



PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO

“40 MEDIDAS PARA UNA AGE EN EL TERRITORIO AL SERVICIO DE LA CIUDADANIA”

Objetivo

El objetivo del Plan es mejorar la calidad de los servicios que la Administración General del Estado (AGE) presta a las ciudadanas y a los ciudadanos en el conjunto del territorio, fortaleciendo su presencia y visibilidad.

El Plan forma parte de la estrategia global del Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Su alineación con el Plan de Refuerzo y Captación de Talento en la Administración General del Estado y con el Plan de Modernización de las Administraciones Públicas integrado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia permitirá la creación de sinergias positivas para alcanzar los resultados buscados.

Para ello se plantean **“40 medidas”** en torno a cinco ejes de actuación:

Eje 1. Coordinación.

Eje 2. Recursos humanos y organizativos.

Eje 3. Digitalización.

Eje 4. Imagen.

Eje 5. Planes específicos.

La **Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio (DGAGET)** será la encargada de impulsar y desarrollar este plan estratégico desde una doble perspectiva: la interlocución con las Delegaciones del Gobierno (DG) y con los Departamentos ministeriales, tanto de los responsables funcionales de los servicios integrados en las DG como de los servicios no integrados. Los Planes de actuación anuales de la DGAGET incluirán las actividades previstas en este Plan, atendiendo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad.



EJE I. COORDINACIÓN

Las medidas previstas en este eje van dirigidas a impulsar mejoras en la coordinación entre las DG y los Departamentos Ministeriales con objeto de promover el cumplimiento del **Programa de Gobierno de España**, dando mayor fluidez a la comunicación e intercambio de información entre estos actores.

La mejora de la coordinación facilitará que las Delegadas y Delegados del Gobierno puedan desempeñar con mayor eficacia el papel de dirección y supervisión de la Administración General del Estado en el territorio que la Constitución y la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, les atribuye.

La colaboración debe ser bidireccional; por un lado debe facilitar que las DG puedan trasladar a todos los Departamentos Ministeriales análisis y propuestas correspondientes a sus territorios; por otro lado, debe garantizar que los Ministerios trasladen a las Delegaciones la información sobre su actividad que repercuta en los servicios prestados por las DG.

Así mismo, la mejora de la coordinación permitirá la **identificación de objetivos políticos** a medio y largo plazo y el seguimiento y evaluación de los servicios de la AGE en el territorio.

Medida		Actores	Calendario
1.1.	<i>Elaboración de Informes trimestrales por parte de las Delegaciones del Gobierno (DG) sobre asuntos de actualidad política y social en sus respectivos territorios.</i>	DG	Continuo
1.2.	<i>Convocatoria periódica de la Comisión Interministerial de Coordinación de la Administración Periférica del Estado, (CICAPE).</i>	DGAGET	Periódica
1.3.	<i>Implementación de un Cuadro de Mando para la toma de decisiones que facilite el seguimiento de los servicios de las DG.</i>	DGAGET; DG; SGAD	2021
1.4.	<i>Puesta en marcha y consolidación de canales de comunicación con las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y con los Ministerios Funcionales (MF).</i>	DGAGET; DG; SDG; MF	Periódica

EJE II. MEJORA Y RACIONALIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS

La pérdida de recursos humanos es uno de los principales desafíos a los que se enfrenta la Administración General del Estado; la situación es especialmente grave en el territorio incidiendo negativamente en la calidad de la prestación de los servicios y en la pérdida de visibilidad de la AGE. Por ello, es estratégica la puesta en marcha de medidas tanto para la mejora, como para la



racionalización de los recursos humanos y de los recursos organizativos que cambien esta tendencia y garanticen unos servicios de la AGE de calidad, en igualdad de condiciones en el conjunto del territorio.

Por lo que respecta a los recursos humanos, se incluyen medidas dirigidas a mejorar la dotación del personal de las Delegaciones en el marco de las competencias orgánicas que éstas tienen atribuidas, buscando que los puestos de trabajo sean más atractivos para así facilitar su cobertura y la permanencia en los mismos. Todo ello en línea con el Plan de Refuerzo y Captación de Talento en la Administración General del Estado.

Así mismo se recogen medidas dirigidas a implantar sistemas de gestión por objetivos y de mejora continua de la calidad de los servicios.

