



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN GALICIA

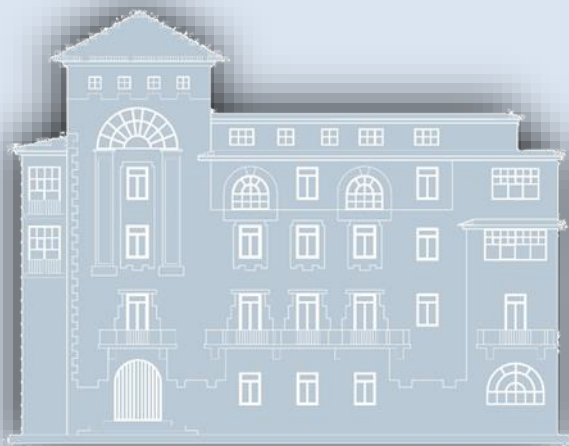
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO
EN A CORUÑA



PLAN DE ACCIÓN 2023

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023

V1. 6/6/2023



DELEGACIÓN DE GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN A CORUÑA

CONTROL DE VERSIONES

Título del documento		
PLAN DE ACCIÓN 2023 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA		
Edición	Fecha	Estado
V1	6 de junio de 2023	Aprobado
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Grupo de Estrategia del Comité de Calidad de la DGG/SGAC	Comité de Calidad de la DGG/SGAC	Comité de Calidad de la DGG/SGAC
Versiones anteriores del documento	Primera versión.	

INDICE.....	<u>3</u>
CONTROL DE VERSIONES.....	<u>2</u>
ÍNDICE DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	<u>5</u>
I. PLAN DE ACCIÓN 2023 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA	<u>6</u>
I.1. Plan de Acción 2023 de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña.....	<u>6</u>
I.2. Medidas incluidas en el Plan de Acción 2023.....	<u>7</u>
II.- OBJETIVOS E INDICADORES.....	<u>14</u>
III.- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN.....	<u>31</u>
V.- CRONOGRAMA.....	<u>32</u>
ANEXO. MODELO DE FICHA DE MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2023.	<u>33</u>



DEPENDENCIAS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBD. DEL GOBIERNO EN A CORUÑA

ÍNDICE DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AGE: Administración General de Estado.

AGET: Administración General de Estado en el Territorio.

DGG/SGAC: Delegación del Gobierno en Galicia y la Subdelegación del Gobierno en A Coruña.

DDGG/SSGG: Delegaciones del Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno.

DGAGET: Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio (Ministerio de Política Territorial).

GTrabajo Estrategia: Grupo de Trabajo de Estrategia del Comité de Calidad.

GTrabajo P. Calidad: Grupo de Trabajo de Percepción de la Calidad del Comité de Calidad

GT Recursos Materiales y Ambientales: Grupo de Trabajo de Recursos Materiales y Ambientales del Comité de Calidad.

GT Personas: Grupo de Trabajo de Personas del Comité de Calidad.

GT Comunicación: Grupo de Trabajo de Comunicación del Comité de Calidad.

ODS: Objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

PACC 2023: Plan de Acción 2023 de la DGG/SGAC.

PEIAGET: Plan Estratégico Integral de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio para la mejora de los servicios en el territorio para el periodo 2021-2023.

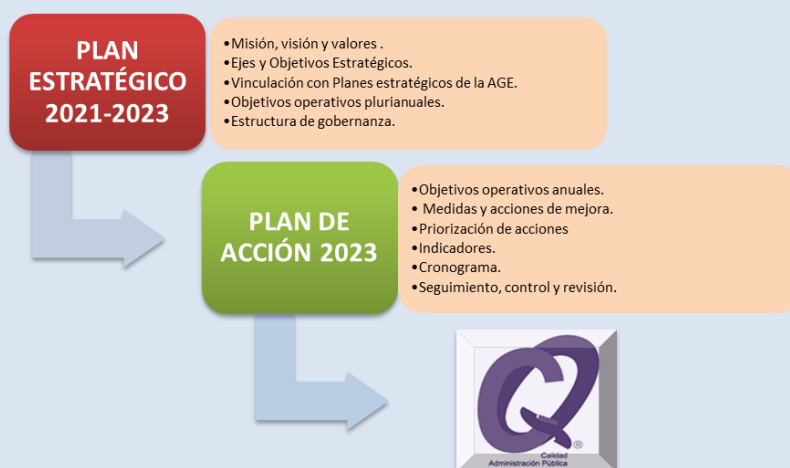
PES 2021- 2023: Plan Estratégico 2021-2023 de la DGG/SGAC.

