

PLA ESTRATÈGIC DE L'AGE EN EL TERRITORI 2024-2027

RESUM EXECUTIU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado
<https://cpage.mpr.gob.es>

PLAN ESTRATÉGICO DE LA AGE EN EL TERRITORIO 2024-2027. Resumen ejecutivo
Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática
Secretaría de Estado de Política Territorial
Secretaría General de Coordinación Territorial
Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio

NIPO: 127-24-042-7



L'AGE EN EL TERRITORI I LA PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA

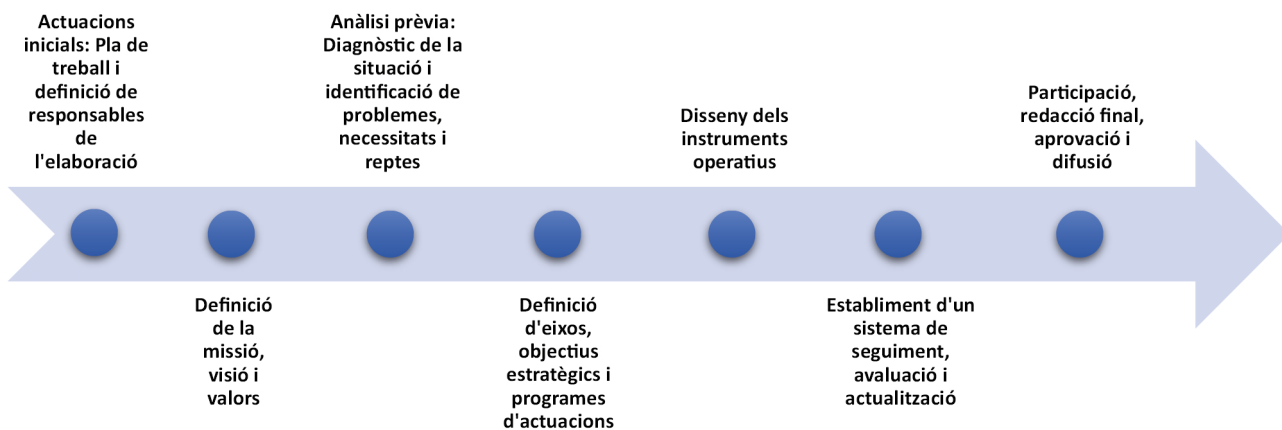
D'acord amb el Reial Decret 273/2024, de 19 de març, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de Política Territorial i Memòria Democràtica, la Direcció General de l'Administració General de l'Estat en el Territori (DGAGET) s'encarrega de la coordinació de l'activitat de l'AGE en el territori i la gestió de recursos de les Delegacions del Govern. La Direcció General, amb una plantilla amb més de 100 efectius, exerceix les seues competències sobre una organització de quasi 6.000 empleades i empleats públics que componen les Delegacions i Subdelegacions del Govern i Direccions Insulars, presents en tot el territori nacional.

Entre els àmbits que es gestionen en el territori trobem sectors clau com ara energia, migracions i control sanitari en frontera, prestats per uns serveis integrats en les Delegacions del Govern que exerceixen competències sectorials corresponents a múltiples departaments ministerials. A més, gràcies a la seua presència estesa pel tot el territori, es tracta d'una organització que fa una labor essencial pel que fa a l'acostament de les funcions d'informació, assistència i registre al conjunt del territori nacional.

El 2020, la DGAGET va encetar una labor reflexiva de definició de les línies estratègiques i les actuacions a mitjà i llarg termini amb l'objectiu d'orientar la seua gestió ordinària. Aleshores es va aprovar el *Pla Estratègic Integral per a la millora dels serveis prestats per l'AGE en el Territori "40 mesures per a una AGE en el territori al servei dels ciutadans"*, que es va completar a partir de l'any 2022 amb les primeres experiències de Direcció per Objectius.

Arran de l'aprenentatge obtingut i amb la voluntat de consolidar un línia de millora continua, es dissenya una nova planificació per als pròxims 4 anys que pretén impulsar una transformació marcada per una **vocació clara de servei a la ciutadania**, i entendre que les Delegacions del Govern han de consolidar-se com a la representació de l'AGE en el territori, i com a una porta sempre oberta al ciutadà a qualsevol punt del territori nacional.

