprobación de la Carta	03.07.2024	15.09.2024	SGISAGE/RIA	Acta del Pleno de la Red Publicación en el Portal de la Transparencia

PROYECTO 7. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN EN GOBIERNO ABIERTO

Unidad responsable	Subdirección General de Gobierno Abierto (SGGA)
Otras unidades involucradas	Gabinete de la Secretaría de Estado de Función Pública
Otros actores involucrados	Foro de Gobierno Abierto

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

El conocimiento del Gobierno Abierto es todavía escaso entre la población. Igualmente, la OCDE en su grupo de trabajo sobre Gobierno Abierto considera la comunicación pública uno de los componentes claves del Gobierno Abierto a reforzar. Durante el proceso de consulta para diseñar el IV Plan, celebrado entre el 18 de marzo y el 10 de abril de 2019, la ciudadanía y la sociedad civil presentaron propuestas para incluir en el IV Plan de Gobierno Abierto, entre las que se encuentran actividades de sensibilización de la sociedad civil en torno a los principios de Gobierno Abierto, de comunicación y de información y formación ciudadana que tengan en cuenta la brecha digital. Por otra parte, el Informe de Evaluación del Mecanismo de Revisión Independiente sobre el diseño del III Plan de Gobierno Abierto, publicado en febrero de 2020, recomienda la adopción de una estrategia de comunicación que permita al público identificar el proceso OGP nacional y los canales disponibles para su participación.

Estrategia y objetivo general:

Una Administración comprometida con la apertura, transparencia, integridad y participación

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de manera que desplieguen un alto potencial transformador.

Objetivo específico: Desarrollar el Plan de comunicación Inclusiva de gobierno abierto y promoción del gobierno abierto en el ámbito internacional

Actividades del proyecto		Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos
Actividad 1. Plan de comunicación inclusiva sobre gobierno abierto	Tarea 1. Campaña de comunicación institucional sobre gobierno abierto	01.4.2021	15.12.2023	SGGA	Piezas de creatividad, Plan de medios, Informe de evaluación
	Tarea 2. Edición de material divulgativo sobre gobierno abierto	01.10.2021	01.12.2023	SGGA	<p>Publicación del material divulgativo en el Portal de la Transparencia:</p> <p>Guías de Educación en Gobierno Abierto en lectura fácil de Primaria, Secundaria y Bachillerato en euskera, catalán, gallego y valenciano (papel y pdf).</p> <p>Guía de Gobierno Abierto para empleadas y empleados públicos (papel y pdf).</p> <p>IV Plan de Gobierno Abierto de España 2020-2024 versión ciudadanía en castellano (papel y pdf), euskera, catalán, gallego, valenciano e inglés (pdf)</p> <p>Videos divulgativos sobre el Portal de Transparencia (2) y sobre la Comisión Permanente y Comisión Sectorial (marzo 2022),</p> <p>Gobierno Abierto para todas las personas (2023)</p>

	Tarea 3. Comunicación y sensibilización dirigida a colectivos vulnerables con la Plataforma del Tercer Sector.	01.10.2021	15.12.2023	SGGA	Informe de evaluación actuaciones de comunicación y sensibilización desarrolladas al amparo del convenio
	Tarea 4. Semana de la Administración Abierta	01.04.2021	31.10.2024	SGGA	Informes de evaluación SAA 2021, 2022, 2023 y 2024
	Tarea 5. Premio Ciudadanía	01.01.2021	01.01.2024	SGISAGE SGGA	Convocatoria, fallo e informes para el Jurado ediciones premios calidad (XIII a XVII) Difusión de convocatoria y fallo en Foro GA y en HazLab
Actividad 2. Promoción del gobierno abierto en el ámbito internacional	Tarea 1. Acciones de participación y colaboración bilaterales y con organizaciones internacionales (UE, OCDE, OGP, NNUU, SGIB).	29.10.2020	30.10.2024	SGGA /UA	Publicación y difusión de las actividades realizadas
	Tarea 2. Desarrollo actuaciones presidencia española UE	01.07.2022	30.01.2024	SGGA/UA/SCIS AGE/SGOP	Informe de evaluación

PROYECTO 8. COLABORACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE DATOS ABIERTOS

Unidad responsable	Subdirección General de Gobernanza en Materia de Registros (SGGMR)
Otras unidades involucradas	División TIC de la SEFP
Otros actores involucrados	Secretaría General de Administración Digital Foro de Gobierno Abierto Oficina del Dato AEPD Consejo de Transparencia y Buen Gobierno
Descripción del proyecto	
<p>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</p> <p>La estrategia <i>Una Europa adaptada a la era digital</i> persigue la construcción de un mercado único digital fomentando la economía y circulación de los datos en beneficio de la ciudadanía y empresas europeas, especialmente en sectores clave, creando espacios de datos comunes e interoperables.</p> <p>La Comisión Europea establece que los Estados miembros de la Unión deben trabajar para reforzar su estrategia de interoperabilidad, con el objetivo de fomentar la coordinación y la adopción de estándares comunes para los servicios públicos y los flujos de datos, elementos especialmente relevantes en periodo de pandemia ocasionada por la COVID-19.</p> <p>El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas, enmarcado dentro de la Agenda España Digital 2025 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia persigue aumentar la eficacia y eficiencia de la Administración Pública, actuando como elemento catalizador de la innovación tecnológica de nuestro país desde el ámbito público.</p> <p>Es preciso alinear las distintas estrategias europeas y propuestas legislativas europeas con la adecuación de la actual normativa de reutilización (Ley 37/2007, de 16 de noviembre, de Reutilización de la Información del Sector Público), las normas técnicas de interoperabilidad (Resolución de 19 de febrero de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de la información) y el IV Plan de Gobierno Abierto), estableciendo un modelo de gobernanza del dato que permita a las administraciones públicas conseguir los objetivos marcados con eficacia. De esta forma será posible establecer procesos de mejora continua sobre la calidad de los datos garantizando un mínimo de características como su completitud, validez, precisión, unicidad y consistencia.</p>	

Estrategia y objetivo general:

Una Administración comprometida con la apertura, transparencia, integridad y participación

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de manera que desplieguen un alto potencial transformador.

Objetivo específico: Apoyar el diseño del modelo de gobernanza del dato y la orientación al dato de los departamentos ministeriales.

Actividades del proyecto	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos	
Actividad 1. Colaboración en la Estrategia del dato de la AGE y colaboración en la identificación de conjuntos de datos de Alto Valor (HVDS)	Tarea 1. Apoyo identificación punto de contacto de Reutilización de la Información del Sector Público (RISP) y actualización de planes RISP	12.09.2022	20.10.2024	SGGMR	Inventario Contactos RISP y planes RISP
	Tarea 2. Colaboración en la definición del marco de Gobierno del dato en la AGE y modelo de gobernanza	12.09.2022	18.12.2023	SGGMR	Documento Definición Marco Gobierno del Dato AGE y propuesta modelo gobernanza Adecuación normativa y RD Estructura (responsable del Dato) Definición de políticas, normas y procedimientos relativos a la gestión del dato. Principios éticos de tratamiento del dato. Generación de cuadros de mando. Evaluación de la madurez organizativa con respecto al dato.
	Tarea 3. Apoyo a concienciación RISP unidades AGE	12.09.2022	20.10. 2024	SGGMR	Presentaciones, apoyo en reuniones y jornadas

	Tarea 4. Impulso de la colaboración para el diseño del catálogo de datos AGE y el mapa de intercambios	12.09.2022	20.10. 2024	SGGMR	Catálogo de datos e intercambios
Actividad 2. Revisión del impacto de la orientación al dato y la reducción de cargas administrativas y constitución de los espacios de datos en el sector público	Tarea 1 Análisis ponderación de derechos P.D. RISP, competencia administrativa en espacios de datos.	08.11.2022	20.10. 2024	SGGMR	Documento de análisis, normativa de seguridad del espacio de datos y calidad del dato
	Tarea 2. Impulso a reutilización en AGE, y apoyo a uso espacios de datos en la SEFP. Apoyo en Formación para concienciación y adquisición de competencia.	02.12.2023	20.10.2024	SGGMR	Integración con estrategia de documento electrónico. Estrategia de conservación del dato. Material, jornadas divulgativas
	Tarea 3. Análisis sinergias SIA y Orientación al Dato	02.12.2023	20.10. 2024	SGGMR	Catálogo activos de datos AGE Generación del Mapa de intercambios de datos
Actividad 3. Sindicación de contenidos y potenciación de marca digital entre portal de transparencia y datos abiertos.	Tarea 1 Reuniones para consensuar estrategia	03.10.2022	03.02.2023	SGGMR	Actas
	Tarea 2 Estudio de soluciones	06.02.2023	20.12.2023	SGGMR	Informe
	Tarea 3 Aplicación de estrategia para sindicación de contenidos y uso de redes sociales.	09.01.2023	20.10.2024	SGGMR	Plan de Medidas
Actividad 4. Estandarización de petición de datos abiertos vía procedimiento administrativo	Tarea 1 Diseño solicitud y flujo, periodo de estudio máximo y establecimiento de contestación obligatoria indicando motivos denegación en su caso. Modelo de revisión de solicitudes y plazos,	12.01.2023	12.12.2023	SGGMR	Formulario y documento criterios

