



ADENDA PARA LA ADAPTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO TERRITORIAL DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CEUTA AL PLAN ESTRATÉGICO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO 2024-2027 EN LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO.

Como resultado de la aprobación, el pasado 7 de julio de 2024, de la Instrucción de la Dirección General de la Administración General del Estado en el territorio para la aplicación del Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el territorio 2024-2027 (en adelante PEAGET), la Delegación del Gobierno en Ceuta inició un proceso de revisión de su Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Ceuta (en adelante PTDGC) con la finalidad de alinearlos al contenido de la referida Instrucción.

Si bien el PTDGC había previsto mecanismos para incorporar los objetivos aprobados durante la vigencia del Plan, la aprobación de la referida Instrucción hace necesario ir más allá de esta previsión inicial y acometer las siguientes modificaciones:

1. Definición de la Estrategia:

En aplicación del apartado 1 de la Instrucción, se modifican las siguientes cuestiones:

- a) Misión, visión, valores: La redacción dada en las páginas 22 y 23 del PTDGC pasa a ser sustituida por la establecida en la página 65 del PEAGET 2024/2027, a saber:

Misión

- *Prestar un servicio a la ciudadanía cercano y de calidad en todo el territorio a través de las Delegaciones del Gobierno, haciendo visible la presencia y la representación del Estado y promoviendo la coordinación entre Administraciones desde la gestión eficiente de los recursos.*

Visión

- *Ser una Administración accesible y cercana, eficiente, transparente e innovadora, garantizando la cohesión territorial, la igualdad en el acceso a los servicios de las Delegaciones del Gobierno y la unidad de acción en las políticas del gobierno.*

Valores

- *Cercanía y accesibilidad: En su dedicación al servicio público, la AGE en el Territorio quiere ser una Administración cercana a la ciudadanía, con una escucha activa de sus necesidades gracias a su presencia en todo el territorio nacional. Trabaja para ser una Administración plenamente accesible por todos los canales y para todas las personas, consolidando una imagen de marca basada en el servicio a la ciudadanía.*
- *Eficiencia y calidad: La AGE en el Territorio persigue en sus actuaciones una óptima utilización de los recursos que permita prestar el mejor servicio a la ciudadanía de la*



manera más diligente para la organización, buscando la mejora continua en la gestión pública y la máxima calidad en su relación con la ciudadanía.

- *Sostenibilidad: Desde un punto de vista medioambiental, la AGE en el Territorio apuesta por una gestión sostenible de los recursos para promover impactos positivos sobre el entorno, contribuyendo a la preservación del medio ambiente y del patrimonio. A su vez, se quiere atender al reto demográfico mediante la equidad y la cohesión en todo el territorio.*
- *Coordinación y colaboración: En sus actuaciones, la AGE en el Territorio mantiene una relación permanente con otros organismos estatales y territoriales en la que apuesta por el trabajo conjunto como fórmula para alcanzar los mejores resultados de las políticas públicas, visibilizando la presencia y la representación del Estado en todo el territorio.*
- *Transparencia: La AGE en el Territorio quiere ofrecer a la ciudadanía un acceso sencillo a la información, promoviendo la publicidad activa y la reutilización de la información pública, y aplicando diligentemente el derecho a la información pública. Además, el compromiso con la transparencia se extiende también a la rendición de cuentas hacia la ciudadanía, para asegurar así la integridad y ejemplaridad en sus actuaciones “*

b) Ejes y objetivos:

La presente adenda incorpora un anexo que contiene el cuadro de integración de las actuaciones del PTDGC en el PEAGET. Para armonizar la nomenclatura se introduce los términos: *programas* y *actuaciones*, quedando suprimidos los términos *acciones* y *actividades*.

2. Denominación de los planes estratégicos:

De conformidad al apartado segundo de la Instrucción, el Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno en Ceuta pasa a denominarse *Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el Territorio 2024-2027*. Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en Ceuta.

El PTDGC tenía previsto un periodo de vigencia trienal (2023-26). Con la aprobación de la presente adenda este plan se prolonga hasta 2027 con la finalidad de hacerlo coincidir con el PEAGET 2024-2027.

La fase de evaluación del PTDGC que estaba prevista para el primer trimestre de 2026 se extenderá hasta el 30 de junio y la fase de revisión y reinicio que finalizaba el 30 de junio 2026 se prolongará hasta 2027.