En el procés s'han seguit els **principis metodològics de la planificació estratègica**, ateses aquestes fases:



PRINCIPIS ORIENTADORS

En totes les fases del Pla Estratègic es mantenen dos grans principis orientadors presents de manera transversal, com ara la **igualtat, la inclusió i la rendició de comptes**, a més de la consideració de la **tecnologia com a instrument facilitador del Pla**.

IGUALTAT

- **Perspectiva de gènere en el diagnòstic** i anàlisi del personal empleat públic i de les persones usuàries dels serveis.
- **Perspectiva de gènere en les actuacions** relatives a la gestió dels recursos humans i a la prestació d'un servei a la ciutadania.
- **Perspectiva de gènere en la dotació pressupostaria**, amb la dotació a les Unitats de Coordinació contra la Violència sobre la Dona integrades en les Delegacions del Govern.
- **Representació igualitària en el govern del Pla**, amb una presència equilibrada (50 %) de dones i homes en el Comitè de Direcció i en l'Equip de Coordinació.
- **Llenguatge en igualtat**, per mitjà de l'ús de terminologia que evite biaixos o estereotips de gènere.

INCLUSIÓ I PARTICIPACIÓ

- **Inclusió de totes les persones** amb l'eliminació de barreres a l'accés als serveis derivades de la condició rural, l'edat, l'origen, la llengua, la discapacitat o la bretxa digital.
- **Participació interna** tant de les Delegacions del Govern com del personal empleat públic.
- **Participació ciutadana**, mitjançant instruments d'expressió de la satisfacció amb el servei la participació de col·lectius en la millora de l'atenció.

RENDICIÓ DE COMPTES

- **A la ciutadania**, mitjançant la comunicació i la transparència en la publicació del Pla i els seus resultats.
- **A l'organització**, fent que el capital humà conega l'organització en la qual treballa.

TECNOLOGIA COM A INSTRUMENT FACILITADOR

- **En l'optimització de la gestió d'allò públic**, es dona suport al personal empleat públic en la generació de valor, i s'impulsen models innovadors d'organització i sistemes d'informació.
- **En la millora de la relació amb la ciutadania** mitjançant l'atenció a través de serveis electrònics sempre oberts i accessibles.

MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

- Prestar un servei a la ciutadania pròxim i de qualitat en tot el territori per mitjà de les Delegacions del Govern que faça visible la presència i la representació de l'Estat i promoga la coordinació entre Administracions des de la gestió eficient dels recursos.

VISIÓ

- Ser una Administració accessible i pròxima, eficient, transparent i innovadora que garantisca la cohesió territorial, la igualtat en l'accés als serveis de les Delegacions del Govern i la unitat d'acció en les polítiques de Govern.

VALORS

➤ Proximitat i accessibilitat

En la seua dedicació al servei públic, l'AGE en el Territori vol ser una Administració pròxima a la ciutadania, amb una escolta activa de les seues necessitats gràcies a la seua presència en tot el territori nacional. Treballa per a ser una Administració plenament accessible per tots els canals i per a totes les persones, i consolidar una imatge de marca basada en el servei a la ciutadania.

➤ Eficiència i qualitat

L'AGE en el Territori busca una òptima utilització dels recursos per a prestar el millor servei a la ciutadania de la manera més diligent per a l'organització, així com la millora continua en la gestió pública i la màxima qualitat en la seua relació amb la ciutadania.

➤ Sostenibilitat

Des d'un punt de vista mediambiental, l'AGE en el Territori aposta per una gestió sostenible dels recursos per a promoure impactes positius sobre l'entorn i contribuir a la preservació del medi ambient i del patrimoni. Al seu torn, es pretén atendre el repte demogràfic mitjançant l'equitat i la cohesió en tot el territori, i mantindre, alhora, una situació financera estable i saludable a llarg termini.

➤ Coordinació i col·laboració

En les seues actuacions, l'AGE en el Territori manté una relació permanent amb altres organismes estatals i territorials en què aposta pel treball conjunt com a fórmula per a assolir els millors resultats de les polítiques públiques i per a visibilitzar la presència i la representació de l'Estat en tot el territori.