	Tarea 2 Elaboración catálogo respuestas tipo y motivos de denegación	12.12.2023	10.05.2024	SGGMR	Catálogo
Actividad 5. Detección de nuevos conjuntos de datos de alto valor	Tarea 1. Colaboración con la División de la oficina del Dato, Infomediarios e interesados para detección de datos abiertos susceptibles de aportar valor a la ciudadanía y apoyo a las unidades departamentales para conseguir su liberación en formatos reutilizables	16.01.2023	20.10.2024	SGGMR	Reuniones, seminarios celebrados
	Tarea 2. Colaboración con entidades nacionales, europeas e internacionales ligadas al dato.	16.01.2023	20.10.2024	SGGMR	Reuniones, seminarios celebrados
Actividad 6. Estudio de las implicaciones en resto de derechos en relación con las corrientes promotoras de la eliminación de barreras para fomentar la compartición de datos	Tarea 1. Creación de Grupo de Trabajo o Comité Técnico	01.06.2023	20.02.2024	SGGMR	Reuniones, seminarios celebrados
	Tarea 2 Creación Modelo de Gobernanza para canalizar consultas, criterios a comité técnico	01.06.2023	20.10.2024	SGGMR	Acta de reuniones, Memoria Modelo Gobernanza

PROYECTO 9. REFUERZO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y LA TRANSPARENCIA MEDIANTE LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Unidad responsable	Subdirección General de Organización y Procedimientos (SGOP) Subdirección General de la Inspección de servicios de la Administración General del Estado (SGISAGE)
Otras unidades involucradas	Subdirección General de Transparencia y Atención a los ciudadanos (SGTAC)
Otros actores involucrados	Ministerios (Inspecciones de servicios departamentales y otros interlocutores del SIA, archivos) Secretaría General de Administración Digital Subdirección General de Archivos estatales (Ministerio de Cultura y Deporte)

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Refuerzo de la administración digital configurando el Sistema de Información Administrativa (SIA) como un verdadero catálogo de procedimientos, servicios y otra documentación pública que permita mejorar la información a mostrar en el PAG, mayor eficiencia en la interacción de las plataformas de administración digital, (Sedes electrónicas, ACCEDA, PID, NOTIFICA, archivo...) así como un alineamiento con las políticas de datos abiertos (RISP) y el cumplimiento de la norma de transparencia en relación a la elaboración del mapa de contenidos de la información pública.

Concretamente, racionalizar el catálogo de procedimientos, servicios y otra documentación pública de la AGE, que permita:

- a) Una mejor información a través del Punto de Acceso general a los tramites de la AGE, eliminando procedimientos redundantes y depurando la calidad de la información de los procedimientos y servicios.
- b) Una mejor interacción con las diversas plataformas de la Administración Digital (NOTIFICA, PID, Archivo Electrónico)
- c) Una mejor estructuración de las Sedes Electrónicas de los Ministerios, dándoles la posibilidad de organizarse con la visión al ciudadano
- d) Un mejor control del volumen de tramitación de los expedientes de la AGE, facilitando el suministro de dicha información por las unidades
- e) Un mayor alineamiento con las políticas de datos abiertos, asignando a cada procedimiento un valor de la tabla RISP
- f) Mejorar la gestión documental de procedimientos y servicios, mediante la adaptación del SIA al archivo electrónico
- g) La construcción de un mapa de contenidos a reflejar en el Portal de la Transparencia, mediante la creación de un catálogo de funciones específicas de la AGE y la asignación de los procedimientos a su función correspondiente.

Se precisa para ello la configuración del SIA como un catálogo coherente que sirva a los múltiples propósitos que lo definen (de gestión administrativa, de información al ciudadano, de localización de la información) mediante las siguientes acciones:

- a) Dar coherencia al SIA entre los distintos departamentos ministeriales que actualmente muestra deficiencias.
- b) informar mejor sobre los procedimientos y servicios mediante la actualización y mejora del boletín semanal de SIA.
- c) Control de calidad y seguimiento diario de los cambios en la aplicación.
- d) Formación, atender a las peticiones de formación de los distintos actores implicados.
- e) Elaborar el cuadro de funciones de la AGE que permita asociar cada actuación administrativa a una función de la AGE, posibilitando la elaboración de un mapa de contenidos.

Estrategia, objetivo general y específico

Una administración ágil y eficiente

Objetivo general: Potenciar la simplificación de procedimientos y la racionalización de estructuras organizativas mediante la generación de nuevas herramientas.

Objetivo específico: Refuerzo de la administración digital configurando el SIA como un verdadero catálogo de procedimientos, servicios y otra documentación pública que permita mejorar la información a los ciudadanos, empresas y las Administraciones públicas.

Actividades del proyecto	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos	
Actividad 1. Revisión de la información contenida en SIA	Tarea 1 revisión de los procedimientos y actuaciones administrativas incorporadas a SIA	29.06.2022	31.03.2024	Unidad SIA	% de procedimientos revisados Hasta un 40% en junio 2023 Hasta un 80% en noviembre 2023 Hasta un 100% en marzo 2024 Documento de propuestas de modificación de actuaciones y campos de SIA
	Tarea 2. Entrevistas con los ministerios	01.10.2022	01.10.2023	Unidad SIA	Nº reuniones celebradas Documento definitivo de cambios a realizar
	Tarea 3. Realizar los trabajos acordados en la reunión sobre modificación o cumplimentación de campos	01.10.2022	31.03.2024	Unidad SIA	% de procedimientos a modificar Cambios reflejados en el SIA

	Tarea 4. Actualizar el boletín de seguimiento de indicadores de SIA que se remite mensualmente a la II.SS.	01.11.2022	01.03.2023	Unidad SIA	Boletín de seguimiento
Actividad 2- Elaboración documento sobre modificaciones funcionales del SIA para su entrega a la SGAD	Tarea 1 Análisis de la estructura, diseño y funcionalidades del SIA	01.10.2022	30.11.2023	Unidad SIA	Documento de modificaciones funcionales
Actividad 3. Elaboración Guía de gestión, definición y criterios SIA	Tarea 1 Elaboración de un documento de criterios pro un grupo de trabajo de la Comisión coordinadora de Inspecciones departamentales	15.3.2022	07.07.2022	Unidad SIA	Nº de reuniones celebradas por el grupo de trabajo 3 3 marzo 18 mayo 26 mayo Propuesta de guía de criterios
	Tarea 2 Distribución del documento y recopilación de las aportaciones realizadas por los ministerios	15.7.2022	22.07.2022	Unidad SIA	Nº de ministerios que han realizado aportaciones: 11
	Tarea 3 Presentación del documento para su aprobación en la Comisión coordinadora de inspecciones departamentales	29.07.2022	29.07.2022	Unidad SIA	Documento aprobado
	Tarea 1 Elaboración propuesta nivel 1 del cuadro de clasificación de funciones específicas	01.11.2021	30.06.2022	Unidad SIA	Documento propuesto de nivel 1

Actividad 4. Elaboración del Cuadro de clasificación de funciones específicas	Tarea 2 Reuniones con los archiveros de los distintos ministerios	01.11.2022	31.12.2023	Unidad SIA	Acta de las reuniones
	Tarea 3 Elaboración del Cuadro de Clasificación de Funciones Específicas (CCFE)	01.11.2022	31.12.2023	Unidad SIA	Documento propuesto de CCF
	Tarea 4 Aprobación del CCFE por la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos (CSCDA)	01.03.2024	01.03.2024	Unidad SIA y grupo de trajo de funciones específicas de la CSCDA	Cuadro elevado para su aprobación
Actividad 5 Elaboración de materiales formativos	Tarea 1. Elaboración de documentos	01.01.2022	01.10.2023	Unidad SIA	Nº de materiales

PROYECTO 10. IMPULSO DE LA SIMPLIFICACIÓN Y LA REDUCCION DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

Unidad responsable	Subdirección General de Organización y Procedimientos (SGOP)
Otras unidades involucradas	Subdirección General de la Inspección de servicios de la Administración General del Estado (SGISAGE)
Otros actores involucrados	Otros Ministerios y Organismos de la AGE. Inspecciones de servicios departamentales. Administraciones de las CCAA y FEMP. Organizaciones de la sociedad civil con las cuales se firman convenios (CEOE-CEPYME; ATA; Cámara de Comercio; CERMI; CEPES).

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Problemas:

Carencia de visión en el medio-largo plazo de cuáles son las prioridades de estudio en la reducción de cargas y la simplificación, tanto de las organizaciones con las que se firman convenios, como de los Ministerios.

Tendencia a firmar convenios con organizaciones de la sociedad civil para la reducción de cargas y simplificación con un contenido bastante genérico o amplio y con un grado variable de profundización de las propuestas.

Desconocimiento del modelo de compensación de cargas (*one in-one out*) que prevé que toda inclusión de una nueva carga administrativa para las empresas deba ser compensada con una medida de ahorro de cargas de coste equivalente (art. 37 de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización). Existen propuestas procedentes de Convenios con representantes de empresas y ciudadanos que exceden las competencias de la AGE, o que afectan a las competencias de otras AAPP. La serie histórica de 2016-2021 indica que el porcentaje promedio de propuestas valoradas positivamente es del 41,7%.