3. Actuaciones incluidas en el plan estratégico:

El PTDGC aspira a unificar y ordenar en un solo documento todos las actuaciones y objetivos a los que se compromete la Delegación del Gobierno en Ceuta.

En atención a su origen el PTDGC comprende dos tipos de actuaciones:



- a) Actuaciones derivadas del PEAGET y/o de la DGAGET: *de conformidad con el apartado tercero de la Instrucción, quedan incorporadas al PTDGC aquellas actuaciones del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio en las que se recoge la participación de la Delegación del Gobierno en Ceuta.*
- b) Actuaciones derivadas de compromisos territoriales: tanto compromisos asumidos en la carta de servicios, como compromisos creados ad hoc para el PTDGC.

Las actuaciones incluidas en el PTDGC cuentan con elementos que facilitan su ejecución y seguimiento (indicadores, responsables, temporalidad, ponderación). Estos elementos están recogidos en forma de fichas individualizadas en las páginas 71 y siguientes del PTDGC.

4. Planes de acción anuales:

En aplicación del apartado cuarto de la Instrucción, el PTDGC incorporará la elaboración de planes de acción anuales. Estos planes de acción deberán concretar las actuaciones a realizar en cada programa durante el año correspondiente, las unidades responsables y actores involucrados, y establecen el resultado que se deberá haber alcanzado cuando finalice el ejercicio anual (o antes, en el caso de que así lo establezca) para considerar dicha actuación completada.

Los planes de acción anuales también incorporaran las acciones derivadas del PEAGET para ese periodo de modo que todas las actuaciones a realizar por la Delegación del Gobierno de Ceuta queden recopiladas en un solo documento. Los planes de acción anuales serán aprobados el último trimestre de cada año y publicados en la intranet de la Delegación del Gobierno de Ceuta.

5. Actualización y modificación

El PTDGC en su página 47 establece:

“Nuevos objetivos, planes y cartas de servicios del MPT:

Los nuevos objetivos aprobados por el MPT durante la vigencia del presente plan se incorporarán automáticamente al PESDGC.”

Si perjuicio de ello y de conformidad al apartado quinto de la Instrucción, las posibles modificaciones que puedan producirse en el PEAGET durante su vigencia, se aplicarán al PTDGC, que adecuarán su contenido mediante Adenda.