➤ Transparència

L'AGE en el Territori vol oferir a la ciutadania un accés senzill a la informació, promoure la publicitat activa i la reutilització de la informació pública i aplicar diligentment el dret a la informació pública. A més, el compromís amb la transparència s'estén també a la rendició de comptes a la ciutadania, per a assegurar així la integritat i exemplaritat en les actuacions.

ESTRATÈGIA: EIXOS ESTRATÈGICS, OBJECTIUS I PROGRAMES D'ACTUACIONS

El Pla Estratègic s'organitza al voltant de **4 eixos estratègics** que identifiquen els àmbits d'actuació que es consideren prioritaris per a l'organització: ciutadania, recursos humans, visibilitat de la institució i sostenibilitat. Sobre aquests eixos es fixen **15 objectius estratègics** que responen als problemes, necessitats i reptes detectats en el diagnòstic previ de la situació. Per tal d'assolir-los, s'estableixen un conjunt d'eines organitzades al voltant de **41 programes d'actuacions**.



Els eixos estratègics identificats pel Comitè de Direcció com a àrees prioritàries de l'actuació de l'Administració General de l'Estat en el Territori per als pròxims 4 anys fan referència a la ciutadania, els recursos humans, la visibilitat de la institució i la sostenibilitat:

- EIX 1**
Una Administració de qualitat i accessible a la ciutadania
- EIX 2**
Recursos humans orientats a la prestació eficient dels serveis públics
- EIX 3**
Visibilitat institucional reconeixible i homogènia
- EIX 4**
Compromís amb la sostenibilitat

EIX 1

Una Administració de qualitat i accessible a la ciutadania

- És l'eix prioritari i de major rellevància per a l'organització, cosa es reflecteix en l'esforç previst mitjançant els seus programes d'actuacions.
- La **ciutadania** és el centre de l'acció de l'organització en aquest eix. Es reforça la **qualitat** del servei prestat i la **proximitat i accessibilitat** per tots els canals existents i **per a totes les persones**, des d'una perspectiva que té també presents les **diferents situacions a cada territori**.

EIX 2

Recursos humans orientats a la prestació eficient dels serveis públics

- Juntament amb la ciutadania, el **personal empleat públic** que forma part de l'AGE en el Territori és l'altra gran prioritat en l'acció d'aquest Pla, ja que els recursos humans són el principal capital amb el qual compta l'organització per a oferir el servei desitjat a la ciutadania.
- Aquest eix busca la **planificació i gestió** dels recursos humans de la manera més eficaç i eficient en coordinació amb els ministeris funcionals, i aplica **nous models** organitzatius, millora la **capacitació i les condicions de treball** per a afavorir la retenció del talent, i incorpora eines de **planificació** i presa de decisions que permeten avançar cap a la direcció per objectius.

EIX 3

Visibilitat institucional reconeixible i homogènia

- Fer visible la presència i representació de l'Estat i promoure la coordinació entre Administracions forma part de la missió de l'AGE en el Territori, amb la transparència com a aspiració en la seua visió i valors.
- Aquest eix busca afermar la **visibilitat de la institució** i reforçar la imatge de les Delegacions de Govern mitjançant el seu **lideratge** en la coordinació de l'AGE en el territori i també mitjançant la pròpia **imatge física i web**, incloent-hi l'aposta per la **transparència i la rendició de comptes** a la ciutadania.

EIX 4

Compromís amb la sostenibilitat

- Conscient de l'impacte de les actuacions de l'Administració sobre el **medi ambient**, l'AGE en el Territori busca amb aquest eix adequar la seua gestió al principi de **sostenibilitat** que promou en els seus valors.
- Aquest eix aposta per l'**eficiència energètica** i l'**optimització de l'ús de recursos** per a reduir-ne el consum i minimitzar d'aquesta manera l'impacte sobre l'entorn. Entre aquests objectius, hi destaca també l'avançament cap a unes oficines sense paper.