Desconocimiento del concepto de cargas administrativas y su repercusión en los ciudadanos y empresas durante el proceso de elaboración de las normas

Necesidades:

-Solicitar de las organizaciones con las que se firman convenios, o con aquéllas que en un futuro se podrían sumar, una visión a largo/medio plazo con un calendario plurianual de actuaciones o temáticas prioritarias

-Vincular la política de reducción de cargas a otras iniciativas institucionales de actuación en sectores económicos clave, de manera que el estudio de las cargas y la simplificación administrativa esté más presente y sea reconocida como una dimensión más para la óptima transformación de sectores trectores para nuestra economía.

- Acercar la aproximación metodológica de la política de concertación con las organizaciones de la sociedad civil (por el momento, 5) para la reducción de cargas, a las formas de trabajo mostradas, por ejemplo, por la plataforma Fit4Future, de la Comisión Europea, con proyectos centrados en ámbitos mucho más concretos.
- Involucrar de manera más decidida a los ministerios o centros directivos seleccionados como áreas prioritarias de actuación. Particularmente en las primeras fases del convenio, las de diálogo con los empresarios o asociados, detección de problemas y redacción de la propuesta.
- Reforzar la aplicación del principio *one in-one out*, dotándole de mayor presencia y operatividad, tanto por parte de las organizaciones, como de la propia administración encargada de la producción normativa y la puesta en marcha de planes de simplificación y reducción de cargas departamentales.
- Mejorar la calidad de las propuestas. Se persigue incrementar el porcentaje de propuestas viables y a participación en grupos interadministrativos
- Identificar la necesidad de hacer pedagogía sobre qué es una carga administrativa y sus consecuencias, a los centros directivos que proponen una norma y a las Unidades que intervienen en la redacción y tramitación, así como en la elaboración de las MAIN.

Estrategia, objetivo general y específico

Una administración ágil y eficiente

Objetivo general: Potenciar la simplificación de procedimientos y la racionalización de estructuras organizativas mediante la generación de nuevas herramientas.

Objetivo específico. Rediseñar los instrumentos de simplificación y de colaboración con las organizaciones para mejorar resultados y aumentar la visibilidad.

Actividades del proyecto	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos	
Actividad 1. Diagnóstico y selección de procedimientos y sectores prioritarios en materia de simplificación.	Tarea 1 Elaborar un documento de diagnóstico y balance en materia de simplificación administrativa y reducción de cargas. Este documento debe permitir además filtrar y observar las temáticas y sectores de manera sencilla según el año, la organización de la sociedad civil promotora, y el contenido básico.	23.09.2022	30.11.2022	Unidad de Cargas	Documento inicial de diagnóstico remitido a las organizaciones firmantes de los convenios y a las Inspecciones Departamentales Documento definitivo de diagnóstico que incorpora propuestas de las organizaciones y de las Inspecciones Departamentales.

	Tarea 2. Analizar la estrategia España Nación Emprendedora y cruzar los sectores tractoros de la economía española que indica ésta, con el objeto/temática de los convenios realizados hasta la fecha	17.03.2022	20.12.2022	Unidad Cargas	de	Documento de análisis de la estrategia España Nación Emprendedora y de sus sectores tractoros.
	Tarea 3. Encuentros con organizaciones de la sociedad civil organizada para llegar de manera conjunta a la elaboración de un documento de procedimientos y sectores prioritarios para el plazo de 3 o 4 años (plan plurianual para la identificación de posibilidades de reducción de cargas)	01.01.2023	01.10.2023	Unidad Cargas	de	Actas de las reuniones celebradas con cada una de las organizaciones de la sociedad civil organizada con las que se vienen firmando convenios, en la que se discuta esta cuestión
	Tarea 4. Encuentros con Ministerios y organismos de la AGE, para llegar de manera conjunta a la elaboración de un documento de procedimientos y sectores prioritarios para el plazo de 3 o 4 años (plan plurianual para la identificación de posibilidades de reducción de cargas)	01.01/2023	01.10.2023	Unidad Cargas	de	Actas de las reuniones celebradas en las que se incluye como punto del orden del día la elaboración de un documento de procedimientos y sectores prioritarios:
	Tarea 5. Realizar una consulta en el seno de la red interadministrativa de calidad de los servicios públicos, para conocer en qué sectores o procedimientos se están centrado principalmente las CCAA y EELL en sus labores de reducción de cargas y simplificación administrativa	01.03.2023	10.04.2023	Unidad Cargas	de	Documento de consulta pública remitido a la Red

	Tarea 6. Analizar los resultados de la consulta en el seno de la red interadministrativa de calidad de los servicios públicos a las CCAA y EELL, a partir de sus respuestas	10.05.2023	30.09.2023	Unidad Cargas	de	Documento de resultados de la consulta remitido a los interlocutores en la red interadministrativa.
	Tarea 7. Elaborar un borrador de Plan Plurianual para la identificación de posibilidades de reducción de cargas	01.01.2024	01.10.2024	Unidad Cargas	de	Plan Plurianual para la identificación de posibilidades de reducción de cargas
	Tarea 8. Firma del Plan Plurianual para la identificación de posibilidades de reducción de cargas por todas las partes implicadas, como documento conjunto que oriente el trabajo en los próximos años: DGGP; organizaciones de la sociedad civil; ministerio que muestren interés.	01.10.2024	01.12.2024	Unidad Cargas	de	Incorporación del Plan Plurianual para la identificación de cargas a los convenios
Actividad 2. Rediseño de instrumentos de colaboración con las organizaciones para mejorar resultados y aumentar la visibilidad de la política de reducción de cargas	Tarea 1. Documentar el funcionamiento de la plataforma Fit4Future	23.09.2022	20.12.2022	Unidad Cargas (responsable de internacional)	de	Informe sobre el funcionamiento de la plataforma <i>Fit for Future</i>
	Tarea 2. Elaboración de un informe sobre nuevos instrumentos de simplificación vinculados a la selección de procedimientos prioritarios (constitución de ponencias y reuniones de trabajo para la implantación de determinadas medidas)	01.01.2024	31.10.2024	Unidad Cargas	de	Informe sobre nuevos instrumentos de simplificación
	Tarea 3. Realizar reuniones con los centros directivos u organismos específicos concernidos por las materias sujetas a estudio de simplificación administrativa y reducción de cargas	01.10.2023	30.10.2023	Unidad Cargas	de	Actas de las reuniones celebradas.

	Tarea 4. Recibir por parte de los centros directivos u organismos específicos concernidos por las materias sujetas a estudio de simplificación administrativa y reducción de cargas, un documento de prioridades y asuntos de su interés, de cara a los estudios de reducción de cargas realizados por las entidades con las que DGGP firma convenio	01.11.2023	01.12.2023	Unidad Cargas de	Documento de prioridades de simplificación
	Tarea 5. Elaboración de un documento visual y sencillo que defina y explique la política de reducción de cargas de DGGP, de manera que las inspecciones departamentales puedan acompañar el envío de las propuestas de la sociedad civil junto con el documento divulgativo que ayude a quien informa la propuesta a saber el cometido, proceso de trabajo y resultado de la política de concertación para la reducción de cargas	10.11.2022	20.12.2022	Unidad Cargas de	Infografía sobre la política de reducción de cargas
	Tarea 6. Actualizar el espacio web de reducción de cargas de la intranet/Funciona, para que los empleados públicos que busquen información la encuentren actualizada	26.09.2022	15.11.2022	Unidad Cargas de	Actualización del espacio web implantada
	Tarea 7. Actualizar el espacio web del principio one in-one out de la intranet/Funciona, para que los empleados públicos que busquen información sobre OIOO, la encuentren actualizada	26.09.2022	15.11.2022	Unidad Cargas de	Actualización del espacio web implantada

	Tarea 8. Solicitar la publicación del espacio de reducción de cargas de la web ministerial (internet) en las redes sociales de la DGGP (twitter @transparencia_e)	23.09.2022	20.12.2022	Unidad Cargas	de	Mensajes en redes sociales emitidos
	Tarea 9. Actualizar la guía metodológica para la elaboración de las Memorias de Análisis de Impacto Normativo	01.01.2024	20.10.2024	Unidad Cargas	de	Actualización de la Guía publicada
	Tarea 10. Realizar un balance de las tasas de éxito en la aceptación de las propuestas por los Ministerios, en el bienio 2022-2023	01.01.2024	22.10.2024	Unidad Cargas	de	Documento de balance tasas de éxito
Actividad 3. Optimizar la red de interlocución público-privada de la Dirección General, para lograr un mayor impacto de las propuestas de reducción de cargas administrativas	Tarea 1. Realizar una serie histórica de resultados de las propuestas	01.05.2022	15.10.2022	Unidad Cargas	de	Documento serie histórica resultados propuestas
	Tarea 2. Documentar un análisis del resultado como consecuencia de las propuestas enviadas a CCAA, través de la Red Interadministrativas de Calidad de los Servicios Públicos	01.05.2022	31.12.2022	Unidad Cargas	de	Documento de análisis del resultado de las propuestas remitidas a la red.
	Tarea 3. Reuniones periódicas con las organizaciones en las distintas fases de la ejecución del convenio	01.03.2022	20.12.2022	Unidad Cargas	de	Actas de las reuniones celebradas.
	Tarea 4. Reuniones periódicas con los Ministerios que más propuestas reciben por cuestión de sus competencias	01.03.2022	20.12.2022	Unidad Cargas	de	Actas de las reuniones celebradas