PRTR: Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

I.- PLAN DE ACCIÓN 2023 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA

I.1. PLAN DE ACCIÓN 2023 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA

El **Plan de Acción de 2023** de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña es un conjunto de medidas y acciones operativas que, en desarrollo de los objetivos estratégicos fijados en el **Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña 2021-2023**, se diseñarán y ejecutarán a lo largo del ejercicio 2023. Todo ello, sin perjuicio de aquellas acciones periódicas que se reiterarán en ejercicios futuros o aquellas que, de acuerdo con el cronograma previsto, tengan carácter plurianual.



El Plan de acción 2023 culmina el proceso iniciado en la DGG/SGAC con la implementación del **Programa de Calidad 2021-2023** de la DSGG/SGAC que ha dado lugar a la aprobación del Plan Estratégico 2021-2023.

Una vez determinada la misión, visión y valores de la

organización en el programa de calidad, en ese marco, se han fijado los objetivos estratégicos con carácter plurianual en el Plan Estratégico 2021-2023.

Los objetivos operativos y las medidas y acciones de mejora subsiguientes, que se adaptarán, alinearán e incardinarán con los objetivos estratégicos, se incluyen en el Plan de Acción anual, uno ya aprobado y concluido en el ejercicio 2022 y otro en el ejercicio 2023, sin perjuicio de los objetivos operativos, medidas y acciones de mejora que puedan tener una ejecución plurianual.

Los objetivos operativos se concretan en medidas, actividades y acciones de mejora.

En el Plan Estratégico 2021-2023 y en los Planes anuales de acción (2022 y 2023) se diseñan y establecen indicadores, mecanismos de control y seguimiento, se prevé su revisión permanente como documentos en constante actualización, y se determina el organigrama de gobernanza del plan.

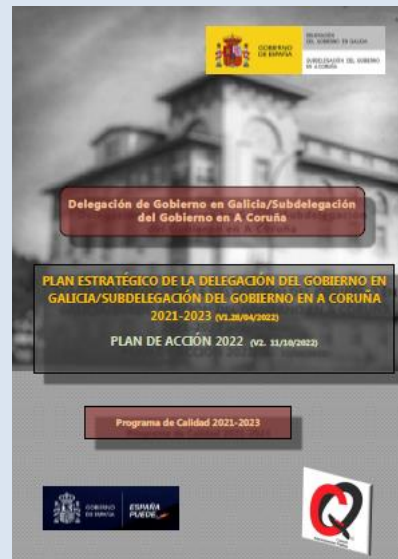
I.2. MEDIDAS Y ACCIONES INCLUIDAS EN PLAN DE ACCIÓN 2023

A continuación, se especifican las 78 medidas y acciones incluidas en el Plan de Acción de 2023¹ de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña.

Se clasifican, alinean e incardinan en cada uno de los objetivos estratégicos de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña incluidos en el Plan Estratégico 2021-2023.

Como responsable del diseño-elaboración, y ejecución-seguimiento de la medida aparece a continuación bien el Comité de Calidad o sus respectivos Grupos de Trabajo, bien directamente las Unidades responsables. Todo ello sin perjuicio de que puedan participar en ambas fases otros Grupos de Trabajo u otros órganos o unidades de acuerdo con lo que determine el Comité de Calidad.

Cada una de las medidas se desarrollará en una ficha en la que se detallará el objeto, responsable, objetivos, indicadores y cronograma de cada medida.



¹ Las medidas que contienen la indicación “(DGAGET)” son medidas incluidas por la DGAGET en los Objetivos 2023 del Plan Estratégico Integral para la mejora de los servicios prestados por la Administración General del Estado (AGE) en el Territorio “40 medidas para una AGE en el Territorio al servicio de los ciudadanos”, aprobado el 30 de diciembre de 2020 por la Ministra de Política Territorial y Función Pública, en cuyo diseño o ejecución participan las Delegaciones del Gobierno y/o las Subdelegaciones del Gobierno.