OE 1

ACCESSIBILITAT EN L'ATENCIÓ PRESENCIAL

OE 2

NOU MODEL D'ATENCIÓ MULTICANAL ACCESSIBLE I EFICIENT

OE 3

DIGITALITZACIÓ DE LA GESTIÓ PER A LA MILLORA CAP A LA CIUTADANIA

OE 4

SERVEIS DE QUALITAT A LA CIUTADANIA EN TOT EL TERRITORI

OE 5

TRACTAMENT ESPECÍFIC DE LES SINGULARITATS EN L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA EN ELS TERRITORIS NO PENINSULARS (CEUTA I MELILLA, ILLES BALEARS I CANÀRIES) I AMB LLENGÜES COOFICIALS

OE 6

DEFINICIÓ D'UNA ESTRATÈGIA COMUNA PER A L'ORDENACIÓ DELS RECURSOS HUMANS, EN COL·LABORACIÓ AMB ELS MINISTERIS FUNCIONALS

OE 7

DISSENY DE NOVES ESTRUCTURES PER A LA GESTIÓ EFICIENT DELS SERVEIS INTEGRATS

OE 8

IMPLANTACIÓ DE MESURES PER A LA GESTIÓ EFICAÇ DELS RECURSOS HUMANS PER COMPETÈNCIES, ADEQUADA A LES NOVES ESTRUCTURES

OE 9

CONSOLIDACIÓ DE LA GESTIÓ BASADA EN LA PLANIFICACIÓ I LA RETRIBUCIÓ VINCULADA A OBJECTIUS

OE 10

ATENCIÓ ESPECÍFICA A LES SINGULARITATS EN LA GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS PER A LA PRESTACIÓ EFICIENT DE SERVEIS EN ELS TERRITORIS NO PENINSULARS (CEUTA I MELILLA, ILLES BALEARS I CANÀRIES)

OE 11

UNITAT D'ACCIÓ DE L'AGE EN EL TERRITORI

OE 12

IMATGE INSTITUCIONAL ÚNICA I RECONeixIBL

OE 13

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

OE 14

ÚS SOSTENIBLE DELS RECURSOS DE L'AGE EN EL TERRITORI

OE 15

UNA ADMINISTRACIÓ SENSE PAPER

EIX 1

Una Administració de qualitat i accessible a la ciutadania



OE 1. Accessibilitat en l'atenció presencial

L'AGE en el Territori té com a gran fortalesa la **proximitat física a la ciutadania** i per aquesta raó l'Objectiu Estratègic 1 busca **afermar l'atenció presencial a totes les persones en qualsevol territori**. Aquest objectiu es canalitza mitjançant 5 programes que busquen portar l'Administració a l'àmbit rural (1.1)¹, garantir l'atenció als col·lectius amb més dificultat d'accés (1.2), assegurar espais inclusius que compleixen amb l'accessibilitat universal (1.3), i fer més senzill l'accés a qualsevol servei de l'AGE en el territori mitjançant fórmules integrades en un únic centre (1.4 i 1.5).

OE 2. Nou model d'atenció multicanal accessible i eficient

Per a aprofitar les oportunitats que ofereix la tecnologia, l'AGE en el Territori té com a Objectiu Estratègic 2 **facilitar a la ciutadania la comunicació amb l'Administració mitjançant els canals no presencials** com ara el canal telefònic i *xatbox* (2.1 i 2.2) i la formació continua sobre les seues gestions mitjançant els SMS (2.3).

OE 3. Digitalització de la gestió per a la millora cap a la ciutadania

Aquestes mateixes oportunitats tecnològiques s'empenen a l'Objectiu Estratègic 3 per a **millorar el servei ofert a la ciutadania mitjançant procediments electrònics** en

l'àmbit de l'estrangeria (3.1) i de les energies renovables (3.2).