	Tarea 5. Participación en los encuentros organizados por los representantes de las empresas/autónomos	01.10.2022 01.10.2023	20.11.2022 20.11.2023	Unidad Cargas	de	Actas de las reuniones celebradas
	Tarea 6. Formar y gestionar un laboratorio en <i>Hazlab</i> como grupo de trabajo dedicado a atender a los ciudadanos directamente afectados por determinados procedimientos o medidas seleccionados	01.06.2023	30.11.2023	Unidad Cargas	de	Laboratorio constituido en <i>Hazlab</i>
	Tarea 7. introducción de un punto en el orden del día en la reunión de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos	01.06.2023	30.11.2023	Unidad Cargas	de	Convocatoria de la reunión de la Red.
	Tarea 8. Elaboración de una propuesta de creación de un grupo de trabajo específico AGE-CCAA-FEMP sobre simplificación administrativa y reducción de cargas	01-06.2023	30.11.2023	Unidad Cargas	de	Constitución del grupo de trabajo específico
	Tarea 9. Remisión de las propuestas de los convenios 2022 (y sucesivos) a través de los contactos específicos por razón de la competencia	01.02.2023	15.03.2023	Unidad Cargas	de	Remisión de las propuestas
	Tarea 10. Retroalimentación personalizada con respecto a las propuestas que han sido informadas y recibidas por DGGP	01.09.2023	30.09.2023	Unidad Cargas	de	Informe sobre la retroalimentación

	<p>Tarea 11. Preparación de un programa y contenido de curso de formación sobre reducción de cargas dirigido a los perfiles técnicos de las SGTs departamentales y otros centros directivos, para que conozcan mejor el impacto de cargas administrativas sobre ciudadanos y empresas, y las posibilidades de reducción de cargas administrativas durante la tramitación de la norma</p>	01.01.2023	30.09.2023	Unidad de Cargas	Realización del programa formativo.
--	--	------------	------------	------------------	-------------------------------------

PROYECTO 11. RADIOGRAFÍA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y DE SUS ORGANISMOS PÚBLICOS

Unidad responsable	Subdirección General de Organización y Procedimientos (SGOP)
Otras unidades involucradas	Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado (SGISAGE)
Otros actores involucrados	Oficina Nacional de Auditoría dependiente de la IGAE. Dirección General de Función Pública

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Racionalización organizativa: una administración eficaz para el adecuado desarrollo de las políticas públicas y prestación de los servicios públicos.

La necesidad de intensificar la racionalización de las estructuras organizativas de la AGE, de modo que se incremente la eficiencia y eficacia de los recursos empleados.

Desde una perspectiva organizativa, conforme a los criterios de simplificación y racionalización de las estructuras administrativas, la dinámica general de modificaciones de las estructuras orgánicas en la AGE o de sus entidades y organismos dependientes, es que las mismas no generen incrementos orgánicos, salvo que existan nuevos ámbitos competenciales que desarrollar en un área de actividad concreta. E incluso en el caso de nuevas competencias, el criterio general es que estas sean asumidas en lo posible por órganos preexistentes, todo ello sin perjuicio del cambio del modelo organizativo.

En virtud de lo anterior, debe tenerse en cuenta que cualquier nueva propuesta de incremento orgánico neto, debe tener como premisa la concurrencia de un cambio de situación estructural que no pueda asumirse por los órganos preexistentes o mediante el reforzamiento de la dotación de efectivos de las RPTs. Ello puede deberse bien a las exigencias del cumplimiento de la normativa comunitaria, por ejemplo los Proyectos estratégicos para la recuperación y transformación económica (PERTE), a una modificación normativa que lo haga necesario u otras circunstancias de hecho q hayan supuesto la asunción de nuevas o reforzadas funciones o bien la adopción de decisiones de política pública estratégica que así lo justifiquen.

Los principios de equilibrio presupuestario, la reducción del déficit y la limitación del endeudamiento deben ser tenidos en cuenta en toda actuación administrativa y organizativa que suponga un incremento del gasto público.

En relación con este último extremo hay recordar que conforme a lo previsto en la Disposición adicional trigésima primera de la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022:

"Cualquier nueva actuación que propongan los departamentos ministeriales no podrá suponer un aumento neto de los gastos de personal superior al autorizado en el artículo 19 y en los demás preceptos de esta Ley que establezcan normas específicas en la materia".

Partiendo de este planteamiento, se hace necesario apoyar la adopción de decisiones en materia organizativa en un sistema de indicadores basado en la información disponible sobre procedimientos, funciones, recursos humanos, dotaciones presupuestarias, sistemas de calidad y otros elementos que favorezcan una adecuada racionalización de estructuras. Se propone, en concreto:

Un análisis y estudio de la estructura administrativa actual de la Administración General del Estado y el sector público institucional estatal, en el marco legal y adecuación de los procedimientos al ordenamiento jurídico.

El desarrollo de un sistema de indicadores para la adopción de decisiones en materia organizativa y elaboración de una Guía sobre el diseño de estructuras organizativas. La asistencia organizativa y apoyo técnico en el proceso de creación y transformación de entidades integrantes en el sector público institucional estatal

Estrategia, objetivo general y específico

Una administración ágil y eficiente

Objetivo general: Potenciar la simplificación de procedimientos y la racionalización de estructuras organizativas mediante la generación de nuevas herramientas.

Objetivo específico: Desarrollo de un sistema de indicadores para la adopción de decisiones en materia organizativa

Actividades del proyecto		Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos
Actividad 1. Estudio de la viabilidad de la selección de fuentes de información disponibles para el análisis de estructuras organizativas	Tarea 1. Consulta de funciones comunes/ específicas y consulta de procedimientos en SIA	01.01.2023	01.03.2023	Área de organización	Modelo de informe incorporando en anexo información del SIA
	Tarea 2. Consulta de efectivos RCP	01.03.2023	01.05.2023	Área de organización	Modelo de informe incorporando en anexo información del RCP

	Tarea 3. Consulta información disponible en el marco general de la calidad	01.05.2023	01.07.2023	Área de organización	Modelo de informe incorporando en anexo información del marco general de la calidad
	Tarea 4. Consulta de programas presupuestarios y ejecución de fondos PRTR	01.09.2023	30.10.2023	Área de organización	Modelo de informe incorporando en anexo información de la página web de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos
Actividad 2 Desarrollo de un sistema de indicadores y elaboración de una Guía (lista de control anexa al informe) para la realización de informes de aprobación previa con contenido organizativo e informes sobre proyectos normativos de creación de nuevas estructuras organizativas	Tarea 1. Estudio y análisis de indicadores medibles y ponderables	01.04.2023	30.10.2023	Área de organización	Sistema de indicadores organizativos
	Tarea 2. Redacción de preguntas de la Guía (lista de control anexa al informe)	01.06.2023	01.01.2024	Área de organización	Guía sobre el diseño de estructuras organizativas
Actividad 3 Apoyo en la preparación de modelos de estatutos y contratos de gestión en consultorías organizativas	Tarea 1. Estudios y elaboración de modelos de Estatutos de organismos públicos	01.06.2023	01.01.2024	Área de organización	Modelo de Estatuto
	Tarea 2. Elaboración de informes de consultoría organizativa	01.01.2023	01.10.2024	Área de organización	Informes de consultoría

PROYECTO 12. REFUERZO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DE LOS MODELOS DE CALIDAD RECONOCIDOS

Unidad responsable	Subdirección General de la Inspección de servicios de la Administración General del Estado (SGISAGE)
Otras unidades involucradas	Gabinete SEFP Dirección General de Función Pública
Otros actores involucrados	Comisión coordinadora inspecciones de servicios Inspecciones de servicios departamentales EIPA SGAD Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, regulado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, ha constituido un auténtico corpus de soluciones y alternativas que los gestores públicos pueden emplear para implementar actuaciones de mejora. En particular, el empleo de modelos de calidad total, la evaluación y su certificación externa, con la concesión de sellos de excelencia, así como la presentación de buenas prácticas en premios, han gozado de un razonable entusiasmo y una clara –aunque sectorial- consolidación.

En los últimos años se ha producido un estancamiento en el despliegue y mejora de los programas de calidad en el conjunto de las administraciones públicas y singularmente en la Administración General del Estado. Las iniciativas de reforma de la Administración abordadas por el gobierno central y los regionales normalmente han transitado por caminos ajenos al de la calidad y excelencia o, al menos, la han soslayado discretamente.

A pesar de que la cultura y la gestión de la calidad y excelencia ya constituye un acervo irrenunciable para la Administración Pública, se observa que existen entidades o unidades que, bien por falta de interés, de conocimiento o de estímulo por parte de líderes o grupos de interés, no emplean, siquiera de forma autodidacta y con cierta ortodoxia, los modelos de calidad reconocidos.

También parece patente que aquellos entornos, o ecosistemas públicos, con una presencia territorial esparcida por todo el territorio, con unidades isomorfas en distintas provincias o comunidades autónomas, y con unos servicios centrales coordinadores de su actuación (como las Subdelegaciones y Delegaciones de Defensa, las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, en su momento, las del Servicio Público de Empleo Estatal, o las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, en cierta medida) han tenido mayor éxito en la consolidación y escalada hacia mayores distinciones o reconocimientos mediante sellos y premios, que las unidades de línea de los servicios centrales o departamentales de nuestra administración central.

Respecto de los modelos de calidad, en el año 2020 se publicaron actualizaciones de los modelos EFQM y CAF. Frente al cambio disruptivo que supuso la versión EFQM 2020, la modificación del modelo CAF fue mucho más conservadora. Por tanto, la adaptación de nuestras organizaciones públicas al nuevo modelo EFQM supone un gran reto, conforme a la aplicación de la nueva metodología, mientras que el coste de adaptación al modelo CAF 2020 es mucho menor.