ANEXO

EJE PEAGET	O.E. PEAGET	PROGRAMA PEAGET	O.O. PEAGET	ACTUACIÓN PEAGET	O.O. PTDGC
EJE 1: UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA	OE 1: ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL	P 1.1. LA ADMINISTRACIÓN CERCA DE TI		7. Difusión de información del servicio en el portal web del MPTMD y en redes sociales de DDGG/SSGG/DDII	1.3.1 Realizar una campaña de divulgación de los servicios electrónicos que presta la DGC
		P 1.2. MEJORA DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y REGISTRO Y EN LAS OFICINAS DE EXTRANJERÍA, CON ESPECIAL ATENCIÓN A COLECTIVOS VULNERABLES.		1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida del servicio de atención presencial	1.1.3 Realizar estudio para determinar la viabilidad de ampliar la eliminación de la cita para personas mayores de 65 años en todos los servicios con atención al ciudadano de la DGC
				4. Curso de formación al personal funcionario que atiende al público	2.2.2 Reforzar la capacitación del personal de las Oficinas de extranjería.
				5. Implantación en oficinas piloto y valoración del impacto	1.1.1 Eliminar la cita previa para personas mayores de 65 años en la OIAC/OAMR
					1.1.2 Eliminar la cita previa para personas mayores de 65 años en el servicio de DCSA
					1.2.3 Mantener el plazo de resolución de procedimientos de reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
					1.2.4 Mantener el plazo de resolución de las solicitudes de registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción
			1.2.5 Mantener el plazo de cita previa para consulta de expedientes sancionadores		
				1.2.7 Mantener los plazos de contestación a los correos que remite la OIAC/OAMR solicitando información a las unidades	
		P 1.3. ESPACIOS DE ATENCIÓN ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS.	Elaboración de un estudio sobre la accesibilidad universal de cada DG/SG/DI	2. Elaboración de un estudio sobre la accesibilidad universal de cada DG/SG/DI	3.1.1 Realizar un estudio de las necesidades de espacios y mejoras de los edificios de la DGC.
	OE 3: DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN PARA LA MEJORA HACIA LA CIUDADANÍA	P 3.1. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS PARA REDUCIR LOS PLAZOS DE TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE EXTRANJERÍA.	Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para reducir tiempos de tramitación de los procedimientos de extranjería.	1. Planificación de las actuaciones con la SGAD y la DGM	1.2.2 Reducir el plazo de grabación de las solicitudes de autorización de extranjería
	OE 4: SERVICIOS DE CALIDAD A LA CIUDADANÍA EN TODO EL TERRITORIO	P 4.1. IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE CALIDAD CON LOS MINISTERIOS FUNCIONALES DIRIGIDOS A MEJORAR LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA CIUDADANÍA	Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana	4. Integración de los objetivos de calidad en las instrucciones y proyectos derivados de las reuniones con los ministerios funcionales	1.2.1 Reducir el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana.
		P 4.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.		5. Promoción y realización de una nueva autoevaluación a través del Test Cyklos u otras herramientas de evaluación	2.1.1 Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio.
		P 4.3. ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS.		5. Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual	1.2.8 Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 15 días hábiles
	OE 5: TRATAMIENTO ESPECÍFICO DE LAS SINGULARIDADES EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS TERRITORIOS NO PENINSULARES (CEUTA Y MELILLA, ILLES BALEARS Y CANARIAS) Y CON LAS LENGUAS COOFICIALES	P 5.4. ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN SOBRE BIENES INMUEBLES EN LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO EN CEUTA Y MELILLA		1. Elaboración de la propuesta inicial de modernización del procedimiento de autorización sobre bienes inmuebles, tanto en el régimen sancionador regulado en la Ley 8/1975, de 12 de marzo, de zonas e instalaciones de interés para la Defensa Nacional como el procedimiento de autorización regulado en su Reglamento	1.2.6 Mantener los plazos de resolución de las autorizaciones administrativas para la transmisión de propiedad por cualquier título de bienes inmuebles sitos en Ceuta, así como para la constitución, transmisión o modificación de derechos reales sobre los mismos.
				2.1.4 Actualizar en 1 día hábil la información sobre cambios producidos y/o errores detectados en la carta de servicios	
				4.3.2 Actualizar la Carta de Servicios Electrónicos de la DGC.	
				4.1.3 Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión y renovación de certificados digitales (Cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR.	
				4.1.2 Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGC.	

Vincula a nivel de eje.