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2023	RESPONSABLE	
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos para la toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos.	1.1.1 Diseño de un cuadro de mando integral.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
		1.1.2 Diseño de un manual y mapa de procesos	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.	1.2.1 Diseño de un programa de alianzas.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.2.2 Aprobación de un programa de encuestas y de un modelo de encuestas.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.2.3 Encuestas de cliente interno o de clima laboral	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
	1.3 Planificar la política de calidad.	1.3.1 Elaboración del Plan de acción 2023	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
		1.3.2 Seguimiento del Programa de Calidad y del Plan estratégico 2021/2023; plan de acción 2022.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
		1.3.3 Elaboración del Plan Estratégico 2024/2025.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
		1.3.4 Elaboración de informes trimestrales sobre actualidad política y social.	Gabinete	Gabinete
		1.3.5 Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio (DGAGET)	DGAGET	GTrabajo Estrategia
		1.3.6 Presentación a la DGAGET de dos proyectos de mejora relacionados con las áreas prioritarias marcadas por la DGAGET (DGAGET)	DGAGET	GTrabajo Estrategia
	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	1.4.1 Realización de encuestas de satisfacción de grupos de interés externos	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.4.2 Realización de acciones de cliente oculto.	GTrabajo P. Calidad	GTrabajo P. Calidad
		1.4.3 Desarrollo de un sistema para la medición de la percepción de los ciudadanos sobre los servicios recibidos. (SERVQUAL)	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.4.4 Elaboración de un Manual de Atención a la Ciudadanía.	GTrabajo P. Calidad	Áreas y unidades
		1.4.5 Reducción del número de quejas y sugerencias DG/SG A Coruña	Secretaría General	Áreas y unidades
	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.	1.5.1 Preparación de una autoevaluación EVAM	Comité de Calidad	Comité de Calidad
	1.6 Reconocimiento de la calidad.	1.6.1 Preparación de una solicitud de certificación de calidad EVAM	Comité de Calidad	Comité de Calidad

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2023	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.	2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales.	2.1.1. Capacitar al personal de la DGG/SGAC en el nivel básico (30h) de formación en prevención de riesgos laborales (DGAGET)	DGAGET	UPRL
	2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	2.2.1 Elaboración de un Plan integral para la gestión del conocimiento.	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
		2.2.2 Reforzar la capacitación del personal de las oficinas de extranjería (DGAGET).	Area de Trabajo e Inmigración	Area de Trabajo e Inmigración
	2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos	2.3.1 Análisis para la implantación de un sistema de gestión por objetivos y su vinculación con complementos de productividad por objetivos. Aprobación de una Metodología para la Evaluación del Desempeño en la DGG/SGAC	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
		2.3.2 Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido (DGAGET)	DGAGET	Áreas y unidades
	2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas.	2.4.1 Elaboración de un Plan para el diseño y evaluación de necesidades en materia de recursos humanos de la DGG/SGAC	Grupo de Gobernanza específico.	Grupo de Gobernanza específico.
		2.4.2 Desarrollar actuaciones para reforzar y atraer el talento a las Delegaciones del Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno (DGAGET).	Secretaría General	Secretaría General
	2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio.	2.5.1 Entrega del Manual de Acogida a todo el personal de nuevo ingreso.	Secretaría General	Secretaría General
		2.5.2 Elaboración de un Manual de Despedida.	GT Personas	Secretaría General