En este contexto incierto, la DGGP se encuentra en una encrucijada estratégica en cuanto a su posicionamiento, y merecería una profunda reflexión en concierto con sus grupos de interés. Si se acepta el reto EFQM en sus propios términos, en el nivel práctico, el primer objetivo debería ser tener "plantilla" suficiente para afrontar las certificaciones conforme al nuevo modelo 2020. Por ello debe valorarse seriamente nuestra posición sobre la sostenibilidad del uso de EFQM 2020. En este sentido, la alternativa sería optar institucionalmente más por el Modelo CAF 2020, con el soporte de EIPA si fuera necesario, sin por ello abandonar del todo EFQM 2020, como se ha apuntado más arriba.

Por otra parte, el desenvolvimiento de las iniciativas de calidad, no siempre homogéneo territorial y sectorialmente, no ha ido acompañado del debido monitoreo y evaluación de su implementación y resultados que permitiera identificar puntos débiles e introducir las correspondientes mejoras. La "evaluación global del conjunto de los servicios públicos" a la que se refiere el Real Decreto 951/2005, constituida por dos tipos de informes anuales diferenciados, el de percepción ciudadana y los de seguimiento de las actividades desarrolladas por los Ministerios (ISAM) y de las Agencias Estatales, es muy relativa en la práctica. Una de sus mayores limitaciones vista con la perspectiva de los años es que no se ha conseguido que los Ministerios establecieran objetivos departamentales para los programas de calidad. De este modo se hace muy difícil medir los avances en la consecución de los objetivos estratégicos, así como introducir las acciones de mejora necesarias que permitan corregir las tendencias desfavorables.

Con respecto a la planificación estratégica, la situación en la AGE es muy heterogénea. Cabe apuntar que en la mayoría de los órganos administrativos ministeriales carece de instrumentos formales y rigurosos de planificación, estratégica y operativa. Sin embargo, esto último no significa falta de disponibilidad de metodologías para ello. Especialmente puede señalarse que la metodología de Dirección por Objetivos (DPO), diseñada en su día por la entonces Inspección General de Servicios de la Administración Pública (IGSAP), ofreció desde principios de los años 90 una herramienta sencilla para la planificación operativa de los centros directivos, referenciada a los objetivos políticos y las estrategias, que no ha logrado diseminarse por el conjunto de la AGE. La regulación del teletrabajo en la AGE representa una oportunidad para su necesario relanzamiento al vincular la concesión de este régimen de prestación del servicio a aquellas organizaciones que dispongan de DPO o similar. Además, constituye un instrumento muy útil para reforzar el control de eficacia previsto en la LRJSP.

Por su parte, los modelos de calidad reconocidos como marcos de referencia para ordenar la gestión de las organizaciones con criterios de excelencia facilitan el diagnóstico y la mejora de estas, sobre la base de la autoevaluación. La detección, técnicamente fundamentada, de los puntos fuertes y las áreas de mejora permite orientar la planificación operativa, definiendo proyectos o acciones de mejora, alineados con las estrategias definidas en el análisis estratégico DAFO. Por ello, se considera necesario elaborar y difundir unas guías metodológicas prácticas que ayuden a los centros directivos en la implantación de la DPO y la utilización de los modelos de calidad.

Estrategia, objetivo general y específico

Una Administración que proporcione servicios accesibles y de calidad

Objetivo general: Favorecer la planificación estratégica, la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos.

Objetivo específico: Aumentar el número de organizaciones que disponen de dirección por objetivos y utilizan modelos de calidad reconocidos, al tiempo que se asegura el cumplimiento de las previsiones de la LRJSP en cuanto al control de eficacia de los organismos públicos

Actividades del proyecto		Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos
Actividad 1. Informe de diagnóstico	Tarea 1. Preparación de documentación	01.06.2022	29.07.2022	SGISAGE	Documentación anexa al informe
	Tarea 2. Presentación de informe de diagnóstico	01.05.2022	29.07.2022	SGISAGE	Informe de diagnóstico: "El marco general para la mejora de la calidad. Un balance de 15 años"
Actividad 2. Definición de prioridades del Marco General para la Mejora de la Calidad	Tarea 1. Establecimiento de prioridades	01.09.2022	01.10.2022	SGISAGE	Matriz de priorización y listado de prioridades
	Tarea 2. Posicionamiento DGGP modelos de calidad	01.09.2022	01.10.2022	SGISAGE	Documento de posicionamiento modelos de calidad
Actividad 3. Reformulación del Programa de Reconocimiento	Tarea 1. Preparación de nueva Orden de Bases Regulatoras -reconsiderando modalidades Premios-	15.09.2022	31.01.2023	SGISAGE	Publicación en B.O.E de Orden de Bases
	Tarea 2. Revisión del procedimiento de implantación del Modelo Cyklos : certificación, niveles, explotación resultados	15.09.2022	15.01.2023	SGISAGE	Protocolo para certificación con Cyklos , Guía Cyklos actualizada
	Tarea 3. Preparación de Orden de Convocatoria XVI edición	15.01.2023	28.02.2023	SGISAGE	Publicación en B.O.E de Orden de Convocatoria
Actividad 4.	Tarea 1. Preparación borrador de un nuevo Real Decreto de los programas del marco general	15.09.2022	31.12.2022	SGISAGE	Borrador de RD y MAIN

Preparación de un nuevo Real Decreto del Marco General para la mejora de la calidad	Tarea 2. Nueva metodología de seguimiento de la actividad de los departamentos y organismos en materia de calidad que incluya establecimiento de objetivos para los indicadores de calidad por parte de los Dep. Ministeriales	16.01.2023	28.02.2023	SGISAGE	Guía para seguimiento (ISAM)
Actividad 5. Extensión en el empleo de la DPO y modelos de calidad asociada a la implantación del teletrabajo	Tarea 1. Preparación de guía para la implantación DPO	01.06.2022	29.07.2022	SGISAGE	Guía práctica para implantar la dirección por objetivos en la AGE
	Tarea 2. Preparación de guía para un itinerario progresivo modelos calidad	01.06.2022	29.07.2022	SGSAGE	Guía práctica para el uso de los modelos de gestión de la calidad
	Tarea 3. Diagnóstico sobre la implantación de la planificación estratégica o la DPO en la AGE	01.10.2022	31.10.2022	SGISAGE	Informe de diagnóstico
	Tarea 4. Reuniones informativas con los distintos departamentos ministeriales	1.11.2022	31.01.2023	SGISAGE	Actas de las reuniones
	Tarea 5. Metodología para seguimiento de implantación de DPO y modelos de calidad para la emisión de informes SEFP	01.02.2023	30.06.2023	SGISAGE	Protocolo de seguimiento con modelo de informe
	Tarea 6. Creación de un módulo de planificación DPO en SIG-P, a fin de que pueda emplearse como un cuadro de mando integral para conocer el avance de los objetivos estratégicos	01.07.2022	01.10.2024	SGISAGE	Implantación de módulo de planificación DPO en SIG-P
Actividad 6. Formación	Tarea 1. Identificación ámbitos organizativos que no han desarrollado modelos de calidad	01.10.2022	31.10.2022	SGISAGE	Listado ámbitos "no calidad"

	Tarea 2. Impulso de la difusión de experiencias y buenas prácticas con los modelos de calidad y de planificación estratégica por pares en unidades similares Aprendizaje por pares en unidades similares	01.01.2023	30.10.2024	SGISAGE	Notas de los encuentros
	Tarea 3. Formación en CAF a las IGS -soporte de EIPA-	15.09.2022	01.12.2023	SGISAGE	Informe de formación en CAF, certificados de formación
Actividad 7. Difusión	Tarea 1. Campaña externa calidad	01.04.2023	31.12.2023	SGISAGE	Conferencia Estatal de Calidad
	Tarea 2. Actualización de contenidos de la Web	01.01.2023	30.09.2023	SGISAGE	Protocolo para mantenimiento de contenidos

PROGRAMA 1. PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNANZA PÚBLICA

Unidad responsable	Comité Técnico de Calidad DGGP (CTC)
Otras unidades involucradas	
Otros actores involucrados	
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?	
<p>La Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP), ha establecido, mediante un proceso participativo, su misión y su visión, y quiere avanzar desde la una a la otra por la senda de la calidad y la mejora continua. Para lograr ser una organización ágil y eficiente considera que debe avanzar en la mejora de sus procesos internos, para lograr ayudar en su objetivo final que es facilitar que la administración preste servicios públicos accesibles y de calidad.</p> <p>La DGGP realizó en el año 2022 una serie de autoevaluaciones con el Test de Calidad Cyklos en el nivel de sus Subdirecciones, y es consciente de que el trabajo no debe quedarse en el mero diagnóstico, sino que de los resultados obtenidos se pueden extraer áreas de mejora que hay que priorizar y desplegar en acciones para la mejora real.</p> <p>Para ello se va a analizar esta información y se va a diseñar un Plan de Mejora, que contendrá Áreas de Mejora y se desplegará en acciones concretas que mediante este programa se integrarán en la Estrategia de la organización</p>	
Estrategia, objetivo general y específico	
Una Administración que proporcione servicios accesibles y de calidad	

Objetivo general. Favorecer la planificación estratégica, la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos.