EJE PEAGET	O.E. PEAGET	PROGRAMA PEAGET	O.O. PEAGET	ACTUACIÓN PEAGET	O.O. PTDGC	
EJE 2: RECURSOS HUMANOS ORIENTADOS A LA PRESTACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	OE 6: DEFINICIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMÚN PARA LA ORDENACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, EN COLABORACIÓN CON LOS MINISTERIOS FUNCIONALES	P 6.1 PLANIFICACIÓN, ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL Y PROVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO	Capacitar al personal de las DDGG/SSGG/DDII en el nivel básico (30h) de formación en prevención de riesgos laborales.	1. Creación y mantenimiento de grupos de trabajo con los ministerios funcionales para conocer sus necesidades estratégicas en materia de recursos humanos	2.3.1 Implantación de unas jornadas sobre criterios de personal y carrera profesional en la DGC.	
				2. Dimensionamiento y distribución de las necesidades estratégicas de la organización en materia de recursos humanos para su solicitud y justificación en la Oferta de Empleo Público anual	2.2.1 Capacitar al personal de las DDGG/SSGG/DDII en el nivel básico (30h) de formación en prevención de riesgos laborales.	
	OE 8: IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS, ADECUADA A LAS NUEVAS ESTRUCTURAS	P 8.1 ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO			6. Análisis de las necesidades de formación	2.2.3 Implantar un sistema de formación entre compañeros.
					1. Análisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en cada DG	2.3.7 Catálogo de perfiles profesionales de la Delegación.
					2. Elaboración de encuestas de satisfacción del personal	2.3.5 Implantación de un sistema de encuestas para el personal mediante la intranet de la DGC y actuaciones según resultados.
					5. Establecimiento y/o mejora de los protocolos de acogida y despedida	2.3.3 Implantación de un protocolo de acogida de los empleados públicos.
					6. Establecimiento de premios y/o reconocimientos al talento y las buenas prácticas	2.3.4 Implantación de un protocolo de despedida de los empleados públicos.
					7. Implantación de un canal de sugerencias o buenas prácticas para empleados/as públicos/as	2.3.6 Implantación de un reconocimiento a la fidelidad por permanencia en la organización.
					8. Implantación de un modelo de productividad por objetivos (Actuación correspondiente al programa 9.3)	4.2.6 Revisión y mejora del sistema de sugerencia interno.
					3. Seguimiento periódico del cumplimiento de objetivos operativos	2.3.2 Diseño, implantación y divulgación de los nuevos criterios de productividad ordinarios y por objetivos.
OE 9: CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN BASADA EN LA PLANIFICACIÓN Y LA RETRIBUCIÓN VINCULADA A OBJETIVOS	P 9.2 CONSOLIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN POR OBJETIVOS P 9.3 IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE PRODUCTIVIDAD POR OBJETIVOS P 9.4 CUADRO DE MANDO INTEGRAL: DISEÑO, IMPLANTACIÓN E INCLUSIÓN DE INDICADORES		Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.	3. Aplicación del modelo de productividad por objetivos	4.3.3 Publicar periódicamente el grado de cumplimiento del PESDGC.	
				1. Realización del diseño funcional del Cuadro de Mando Integral (CMI)	2.3.2 Diseño, implantación y divulgación de los nuevos criterios de productividad ordinarios y por objetivos.	
EJE 3: VISIBILIDAD INSTITUCIONAL RECONOCIBLE Y HOMOGÉNEA	OE 11: UNIDAD DE ACCIÓN DE LA AGE EN EL TERRITORIO	P 11.1 REFUERZO DE LA FUNCIÓN COORDINADORA DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO CON EL RESTO DE ORGANISMOS DE LA AGE	Consolidar la planificación y celebración de reuniones de coordinación en los distintos niveles territoriales: DDGG, SDG y DI	4. Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno	4.3.1 Consolidar y formalizar canales de comunicación entre las Delegaciones del Gobierno y los Departamentos ministeriales en el territorio.	
				1. Revisión general del contenido y estructura del portal web	4.3.4 Revisión y actualización del contenido de la web de la DGC.	
	OE 12: IMAGEN INSTITUCIONAL ÚNICA Y RECONOCIBLE	P 12.2 CONSOLIDACIÓN DE LA IMAGEN WEB DE LA AGE EN EL TERRITORIO			3. Definición de nuevos indicadores en CRETA	2.1.2 Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido.
						2.1.3 Creación de un catálogo de procedimientos y fichas de procedimientos
						4.2.1 Diseño y dotación de contenidos de la intranet de la DGC.
						4.2.2 Implantación de un chat para la mejora de la comunicación interna de la DGC.
						4.2.3 Implantación de un sistema de agenda compartida por áreas o servicios.
						4.2.4 Revisión del portal para aplicaciones informáticas de la DGC.
EJE 4: COMPROMISO DE LA SOSTENIBILIDAD	OE 14: USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO	P 14.1 IMPULSO DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DEL USO DE ENERGÍAS RENOVABLES P 14.3 GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS Y RESIDUOS	Elaboración de un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas por cada DG/SG/DI	1. Elaboración de un estudio sobre la posibilidad de implantación de instalaciones fotovoltaicas por cada DG/SG/DI	3.2.3 Realizar estudio sobre la instalación de paneles solares en los edificios de la DGC.	
				2. Planificación de proyectos de energías renovables	3.2.1 Mejorar la eficiencia energética de los inmuebles de la DGC.	
				2. Elaboración de planes, protocolos o instrucciones para mejorar el uso de los recursos (agua, papel) y la gestión sostenible de residuos en cada DG/SG/DI	3.2.2 Creación y divulgación de un protocolo de seguimiento del consumo y una guía de recomendaciones sobre el consumo energético de la DGC.	
				3. Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados	3.3.3 Mejorar el sistema de reciclaje y separación de residuos en la DGC.	
	P 14.4 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA			Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores	6. Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad	3.3.4 Lograr un menor consumo de recursos por parte de los inmuebles de la DG.
					7. Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desinfectación/donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos	3.3.2 Eliminar la compra de botellas de agua de plástico para las reuniones.
OE 15: UNA ADMINISTRACIÓN SIN PAPEL	P 15.1 PLAN DE REDUCCIÓN DE ARCHIVOS EN PAPEL			1. Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores	3.3.1 Realizar un estudio sobre la sostenibilidad en los suministros y contratos.	
				1. Elaboración de un informe sobre la situación de partida de los archivos en cada DG/SG/DI	4.1.1 Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico.	