OE 4. Serveis de qualitat a la ciutadania en tot el territori

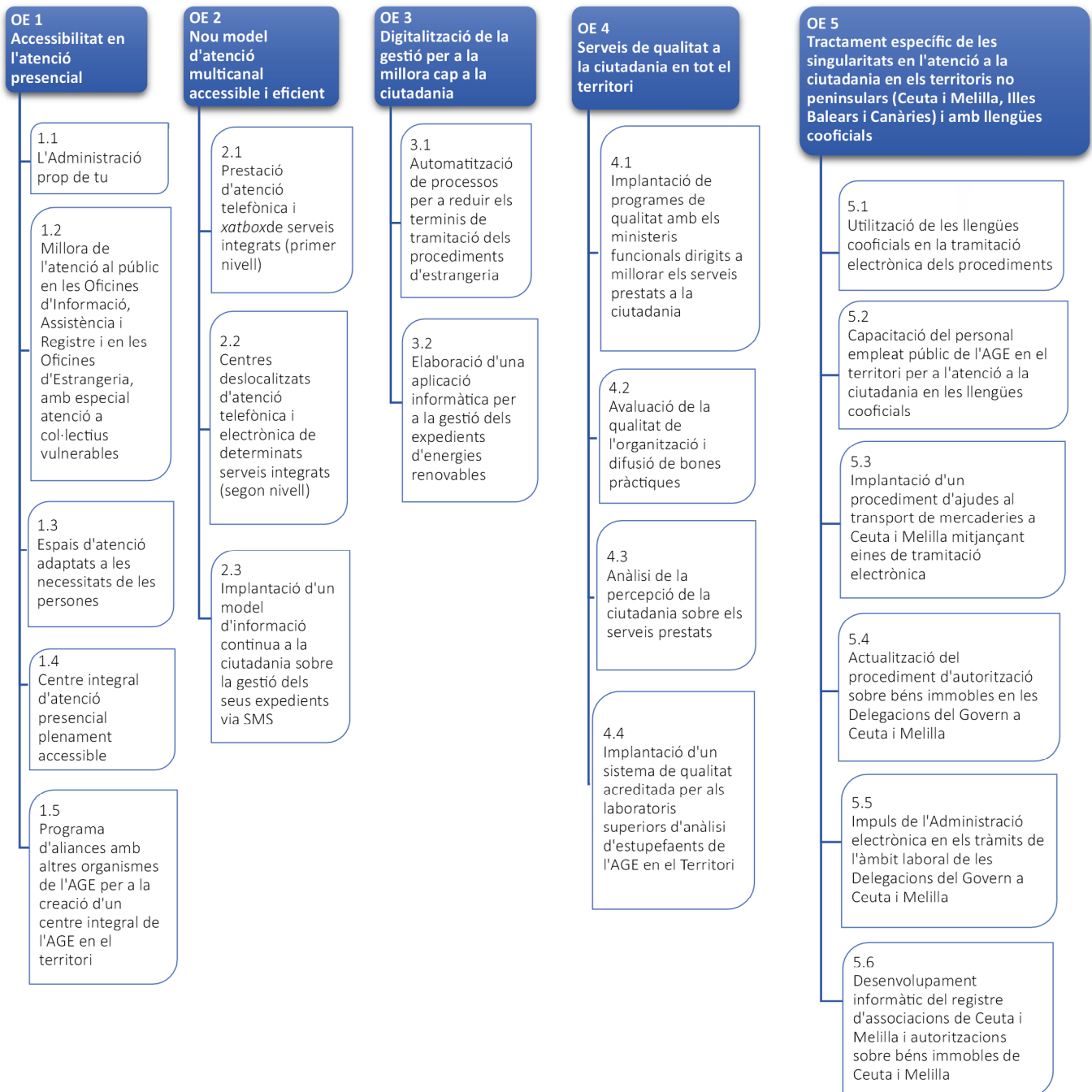
Juntament amb la proximitat i l'accessibilitat, l'AGE en el Territori busca també la qualitat en la relació amb la ciutadania. L'Objectiu Estratègic 4 pretén **millorar la qualitat dels serveis prestats** en col·laboració amb els ministeris funcionals (4.1), promoure l'anàlisi interna i la difusió de bones pràctiques (4.2) i implantar sistemes de qualitat acreditada (4.4), així com analitzar la percepció de la ciutadania sobre els serveis prestats (4.3).

OE 5. Tractament específic de les singularitats en l'atenció a la ciutadania en els territoris no peninsulars (Ceuta i Melilla, Illes Balears i Canàries) i amb llengües cooficials

L'Objectiu Estratègic 5 busca **millorar l'atenció a la ciutadania abordant les particularitats** que presenten alguns territoris per diverses circumstàncies, des de l'atenció en llengües cooficials (5.1 i 5.2) a l'existència de serveis únicament prestats en determinats territoris, com ara Ceuta i Melilla (5.3 a 5.6). Aquest objectiu estratègic recull aquelles situacions específiques dels territoris esmentats que no abasten la resta d'objectius estratègics establerts per al conjunt de l'organització. La singularitat en l'atenció a la ciutadania en Illes Balears i Canàries també es recull amb el desenvolupament prioritari dels centres integrals (1.4 i 1.5) en les Direccions Insulars.