Objetivo específico. Mejorar los indicadores de la Dirección General de Gobernanza Pública en materia de calidad.

Actividades del proyecto		Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Productos
Actividad 1 Elaboración de un Plan de Mejora	Tarea 1. Análisis de resultados de los Test Cyklos	28.09.2022	05.10.2022	CTC	Excel con resultados globales
	Tarea 2 Establecimiento de Áreas de mejora	05.10.2022	20.10.2022	CTC	Listado de Áreas de Mejora
	Tarea 3 Establecimiento de acciones concretas a partir de las Áreas identificadas Priorización de acciones de mejora	20.10.2022	03.11.2022	CTC	Listado de acciones de mejora Matriz de priorización de acciones de mejora
	Tarea 4 Diseño de borrador de Plan de Mejora	03.11.2022	17.11.2022	CTC	Borrador de Plan de Mejora
	Tarea 5. Aprobación del Plan de Mejora por la Dirección	17.11.2022	01.12.2022	CTC	Plan de Mejora definitivo
	Tarea 6. Identificación de indicadores para el Seguimiento del Plan de Mejora	01.12.2022	15.12.2022	CTC	Documento de Seguimiento del Plan de Mejora
Actividad 2 Diseñar Mapa de Procesos de la DG	Tarea 1. Identificación de procesos desde enfoque global	12.01.2023	09.02.2023	CTC	Listados de procesos
	Tarea 2. Diseño de fichas de procesos	09.02.2023	16.03.2023	CTC	Borradores de Fichas de procesos
	Tarea 3. Identificación de indicadores de procesos	16.03.2023	13.04.2023	Comité de Dirección	Establecimiento de indicadores en fichas
	Tarea 4. Aprobación de fichas de procesos	13.04.2023	18.05.2023	Comité de Dirección	Fichas de procesos definitivas

ANEXO II

I PLAN DE ACTUACIÓN OCTUBRE 2022-OCTUBRE 2023

El Plan de actuación octubre 2022-octubre 2023 contiene los proyectos que se encuentran ya en fase de ejecución y que empezarán a dar resultados a lo largo de 2023.

El desarrollo previsto de cada uno de ellos se detalla en una ficha que especifica el equipo responsable, así como las actividades, productos, fechas de entrega e indicadores principales.

ESTRATEGIA 1

UNA ADMINISTRACIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS

Objetivo general:

Desarrollar iniciativas innovadoras y de carácter participativo en los servicios de información, asistencia, orientación y atención para una mejor satisfacción de las necesidades ciudadanas.

PROYECTO 1

PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS MAYORES EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Objetivo específico: Mejorar la atención a las personas mayores, facilitándoles asistencia en el acceso a los servicios administrativos de manera presencial o telefónica, así como en la utilización de las herramientas que les permitan relacionarse con la AGE para la realización de trámites electrónicos.

Productos: Diagnóstico. Prototipo y piloto OIAC y OAMR testado en laboratorio. Plan de extensión. Atención personalizada mediante agente 060, videollamada y asistencia virtual. Simplificación de trámites. Plan de formación

Indicadores: Índice de satisfacción igual o superior al 8 sobre la atención recibida en la oficina de atención de Francisco de Rojas y en el 060: por las personas mayores. 80% de medidas implementadas respecto a las planificadas.

Responsables: SGTAC-SGGR-SGGA

PROYECTO 1

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Diagnóstico	SGTAC -SGGR [OAMR]-SGGA	Informe de diagnóstico	30.01.2023
Diseño de modelo en laboratorio	SGGA-SGTAC-SGGR	Documento de definición del prototipo	29.9.2023
Implantación del piloto	SGTAC-SGGR	Piloto implantado, Decálogo. Informe evaluación	31.07.2023 15.12.2022 30.10.2023
Atención por agente telefónico	SGTAC-SGGR	Protocolo Piloto implantado Informe evaluación	15.01.2023 15.03.2023 31.03.2023
Asistencia personalizada videollamada	SGTAC-SGGR	Protocolo	30.05.2023
Asistencia personalizada asistente virtual	SGTAC-SGGR	Asistente virtual implantado en PAG Asistente por voz implantado en PAG	30.09.2023 30.09.2023
Desarrollo de una sección específica en el PAGE con información útil y amigable para personas mayores	SGTAC	Diseño funcional de la sección	01.10.2023
Piloto de firma biométrica	SGGR	Informe de viabilidad	30.06.2023
Plan de formación asistentes a personas mayores	SGTAC-SGGR	Informe de detección de necesidades formativas	30.06.2023

ESTRATEGIA 1

UNA ADMINISTRACIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS

Objetivo general: Desarrollar iniciativas innovadoras y de carácter participativo en los servicios de información, asistencia, orientación y atención para una mejor satisfacción de las necesidades ciudadanas.

PROYECTO 2. CONSOLIDACIÓN DEL LIDERAZGO EN LA ATENCIÓN OMNISCANAL

Objetivo específico: Coordinar la prestación de los servicios de información, asistencia, orientación y atención para una mejor satisfacción de las necesidades ciudadanas.

Productos: Informe de diagnóstico. Catálogos de personal, sistema de incentivos, itinerarios y sesiones formativas. Plataforma de conocimiento. Documentación técnica y manuales registros. Identificación de procesos susceptibles de automatización. Implantación piloto modelo de calidad. Diagnóstico accesibilidad servicios. Diagnóstico comunicación clara.

Indicadores: 80 % cumplimiento en relación con las medidas implementadas frente a las planificadas. 80 % de servicios de información integrados en el 060 sobre lo planificado. Índice de satisfacción igual o superior al 8 sobre la atención recibida en el 060, PAG y atención presencial.

Responsables: SGTAC-SGGR

PROYECTO 2

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Análisis estado de situación oficinas	SGTAC SGGMR	Cuestionario Informe de diagnóstico	01.06.2022 20.12.2022
Elaboración de planes de refuerzo en las oficinas de atención	SGTAC-SGGMR	Catálogo del personal de oficinas Sistema de incentivos Documento de planificación	12.09.2023 01.02.2023 01.06.2023
Plataforma de conocimiento para el personal OIAC y OAMR	SGTAC-SGGMR	Documento de diseño	31.07.2023
Automatización de procesos en servicios de información en empleo público y ayudas	SGTAC	Documento mapa de procesos Procesos identificados Examen viabilidad y pruebas	15.01.2023 01.03.2023 05.07.2023
Extensión de la red mediante convenios	SGTAC-SGGMR	Planificación estratégica	31.08.2023
Aplicación sistemática modelos de calidad en las oficinas de atención	SGTAC-SGGMR	Documento análisis Implantación piloto	15.05.2023 30.10.2023
Accesibilidad y brecha digital	SGTAC	Diseño de indicadores Informe diagnóstico	30.05.2023 30.10.2023
Impulso de la comunicación clara	SGTAC	Informe de diagnóstico	01.07.2023
Evaluación del PAG	SGTAC	Informe de diagnóstico Encuesta de satisfacción	15.05.2023 30.05.2023

ESTRATEGIA 2

UNA ADMINISTRACIÓN
COMPROMETIDA CON LA
APERTURA, TRANSPARENCIA,
INTEGRIDAD Y PARTICIPACIÓN

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de forma que desplieguen un alto potencial transformador

PROYECTO 3. REFORMA DEL MARCO REGULATORIO DE LA TRANSPARENCIA

Objetivo específico. Modificar la Ley 19/2013, de 13 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno con el fin de satisfacer las necesidades ciudadanas.

Productos. Proyecto de Ley de modificación de la Ley 19/2013, de 13 de diciembre.

Indicadores. Aprobación por el Consejo de Ministros del proyecto de Ley de modificación de la Ley 19/2013, de 13 de diciembre.

Responsables. SGISAGE

PROYECTO 3

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Constitución de un subgrupo de trabajo en el seno del Grupo de Trabajo de Transparencia y Rendición de Cuentas del Foro de Gobierno Abierto para la reforma de la ley de transparencia, y desarrollo de los trabajos del subgrupo.	SGISAGE	Acta de la aprobación de la creación del subgrupo por parte del Grupo de Trabajo de Transparencia y Rendición de Cuentas Acta de la primera reunión del subgrupo	28.01.2022
	SGGA	Acta del Pleno del Foro de Gobierno Abierto	10.3.2022
	SGISAGE	Publicación de ponencias aprobadas Publicación de notas informativas de las reuniones	30.12.2022
Consulta pública previa sobre la modificación de la ley de transparencia	SGISAGE/SGGA	Documento de consulta	15.11.2022
	SGISAGE /SGGA	Documento de consulta tras observaciones	30.12.2022
	SGISAGE	Publicación documentos de consulta en el Portal de Transparencia Informe final sobre resultados de la consulta pública previa	01.01.2023 15.02.2023
Redacción de memoria de análisis de impacto normativo (MAIN) y de anteproyecto de ley (APL)	SGISAGE	Borrador inicial MAIN	28.2.2023
	SGISAGE	Borrador inicial de anteproyecto	28.12.2023
Tramitación anteproyecto de ley	SGISAGE	APL informado por Consejo de Ministros	15.03.2023
	SGISAGE	Nueva versión APL y MAIN tras audiencia	15.04.2023
	SGISAGE /SGT	Nueva versión de APL y MAIN tras informes	30.06.2023
	SGISAGE /SGT	Nueva versión APL y MAIN tras dictamen Consejo de Estado	15.09.2023

ESTRATEGIA 2

UNA ADMINISTRACIÓN
COMPROMETIDA CON LA
APERTURA, TRANSPARENCIA,
INTEGRIDAD Y PARTICIPACIÓN

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de forma que desplieguen un alto potencial transformador.