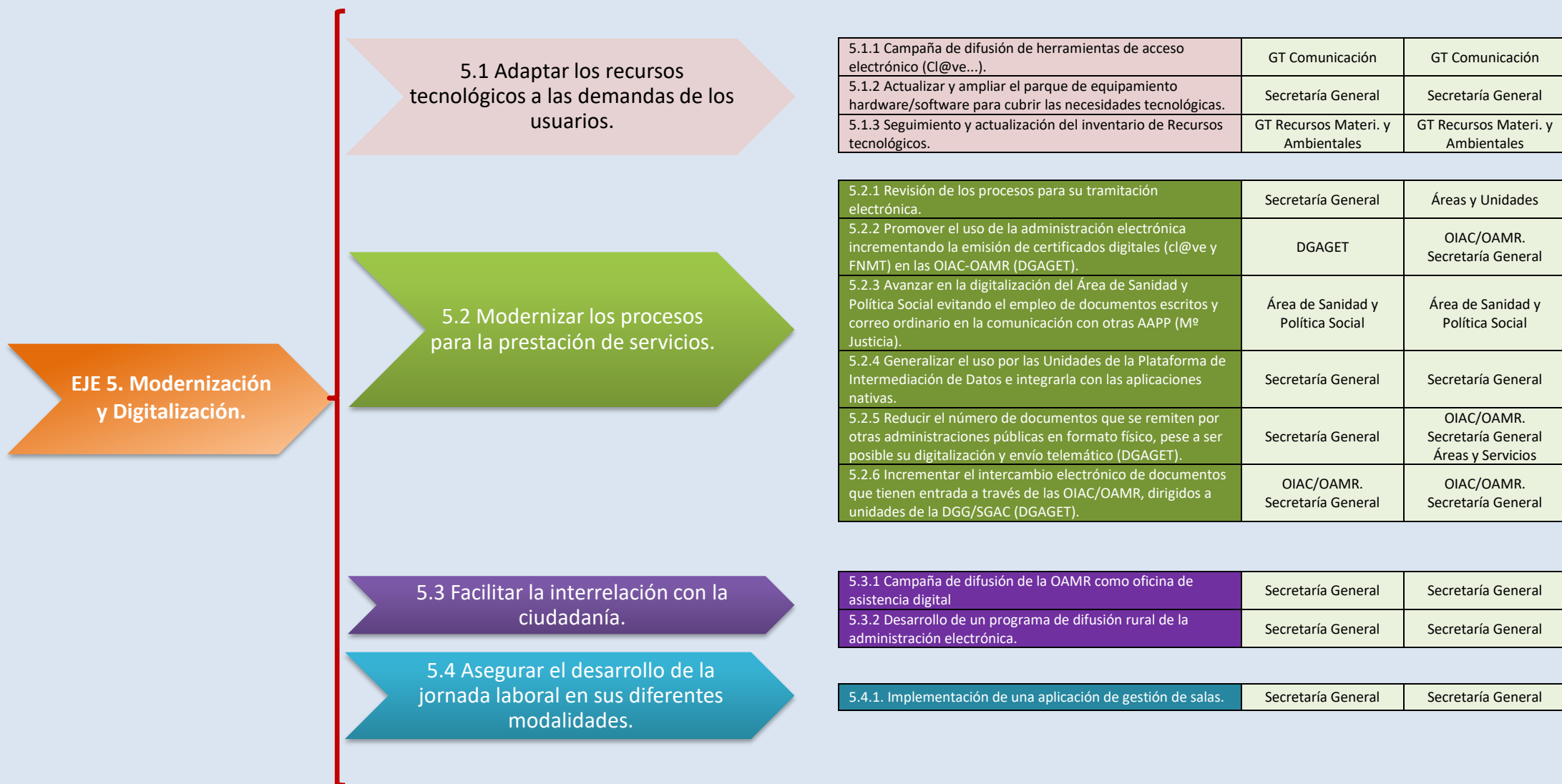
EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2023	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