(1) S'inclouen entre parèntesi les referències als programes d'actuacions recollits en el text complet del Pla.

Els **20 programes** que contribueixen a assolir els 5 objectius estratègics de l'Eix 1 són aquests:



EIX 2

Recursos humans orientats a la prestació eficient dels serveis públics

5

Objectius
estratègics
(OE)

10

Programes
d'actuacions

60

Actuacions

OE 6. Definició d'una estratègia comuna per a l'ordenació dels recursos humans, en col·laboració amb els ministeris funcionals

L'Objectiu Estratègic 6 busca donar resposta a una necessitat específica de l'AGE en el Territori, derivada de la gestió d'una multiplicitat d'àrees d'activitat que requereix de la **coordinació amb els ministeris funcionals afectats per a establir una organització eficient dels recursos humans necessaris**. Per aquesta raó, aquest objectiu estratègic s'estructura al voltant d'un programa (6.1) dirigit a la planificació i ordenació de l'activitat professional i la provisió dels recursos humans de l'AGE en el Territori.

OE 7. Disseny de noves estructures per a la gestió eficient dels serveis integrats

Per a adaptar-se a l'evolució de l'ocupació pública i les seues diferències territorials i aprofitar les oportunitats que ofereix l'Administració electrònica, l'AGE en el Territori busca amb l'Objectiu Estratègic 7 **avançar en la implantació de nous models organitzatius que permeten oferir un millor servei gràcies a una eficiència superior dels seus recursos**. Dos programes canalitzen les actuacions per a assolir aquest objectiu: un dirigit al deslocalització de la tramitació interna de procediments (7.1) i un altre per a millorar l'eficiència en la gestió econòmica i de personal (7.2).

OE 8. Implantació de mesures per a la gestió eficaç dels recursos humans per competències, adequada a les noves estructures

La gestió dels recursos humans presenta una dificultat especial en l'AGE en el Territori per haver de conjugar la distribució territorial i l'especialitat de les funcions que ocupa el personal. Per aquest motiu, l'Objectiu Estratègic 8 busca **millorar la dotació i capacitació dels efectius i disposar, al seu torn, de les eines adequades per a la presa de decisions**. Per a assolir aquest objectiu estratègic, es preveuen dos programes d'actuacions que busquen l'estabilitat de les seues plantilles, posar en valor la satisfacció del personal i promoure la incorporació d'efectius (8.1), i la implantació d'un sistema d'informació de recursos humans (8.2).

OE 9. Consolidació de la gestió basada en la planificació i la retribució vinculada a objectius

L'Objectiu Estratègic 9 busca un canvi de cultura en l'organització per a **avançar cap a la planificació i la gestió a partir d'objectius l'assoliment del qual estiga lligat a la percepció de complements retributius**. Per a aquest fi cal instaurar un sistema integral que incloga la planificació estratègica (9.1), la Direcció per Objectius (9.2) i la seua vinculació a retribucions (9.3), així com la dotació de les eines tecnològiques que aporten la informació necessària per a un bon funcionament del sistema (9.4).

OE 10. Atenció específica a les singularitats en la gestió dels recursos humans per a la prestació eficient de serveis en els territoris no peninsulars (Ceuta i Melilla, Illes Balears i Canàries)

Per últim, en l'Eix 2 s'ha contemplat també l'especial casuística que la gestió de recursos humans presenta en els territoris no peninsulars i que fan necessàries mesures específiques. L'Objectiu Estratègic 10 busca **desen-**

volupar accions *ad hoc* amb la finalitat d'assegurar la prestació del servei a la ciutadania en aquests territoris en condicions d'igualtat pel que fa a la resta de l'àmbit estatal. Per a aquest fi, es formula un programa amb actuacions específiques per a promoure la cobertura de llocs d'atenció a la ciutadania i la implantació de nous models organitzatius (10.1).