PROYECTO 4. NUEVO PORTAL DE LA TRANSPARENCIA

Objetivo específico. Integrar las diferentes dimensiones del gobierno abierto en el portal a través de la ampliación y mejora de los contenidos de publicidad activa, rendición de cuentas, participación e integridad pública.

Productos. Informes trimestrales de evaluación y autoevaluaciones. Publicación de la información solicitada con mayor frecuencia en el portal. Plantilla para la evaluación de planes y programas. Subida a producción de la nueva versión del portal. Informes de satisfacción. Documento de revisión de compromisos.

Indicadores. 85% índice de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa del CTBG. 80% de funcionalidades implementadas respecto de las planificadas.

Responsables. SGTAC

PROYECTO 4

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Mejora de los índices de cumplimiento publicidad activa AGE	SGTAC	Informes trimestrales evaluación	30.06.2023
Mejora de la accesibilidad de la información publicada	SGTAC	Informes trimestrales evaluación	31.07.2023
Incorporación de nuevos elementos de información	SGTAC -SGISAGE	Informe sobre información solicitada con mayor frecuencia Propuesta para conformidades más transparencia	01.01.2023 01.03.2023
Refuerzo de la rendición de cuentas	SGTAC- SGISAGE	Informe resultados piloto Plantilla para evaluación de los planes Relación de planes y programas	15.01.2023 30.01.2023 30.04.2023
Incorporación de un nuevo apartado de integridad pública al portal	SGTAC- SGISAGE	Documento de gestión de contenidos Disponibilidad en el portal de la información sobre integridad pública	09.10.2023 30.10.2023
Incorporación de nuevos contenidos en el apartado de participación	SGTAC-SGGR	Documento de diseño Documento para la gestión de contenidos	31.06.2023 05.09.2023

ESTRATEGIA 2

UNA ADMINISTRACIÓN COMPROMETIDA CON LA APERTURA, TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y PARTICIPACIÓN

Objetivo general: *Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de forma que desplieguen un alto potencial transformador*

PROYECTO 5. PLAN DE MEJORA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Objetivo específico. Integrar en el portal de transparencia herramientas que fomenten la participación ciudadana en la elaboración de disposiciones, planes y programas, mejora de los servicios, órganos colegiados y laboratorio de participación y fomentar mejores prácticas a través del observatorio de participación.

Productos. Nuevas funcionalidades disponibles en el módulo de participación en planes y programas. Pilotos de huella normativa. Información sobre órganos colegiados de participación en el portal. Acceso a la formulación de quejas y sugerencias a través del portal/PAG. Alojamiento y mantenimiento *Hazlab*. Creación de sección del Observatorio en el portal.

Indicadores. 80% de funcionalidades implementadas respecto de las planificadas.

Responsables. SGTAC-SGOP-SGIAGE-SGGA.

PROYECTO 5

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Desarrollo de una plataforma de participación en el Portal	SGTAC	Documento de nuevas funcionalidades	20.02.2023
		Incorporación de nuevas funcionalidades	31.07.2023
Mejoras en el funcionamiento del Foro de Gobierno Abierto	SGGA	Acta del Foro de Gobierno Abierto (creación de subgrupos)	10.3.2022
	SGGA	Incorporación al Pleno del Foro del Consejo Estatal Infancia y Adolescencia y consejos autonómicos transparencia	15.07.2022
Evaluación y mejora participación planes y programas públicos	SGOP	Guía de autoevaluación órganos consultivos	15.12.2022
	SGOP	Actualización bases de datos órganos consultivos	15.09.2022
	SGGA	Guía de participación ciudadana planes y programas	01.09.2023
	SGGA	Elaboración de vídeos divulgativos	30.03.2023
Laboratorios de innovación para promover la participación	SGGA	Puesta en marcha del laboratorio	30.11.2022

ESTRATEGIA 2

UNA ADMINISTRACIÓN COMPROMETIDA CON LA APERTURA, TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y PARTICIPACIÓN

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de forma que desplieguen un alto potencial transformador.

PROYECTO 6. DESARROLLO DE SISTEMAS DE INTEGRIDAD PÚBLICA

Objetivo específico. Desarrollar e implantar el Sistema de Integridad de la Administración General del Estado y coordinar la elaboración de la carta de integridad de las administraciones públicas.

Productos. Sistema de Integridad de la Administración General del Estado. Documento del resultado de la consulta pública. Informes, acuerdos y Real Decreto Comisión de Integridad. Proyecto de carta de integridad.

Indicadores. Aprobación por la Comisión Coordinadora del Sistema de Integridad de la Administración General del Estado. Aprobación por la red interadministrativa de la Calidad de los servicios de la carta de compromisos de integridad de las administraciones públicas.

Responsables. SGISAGE.

PROYECTO 6

Actividad	Responsable	Producto	Fechas
Creación de un marco preventivo de integridad pública en la Administración General del Estado	SGISAGE	Borrador de sistema de integridad Administración General del Estado Documento resultado de la consulta pública Acta de la Comisión Coordinadora IISS en la que se aprueba el Sistema de integridad de la AGE Adopción de acuerdos de Consejo de Ministros por los que se aprueban los códigos de buena administración y buen gobierno Adopción de Real Decreto de creación de la Comisión de integridad de la Administración General del Estado	29.07.2022 20.02.2023 28.02.2023 15.03.2023 15.03.2023
Carta de compromisos de integridad de las administraciones públicas	SGISAGE	Constitución del grupo de trabajo	15.10.2023

ESTRATEGIA 2

UNA AMINISTRACIÓN COMPROMETIDA CON LA APERTURA, TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y PARTICIPACIÓN

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de forma que desplieguen un alto potencial transformador.

PROYECTO 7. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN EN GOBIERNO ABIERTO

Objetivo específico. Desarrollar el Plan de comunicación inclusiva de gobierno abierto y promoción del gobierno abierto en el ámbito internacional.

Productos. Piezas de creatividad campaña de publicidad institucional. Plan de medios. Informe de evaluación. Publicación del material divulgativo en el Portal de Transparencia. Informes de evaluación actividades de comunicación convenio Plataforma Tercer Sector. Informes de evaluación de la Semana de Administración Abierta. Publicación y difusión actividades realizadas en el ámbito internacional. Informe de evaluación.

Indicadores. 15% mejora conocimiento ciudadanía gobierno abierto, a partir de los datos del CIS. 80% actividades desarrolladas respecto de las planificadas.

Responsables. SGGA.

PROYECTO 7

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Plan de comunicación inclusivo de gobierno abierto	SGGA	Informe de evaluación de campaña de comunicación institucional sobre GA	15.12.2023
		Publicación en papel y digital de material divulgativo sobre GA	01.12.2023
		Memorias de evaluación del convenio con PTS para comunicación y sensibilización a colectivos vulnerables	15.12.2023
		Informe de evaluación de Semanas de Administración Abierta (anual)	10.10.2024
Promoción del gobierno abierto en ámbito internacional	SGGA	Publicación y difusión en Portal de Transparencia de la participación y colaboración bilateral y con OO. Internacionales	[actividad continua]

ESTRATEGIA 2

UNA ADMINISTRACIÓN
COMPROMETIDA CON LA
APERTURA,
TRANSPARENCIA,
INTEGRIDAD Y
PARTICIPACIÓN

Objetivo general: Asegurar el cumplimiento de los compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto de forma que desplieguen un alto potencial transformador

PROYECTO 8. COLABORACIÓN CON LA ESTRATEGIA DE DATOS ABIERTOS

Objetivo específico. Apoyar el diseño del modelo de gobernanza del dato y la orientación al dato de los departamentos ministeriales.

Productos. Documento definición del marco de gobierno abierto del dato AGE y propuesta de modelo de gobernanza

Indicadores. Aprobación de la Estrategia de Datos Abiertos de la Administración General del Estado.

Responsables. SGGR

NOTA: Las actividades 1 a 6 del proyecto 8 tienen fecha de entrega de los productos posteriores a octubre de 2023, de forma que deberán incorporarse al II Plan de Acción.

ESTRATEGIA 3

UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL Y EFICIENTE

Objetivo general: Potenciar la simplificación de procedimientos y la racionalización de estructuras organizativas mediante la generación de nuevas herramientas.

PROYECTO 9. REFUERZO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y LA TRANSPARENCIA MEDIANTE LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo específico. Refuerzo de la administración digital configurando el SIA como un verdadero catálogo de procedimientos, servicios y otra documentación pública que permita mejorar la información a ciudadanos, empresas y administraciones públicas.

Productos. Documento de propuestas de modificación de actuaciones y campos de SIA. Cuadro de clasificación de funciones específicas. Sesiones de formación impartidas.

Indicadores. 100% de procedimientos revisados en el sistema de Información Administrativa (SIA) en marzo de 2024. Cuadro de Clasificación de Funciones Específicas (CCFE) elevado para la aprobación de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos (CSCDA).