Medida		Actores	Calendario
2.1	<i>Análisis de las necesidades de las DG en materia de recursos humanos con objeto de plantear los cambios necesarios que permitan contar con puestos atractivos que faciliten la cobertura y permanencia.</i>	DGAGET	2020-2021
2.2	<i>Territorialización y aumento de la incorporación a corto plazo de personal de nuevo ingreso a través de la priorización de este ámbito en las próximas Ofertas de Empleo Público (OEP).</i>	DGAGET DGFP	2020-2021
2.3	<i>Mejora de los sistemas temporales de refuerzo de personal.</i>	DGAGET; DG; MF; DGFP; DG Costes P.	2021
2.4	<i>Puesta en marcha de Planes específicos de RRHH en aquellas DG con mayor dificultad para atraer y fidelizar personal por razones de insularidad, ubicación geográfica u otras circunstancias específicas.</i>	DGAGET; DG específicas	2021
2.5	<i>Análisis para la implantación de sistemas de gestión por objetivos y su vinculación con complementos de productividad por objetivos.</i>	DGAGET; DG	2021
2.6	<i>Análisis para valorar la posibilidad de compartir servicios comunes con organismos no integrados, tales como MUFACE y Clases Pasivas.</i>	DGAGET; DG Resto AGE	2021
2.7	<i>Análisis para la puesta en marcha modelos organizativos innovadores que faciliten la racionalización de la gestión en servicios integrados de las DG (deslocalización, polivalencia, unificación).</i>	DGAGET; DG; MF; DGFP; DG Costes Personal (DGCP).	2021
2.8	<i>Análisis y descentralización de la gestión económica.</i>	DGAGET; DG	2021



2.9	Implantación de un Modelo de Calidad para la mejora continua en la prestación de servicios de las DG.	DGAGET; DG DG Gobernanza Pública (DGGP)	2021-2022
2.10	Desarrollo de un sistema para la medición de la percepción de las y los ciudadanos sobre los servicios que prestan las DG.	DGAGET; DG SGAD; DGGP; IEPP	2021-2022

EJE III. DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGE EN EL TERRITORIO

Las Delegaciones del Gobierno, además de garantizar la presencia de la AGE en todo el territorio, constituyen un elemento de carácter cohesionador e integrador para garantizar la necesaria unidad de acción del Gobierno en todo el país y el derecho de la ciudadanía a recibir los servicios en condiciones de igualdad.

La transformación digital del sector público ofrece oportunidades para la mejora de los servicios públicos y su adaptación a las necesidades específicas de las y los ciudadanos y del territorio en el que residen y puede contribuir a luchar contra el reto de la despoblación.

Con este enfoque y en línea con la “Agenda 2025-Una Agenda para la transformación Digital de España” y con el Plan de Modernización de las Administraciones Públicas previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, es clave impulsar un plan continuado de digitalización en el que las Delegaciones del Gobierno, como ventanilla única de una parte muy importante de la AGE en el territorio, sean un referente.

Medida		Actores	Calendario
3.1	Refuerzo del uso de herramientas informáticas de apoyo a otros órganos y administraciones (GOD y Pericles)	DGAGET; DG; MIR; MJUS SGAD	2021
3.2	Racionalización del gasto en la gestión del material mediante la implantación de una herramienta informática .	DGAGET; SGAD	2021
3.3	Adhesión al Convenio del servicio del Centro de Impresión y Ensobrado de la AEAT y conexión con las aplicaciones de Sanciones y de Extranjería.	DGAGET; AEAT	2020
3.4	Implantación de Carta de Servicios Electrónicos en todas las DG.	DGAGET; DG; DGGP	2020-2021
3.5	Consultoría para evaluar la difusión e implantación de la administración digital en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y de Asistencia en materia de Registro	DGAGET; DG (OIA/OAMR); DGGP; SGAD	2021

En relación con lo expuesto, el Plan de Modernización de las Administraciones Públicas previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia establece, en el



Componente 11, la inversión 1, que consiste en una inversión dirigida a la mejora de los servicios públicos digitales que se prestan a los ciudadanos y empresas por las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Los destinatarios de la inversión son, además de las Delegaciones y Subdelegaciones, la empresa, población en general y cuenta con una dotación de 168 millones de euros, a ejecutar entre 2021 y 2023.

EJE IV. REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO

La pérdida de personal de la AGE en el territorio que se viene produciendo desde hace dos décadas ha estado acompañada de un deterioro de los espacios físicos en los que la AGE presta sus servicios que han contribuido no solo a la pérdida de visibilidad sino también en ocasiones a un deterioro de imagen.

La racionalización de los recursos humanos y organizativos debe ir acompañada de medidas dirigidas a reforzar la imagen que se proyecta ante la ciudadanía y a mejorar la accesibilidad a los servicios que se prestan, tanto desde los espacios físicos como desde el sitio web y todo ello respetando los compromisos con la inclusión y la transición energética.

Medida	Actores	Calendario
4.1 <i>Mejora de la accesibilidad de las instalaciones y puesta en marcha de un nuevo Plan de actuaciones de acuerdo al nuevo documento del Código Técnico de la Edificación.</i>	DGAGET; DG	2020-2023
4.2 <i>Mejora de la eficiencia energética de instalaciones y parque móvil de las DG.</i>	DGAGET; DG	2020-2023
4.3 <i>Mejora del espacio físico de los servicios de atención al ciudadano, optimizando la distribución y facilitando una imagen homogénea fácilmente reconocible por el ciudadano.</i>	DGAGET; DG	2020-2023
4.4 <i>Refuerzo de la imagen “AGE en el Territorio”</i>	DGAGET	2021-2023
4.5 <i>Creación de un espacio sobre Gobierno Abierto en el portal web de las DG al objeto de mejorar el acceso a la información, fomentar la transparencia y facilitar la participación ciudadana.</i>	DGAGET DG DGGP	2021-2022
4.6 <i>Mejora de la visibilidad de la AGE en el Territorio a través del rediseño del Informe sobre el funcionamiento de los servicios de la AGE en el territorio:</i>	DGAGET; DG	2021
4.7 <i>Difusión del Patrimonio Histórico y del Fondo artístico de DG/SDG.</i>	DGAGET; DG	2021-2022
4.8 <i>Difusión de las herramientas para facilitar el acceso a la Administración Digital, como por ejemplo el sistema CL@VE.</i>	DGAGET	2021-2022