Els **10 programes** que contribueixen a assolir els 5 objectius estratègics de l'Eix 2 són aquests:

OE 6
Definició d'una estratègia comuna per a l'ordenació dels recursos humans, en col·laboració amb els ministeris funcionals

6.1 Planificació, ordenació de l'activitat professional i provisió dels recursos humans de l'AGE en el Territori

OE 7
Disseny de noves estructures per a la gestió eficient dels serveis integrats

7.1 Models deslocalitzats de gestió

7.2 Desterritorialització de la gestió dels recursos humans i econòmics

OE 8
Implantació de mesures per a la gestió eficaç dels recursos humans per competències, adequada a les noves estructures

8.1 Atracció i retenció del talent

8.2 Implantació d'un sistema d'informació de recursos humans

OE 9
Consolidació de la gestió basada en la planificació i la retribució vinculada a objectius

9.1 Avançar cap a la planificació estratègica en la gestió de l'organització

9.2 Consolidació de la Direcció per Objectius

9.3 Implantació d'un model de productivitat per objectius

9.4 Quadre de Comandament Integral: Disseny, implantació i inclusió d'indicadors

OE 10
Atenció específica a les singularitats en la gestió dels recursos humans per a la prestació eficient de serveis en els territoris no peninsulars (Ceuta i Melilla, Illes Balears i Canàries)

10.1 Atenció específica a les singularitats en la gestió dels recursos humans per a la prestació eficient de serveis en els territoris no peninsulars (Ceuta i Melilla, Illes Balears i Canàries)

EIX 3

Visibilitat institucional reconeixible i homogènia

3

Objectius
estratègics
(OE)

5

Programes
d'actuacions

28

Actuacions

OE 11. Unitat d'acció de l'AGE en el territori

La funció de coordinació que exerceixen les Delegacions del Govern ha de permetre el seu lideratge en la representació de l'AGE en el territori. Per aquest motiu, l'Objectiu Estratègic 11 busca **facilitar la coordinació en els diferents organismes de l'AGE en el territori**, mitjançant un programa per a reactivar i consolidar la Comissió interministerial de coordinació de l'Administració perifèrica de l'Estat (11.1).

OE 12. Imatge institucional única i reconeixible

L'Objectiu Estratègic 12 se centra en **reforçar la visibilitat i identificació de l'AGE en el Territori** en totes les seues vessants. Per a aquest fi s'impulsen dos programes que busquen la unificació de la imatge dels espais d'atenció de les Delegacions i Subdelegacions del Govern i

Direccions Insulars (12.1) i la reorientació del portal de Delegacions del Govern cap a l'accés als serveis des d'una imatge reconeixible (12.2).

OE 13. Transparència i Govern obert

En línia amb la política pública de Govern obert impulsada en el conjunt de l'Administració de l'Estat, l'Objectiu Estratègic 13 busca **establir una relació amb la ciutadania basada en la confiança gràcies a un millor coneixement de l'AGE en Territori**. Per a aquest fi, s'inclou un programa que aposta per ampliar la informació pública a disposició de la ciutadania, fer-la partícip de les seues actuacions en les seues seus i donar a conèixer el patrimoni de les Delegacions del Govern (13.1) i un segon programa enfocat a la comunicació a través de les xarxes socials (13.2).

OE 11

Unitat d'acció de l'AGE en el territori

11.1

Reforçament de la funció coordinadora de les Delegacions del Govern amb la resta d'organismes de l'AGE

OE 12

Imatge institucional única i reconeixible

12.1

Unificació de la imatge dels espais d'atenció de l'AGE en el Territori

12.2

Consolidació de la imatge web de l'AGE en el Territori

OE 13

Transparència i Govern obert

13.1

Consolidació d'una Administració transparent i oberta a la ciutadania

13.2

Reforçament de les xarxes socials com a mitjà d'informació a la ciutadania

EIX 4**Compromís amb la sostenibilitat****OE 14. Ús sostenible dels recursos de l'AGE en el Territori**

La consolidació d'una **gestió respectuosa amb medi ambient** és l'aposta principal de l'Objectiu Estratègic 14. Per tal d'assolir-lo, comptem amb quatre programes d'actuacions destinats a millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables (14.1), optimitzar l'ús dels espais de treball (14.2), i avançar cap a l'ús sostenible de recursos mitjançant la reducció del consum d'aigua i paper, la promoció de l'economia circular en els recursos tecnològics mitjançant donacions a col·lectius, i la gestió selectiva de residus i reciclatge (14.3). També s'hi inclou un programa de sostenibilitat financera per a aconseguir el millor ús dels recursos econòmics disponibles per al conjunt de l'AGE en el Territori (14.4).