Responsables. SGOP-SGISAGE

PROYECTO 9

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Revisión de la información contenida en SIA	SGOP	Boletín de seguimiento 80% procedimientos revisados	01.03.2023 30.10.2023
Elaboración de guía de gestión, definición y criterios SIA	SGOP	Documento aprobado Comisión Coordinadora Inspecciones Servicios	29.7.2023
Elaboración del cuadro de clasificación de funciones específicas	SGIGSAGE	Documento propuesta primer nivel CCFE	30.06.2022
Elaboración de materiales formativos	SGIGSAGE	Materiales formativos	30.10.2023

ESTRATEGIA 3

UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL Y EFICIENTE

Objetivo general: Potenciar la simplificación de procedimientos y la racionalización de estructuras organizativas mediante la generación de nuevas herramientas.

PROYECTO 10. IMPULSO DE LA SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

Objetivo específico. Rediseñar los instrumentos de simplificación y de colaboración con las organizaciones para mejorar resultados y aumentar la visibilidad.

Productos. Plan plurianual para la identificación de posibilidades de reducción de cargas. Documento de priorización de materias de simplificación. Actualización del espacio web de simplificación. Balance de las tasas de éxito en la aceptación de las propuestas por los Ministerios, y la red interadministrativa en el bienio 2022-2023. Actualización de la Guía de simplificación.

Indicadores. Incremento en un 10 % de propuestas aceptadas.

Responsables. SGOP.

PROYECTO 10

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Diagnóstico y selección de procedimientos y sectores prioritarios en materia de simplificación.	SGOP	Documento de diagnóstico y balance	30.11.2022
		Documento de análisis de relación de "sectores tractores" que contempla la Estrategia España Nación Emprendedora con los objetos de los convenios.	20.12.2022
		Actas de encuentros con organizaciones de la sociedad civil organizada	01.10.2023
		Actas de encuentros con ministerios y organismos de la AGE	01.10.2023
		Documento de consulta a CC.AA. y EE.LL. sobre actuaciones en materia de simplificación administrativa a través de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos	10.04.2023
		Documento de análisis de resultados en CC.AA. y EE.LL	30.09.2023
Rediseño de instrumentos de colaboración con las organizaciones para mejorar resultados y aumentar la visibilidad de la política de reducción de cargas de cargas	SGOP	Documento informativo del funcionamiento de la Plataforma Fit4Future	20.12.2022
		Reuniones con centros directivos concernidos por las materias objeto de estudio para la simplificación administrativa y reducción de cargas	30.10.2023
		Documento divulgativo (infografía) sobre política de reducción de cargas de la DGGP que acompañe a la remisión de las propuestas	20.12.2022
		Actualización del espacio web de reducción de cargas en la intranet/Funciona	15.11.2022
		Actualización del espacio web sobre el principio one in-one out en la intranet/Funciona	15.11.2022
		Publicación del espacio de reducción de cargas de la web ministerial (internet) en las redes sociales de la DGGP (twitter @transparencia_e).	20.12.2022
Optimizar la red de interlocución público-privada de la Dirección General, para lograr un mayor impacto de las propuestas de reducción de cargas administrativas	SGOP	Documento de la serie histórica de resultados de las propuestas	15.10.2022
		Documento con resultados de las propuestas enviadas a CC.AA. procedentes de los convenios 2021	31.12.2022
		Actas de las reuniones con organizaciones en las distintas fases de la ejecución de los convenios	20.12.2022
		Actas de las reuniones con los ministerios que más propuestas reciben	20.12.2022
		Actas de las reuniones de participación en encuentros con representantes de empresas y autónomos organizados por ellos.	20.11.2022
		Remisión de las propuestas de los convenios 2022	15.03.2023
		Informes de las propuestas recibidas a las organizaciones proponentes	30.09.2023
		Informe sobre la retroalimentación propuestas DGGP	30.09.2023
		Realización programa formativo	30.09.2023

ESTRATEGIA 3

UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL Y EFICIENTE

Objetivo general: Potenciar la simplificación de procedimientos y la racionalización de estructuras organizativas mediante la generación de nuevas herramientas.

PROYECTO 11. RADIOGRAFÍA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Objetivo específico. Desarrollar un sistema de indicadores para la adopción de decisiones en materia organizativa y elaboración de una Guía sobre el diseño de estructuras organizativas. Asistencia organizativa y apoyo técnico en el proceso de creación y transformación de las entidades integrantes del sector público institucional estatal.

Productos. Sistema de indicadores organizativos. Guía sobre el diseño de las estructuras organizativas. Informes de consultoría organizativa. Informes sobre elaboración de modelos de estatutos.

Indicadores. Aprobación del nuevo sistema de indicadores organizativos

Responsables. SGOP.

PROYECTO 11

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Estudio de la viabilidad de la selección de fuentes de información disponibles para el análisis de estructuras organizativas	SGOP	Modelo informe	30.10.2023
Desarrollo de un sistema de indicadores y elaboración de una Guía (check list) para la realización de informes de aprobación previa con contenido organizativo e informes sobre proyectos normativos de creación de nuevas estructuras organizativas	SGOP	Sistema de indicadores	30.10.2023
Apoyo en la preparación de modelos de estatutos y contratos de gestión en consultorías organizativas	SGOP	Informes anuales de consultoría	30.10.2023

ESTRATEGIA 4

UNA ADMINISTRACIÓN QUE PROPORCIONE SERVICIOS ACCESIBLES Y DE CALIDAD

Objetivo general:

Favorecer la planificación estratégica, la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos.

PROYECTO 12. REFUERZO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DE LOS MODELOS DE CALIDAD RECONOCIDOS

Objetivo específico: Aumentar el número de organizaciones que disponen de dirección por objetivos y utilizan modelos de calidad reconocidos, al tiempo que se asegura el cumplimiento de las previsiones de la LRJSP en cuanto al control de eficacia de los organismos públicos.

Productos. Informe de diagnóstico. Nuevo Real Decreto de los programas del marco general. Nueva Guía para seguimiento ISAM. Guías prácticas para implantar la dirección por objetivos y el uso de modelos de calidad en la AGE. Protocolo de seguimiento implantación DPO y modelos de calidad. Creación de un módulo de planificación en SIG-P. Certificados de formación en CAF. Difusión de resultados.

Indicadores. Incremento en un 50% número de organizaciones que utilizan la DPO/modelos de calidad. Incremento en 0,5 puntos porcentuales el índice de satisfacción clientes programa reconocimiento.

Responsables. SGISAGE.

PROYECTO 12

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Informe de diagnóstico	SGISAGE	Documentación anexa al informe	29.07.2022
	SGISAGE	Informe de diagnóstico: "El marco general para la mejora de la calidad. Un balance de 15 años"	29.07.2022
Definición de prioridades del Marco General para la Mejora de la Calidad	SGISAGE	Matriz de priorización y listado de prioridades	01.10.2022
	SGISAGE	Documento de posicionamiento modelos de calidad	01.10.2022
Reformulación del Programa de Reconocimiento	SGISAGE	Publicación en B.O.E de Orden de Bases	31.01.2023
	SGISAGE	Protocolo para certificación con Cyklos , Guía Cyklos actualizada	15.01.2023
	SGISAGE	Publicación en B.O.E de Orden de Convocatoria	28.02.2023
Preparación de un nuevo Real Decreto del Marco General para la mejora de la calidad	SGISAGE	Borrador de RD y MAIN	31.12.2022
	SGISAGE	Guía para seguimiento (ISAM)	28.02.2023
Extensión en el empleo de la DPO y modelos de calidad asociada a la implantación del teletrabajo	SGISAGE	Guía práctica para implantar la dirección por objetivos en la AGE	29.07.2022
	SGSAGE	Guía práctica para el uso de los modelos de gestión de la calidad Diagnóstico implantación DPO AGE	29.07.2022
	SGISAGE	Actas de las reuniones	31.10.2022
	SGISAGE	Protocolo de seguimiento con modelo de informe	31.01.2023
Formación	SGISAGE	Listado ámbitos "no calidad"	30.06.2023
		Protocolo para mantenimiento de contenidos	31.10.2022

ESTRATEGIA 4

UNA ADMINISTRACIÓN QUE PROPORCIONE SERVICIOS ACCESIBLES Y DE CALIDAD

Objetivo general: Favorecer la planificación estratégica, la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos.

PROGRAMA 1. PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNANZA PÚBLICA.

Objetivo específico: Mejorar los indicadores de la Dirección General de Gobernanza Pública en materia de calidad.

Productos.

Listado de Áreas y acciones de mejora. Matriz de priorización. Plan de mejora. Documento de Seguimiento del Plan de Mejora. Listados de procesos. Establecimiento de indicadores en fichas. Fichas de procesos definitivas.

Indicadores.

20 % de mejora de los indicadores de la Dirección General

Responsables. Comité técnico de calidad y Comité de dirección.

PROGRAMA 1

Actividad	Responsable	Producto	Fecha de entrega
Elaboración de un Plan de Mejora	CTC	Listado de áreas de mejora	06.10.2022
	CTC	Listado acciones de mejora	20.10.2022
	CTC	Matriz de priorización de acciones de mejora	03.11.2022
	CTC	Plan de Mejora	01.12.2022
	CTC	Documento de Seguimiento del Plan de Mejora	15.12.2022
Diseñar Mapa de Procesos	CTC	Listados de procesos	09.02.2023
	Comité de Dirección	Establecimiento de indicadores en fichas	13.04.2023
	Comité de Dirección	Fichas de procesos definitivos	18.05.2023