Estas medidas también se recogen en el Plan de Modernización de las Administraciones Públicas previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. El Componente 11, inversión 8, establece, dirigida a toda la Administración General del Estado y dentro del



Plan de Transición Energética, una inversión de 1.000 millones de euros para promover el ahorro y la eficiencia energética y fomentar la utilización de energías de origen renovable en los edificios e infraestructuras, así como impulsar la movilidad sostenible.

La Administración General del Estado debe ejercer un papel ejemplarizante en la transición energética del sector público contribuyendo a una economía climáticamente neutra, lo que repercutirá en un mayor ahorro económico y, por ende, en el uso más racional de los recursos públicos.

Por esta razón, se trata de actuar sobre los usos principales de la energía en el sector público: los edificios e infraestructuras consumidoras de energía y movilidad.

La implementación de esta inversión se realizará entre 2021 y 2023.

V. PLANES ESPECIFICOS

Dentro de las actuaciones de la AGE en el Territorio, los Servicios de Inspección Sanitaria en Frontera y las Oficinas de Extranjería resultan especialmente sensibles tanto por la materia en si como por el volumen de trabajo que desarrollan y la diversidad de actores que intervienen; todo ello hace necesario poner en marcha Planes específicos; así mismo es importante hacer notar que las medidas recogidas en estos planes relativas a recursos humanos y organizativos están en línea con las recogidas en el Eje 2.

Además de estos ámbitos, se plantean medidas específicas en otros, tales como las Unidades de Violencia de Género, los Centros de Vacunación Internacional, las Unidades de Sanciones y los Laboratorios de Análisis de Drogas.

<i>Medida</i>	<i>Actores</i>	<i>Calendario</i>	
Plan de Mejora de los Servicios de Inspección Sanitaria en Frontera			
5.1	Revisión de la estructura organizativa de control sanitario en frontera.	DGAGET; M. Sanidad; MAPA	2021-2022
5.2	Racionalización de recursos y tareas: polivalencia; deslocalización; simplificación.	DGAGET; DG; M. Sanidad; MAPA	2021-2022
5.3	Incorporación de indicadores de actividad de las Áreas de Sanidad de las DG en la aplicación informática CRETA (Consultas, Registros, Estadísticas y Trámites de la Administración).	DGAGET; DG M. Sanidad	2020-2021
5.4	Integración de las aplicaciones de los Ministerios funcionales (M. Agricultura y M. Sanidad) en CRETA	DGAGET; M. Sanidad MAPA	2020-2021
Plan de Mejora de las Oficinas de Extranjería			
5.5	Análisis de eficiencia para la identificación de modelos de Oficinas desde el punto de vista de los resultados-obtenidos,	DGAGET; DG- OEX; DG Migraciones	2020-2021



	<i>con el fin de conocer su capacidad de gestión y la adopción de medidas específicas.</i>	(DGM)	
5.6	Deslocalización de la gestión:	DGAGET; DG-OEX; DGM; SGAD	2021
5.7	Impulso a la tramitación electrónica: Registro de colaboradores en representación de terceros y mejora de la sede electrónica y la cita previa	DGAGET; DG; DGM; SGAD	2021
5.8	Creación de un servicio de atención telefónica y chat box centralizado	DGAGET; DGM; SGAD	2021
Otros ámbitos			
5.9	Unidades contra la Violencia de Género. Refuerzo de las tareas de seguimiento y coordinación de los servicios AGE para la atención de las situaciones de violencia de género en el territorio	DGAGET; DG M. Igualdad	2021-2023
5.10	Centros de Vacunación Internacional: Consultoría organizativa para la mejora de la prestación de los servicios.	DGAGET; DG M. Sanidad	Periódica
5.11	Seguridad ciudadana. Análisis de cargas de trabajo en las Unidades de Sanciones para la racionalización de los servicios	DGAGET DG MIR	2020-2021
5.12	Laboratorios Análisis de Drogas. Implantación de un sistema de calidad de cara a la acreditación (sello AENOR con la marca "laboratorio de drogas de calidad unificada")	DGAGET; DG; M. Sanidad	2021
5.13	Unidades de recepción y laboratorios análisis de drogas/ Unidades de Sanciones. Consultorías organizativas para la mejora de la gestión de los expedientes de drogas decomisadas	DGAGET; DG; M. Sanidad; AEMPS	