OE 15. Una Administració sense paper

Per a aprofitar l'oportunitat brindada pels avanços tecnològics, l'Objectiu Estratègic 15, amb el qual es tanca el Pla, busca **consolidar les oficines sense paper**. Per a aquest fi es preveuen dos programes amb la intenció d'avançar en l'eliminació d'arxius en paper (15.1) i implantar una cultura de digitalització i higiene digital que facilite l'ordenació dels documents continguts en les unitats de xarxa i altres sistemes d'emmagatzemament electrònic (15.2).

OE 14
Ús sostenible dels recursos de l'AGE en el Territori

14.1
Impuls de l'eficiència energètica i de l'ús d'energies renovables

14.2
Ús sostenible d'espais

14.3
Gestió sostenible de recursos i residus

14.4
Sostenibilitat financera

OE 15
Una Administració sense paper

15.1
Pla de reducció d'arxius en paper

15.2
Pla de digitalització i higiene digital

PARTICIPACIÓ, SEGUIMENT I DIFUSIÓ

En el Pla Estratègic es manté la inclusió i participació com a principi orientador transversal, que en el cas de l'elaboració suposa l'**obertura del procés a multitud d'actors**, des de les unitats de la DGAGET, les Delegacions del Govern tant en qualitat d'expertes en determinats aspectes com per ser part interessada essencial en el Pla, així com el personal empleat públic. A partir de la participació activa de tots aquests s'arriba al document finalment aprovat.

El desplegament del Pla Estratègic al llarg de tot el seu període (2024-2027) requereix d'instruments operatius que canalitzen a curt termini els esforços de totes les parts implicades i ajuden a l'execució ordenada de les accions necessàries per a aconseguir els grans assoliments a llarg termini. El principal instrument operatiu del Pla Estratègic són els **plans d'acció anuals**, el primer dels quals, per a 2024, s'aprova de forma simultània al Pla Estratègic. El pla operatiu es completa amb els **plans anuals d'objectius operatius per a les Delegacions i Subdelegacions del Govern i Direccions Insulars**, que continua amb la trajectòria de la Direcció per Objectius iniciada en l'organització el 2022.

El Pla Estratègic inclou un complet **sistema de seguiment i avaluació** del grau d'avançament en la consecució dels assoliments buscats, ja que només així l'organització tindrà la capacitat d'intervindre davant possibles desviaments i reconduir la situació cap a l'assoliment dels objectius establerts.

El sistema dissenyat estableix:

➤ **Indicadors de resultat i impacte per a cadascú dels 41 programes d'actuacions**, ja que el resultat i impacte assolits amb els programes permet avaluar l'assoliment dels objectius estratègics sobre els quals incideixen. Els indicadors de resultat valoren si s'ha assolit el resultat buscat pel programa, mentre que els indicadors d'impacte avaluen els efectes que aquest resultat ha tingut en l'organització i en l'entorn.

- **Indicadors de procés o realització per a cadascuna de les 233 actuacions** amb el fi d'avaluar si s'han completat de la manera establerta.
- **Resultat a assolir** per cada actuació **en el Pla d'Acció, fixa una meta anual** que permet a curt termini avaluar si aqueixa actuació està avançant adequadament per a poder arribar a assolir el programa en el seu conjunt.
- **Ponderació de les actuacions**, per a reflectir les diverses circumstàncies de complexitat, duració, cost o transcendència per a l'organització de cadascuna d'elles.

Sobre aquests indicadors es preveu un seguiment permanent, mitjançant els **informes de seguiment** dels plans d'acció anuals, amb el fi de conèixer els resultats assolits anualment i escometre, si escau, la presa de decisions necessària sobre possibles actualitzacions del Pla. També es farà un **informe final de seguiment i avaluació del Pla**, en el qual es farà el seguiment del Pla en conjunt i dels resultats obtinguts en els indicadors de resultat i impacte establerts.

Tant el Pla Estratègic i els plans d'acció anuals com els informes anuals de seguiment **es publicaran en el portal web departamental i en el Portal de la Transparència**, per a implantar la dinàmica de rendició de comptes cap a la ciutadania impulsada per l'article 6.2 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