**EJE 3.
Utilización
racional de los
recursos
materiales,
organizativos y
ambientales.**

<p>3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales.</p> <p>3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación.</p> <p>3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible.</p> <p>3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales.</p>	<p>3.1.1 Elaboración de una Plan de Adecuación de Edificios, Espacios y Equipos</p>	<p>GT Recursos Materiales y Ambientales</p>	<p>Grupo de Gobernanza específico.</p>
	<p>3.2.1 Elaboración de un Plan de racionalización de archivos y documentación.</p>	<p>GT Recursos Materiales y Ambientales</p>	<p>Grupo de Gobernanza específico.</p>
	<p>3.3.1 Elaboración de un Plan de Sostenibilidad en la DGG/SGAC (Ahorro, reciclaje, residuos, eficiencia energética e impacto ambiental)</p>	<p>GT Recursos Materiales y Ambientales</p>	<p>Grupo de Gobernanza específico.</p>
	<p>3.3.2 Mejora de la eficiencia energética de los inmuebles de la DGG/SGAC (DGAGET).</p>	<p>GT Recursos Materiales y Ambientales</p>	<p>Grupo de Gobernanza específico.</p>
	<p>3.3.3 Lograr un menor consumo de recursos en los inmuebles de la DGG/SGAC (DGAGET).</p>	<p>GT Recursos Materiales y Ambientales</p>	<p>Grupo de Gobernanza específico.</p>
	<p>3.4.1 Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.</p>	<p>GT Recursos Materiales y Ambientales</p>	<p>Grupo de Gobernanza específico.</p>
	<p>3.4.2 Adaptación de los puestos de trabajo a las nuevas necesidades y demandas reales materiales y ambientales.</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Secretaría General</p>
	<p>3.4.3 Incrementar la seguridad en los vehículos de Parque Móvil.</p>	<p>Parque Móvil</p>	<p>Parque Móvil</p>

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2023	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen.	4.1 Implantar una comunicación estratégica adaptada a las herramientas y sistemas actuales de transmisión de información	4.1.1 Diseño de un plan de comunicación externa.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
		4.1.2 Implementación de cauces permanentes de comunicación.	GTrabajo Comunicación	Secretaría General
	4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna.	4.2.1 Elaboración de un Plan de Comunicación interna.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
		4.2.2 Consolidar y formalizar canales de comunicación entre la DGG/SGAC y los Departamentos ministeriales en el territorio (DGAGET).	DGAGET	Áreas y Servicios
		4.2.3 Implantación de un buzón virtual de quejas, sugerencias y reclamaciones.	GTrabajo Comunicación GT Recursos Materiales y Ambientales	GTrabajo Comunicación GT Recursos Materiales y Ambientales
		4.2.4 Diseño e implantación de una INTRANET.	GTrabajo Comunicación GT Recursos Materiales y Ambientales	GTrabajo Comunicación GT Recursos Materiales y Ambientales
		4.2.5 Institucionalización de los cauces de coordinación interna en el seno de la Secretaría General de la DGG/SGAC.	Secretaría General	Secretaría General
	4.3 Visibilizar la Administración General de Estado en el Territorio.	4.3.1. Actualizar la carta de servicios electrónicos.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
		4.3.2 Aprobar una nueva carta de servicios única, fusionando la carta de servicios ordinaria y la carta de servicios electrónicos.	GTrabajo Estrategia	GTrabajo Estrategia
		4.3.3. Acciones para dar a conocer y difundir el patrimonio cultural de la DGG/SGAC	Secretaría General	Secretaría General
		4.3.4. Normalizar el uso de la identidad corporativa y realizar acciones para adecuar la imagen institucional	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
		4.3.5 Mejorar el posicionamiento de la Delegación del Gobierno en el entorno digital incorporando un mayor número de Redes Sociales.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
		4.3.6 Elaboración de vídeos o contenidos digitales interactivos dirigidos a la ciudadanía para facilitar el conocimiento o la tramitación de los servicios prestados la AGET.	GTrabajo Comunicación	GTrabajo Comunicación
	4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto	4.4.1 Acciones para favorecer la transparencia y la reutilización de datos abiertos. Espacio de Gobierno Abierto en la web.	Secretaría General	Secretaría General
		4.4.2. Acciones para garantizar la protección del denunciante.	Secretaría General	Secretaría General
		4.4.3 Elaboración de un Código Ético y de Conducta.	GTrabajo P. Calidad	Secretaría General
		4.4.4 Identificación de los grupos de interés internos y externos.	GTrabajo P. Calidad	Secretaría General
		4.4.5 Realización de un inventario de grupos de interés en Fondos Europeos, en general, y en Next Generation en particular.	Secretaría General	Secretaría General
		4.4.6 Creación de un punto de información y contacto en fondos Next Generation.	Secretaría General	Secretaría General
		4.4.7 Elaboración y puesta en marcha de una newsletter diaria en materia de fondos Next Generation.	Secretaría General	Secretaría General

EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2023	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO



EJE PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEDIDA PLAN DE ACCIÓN 2023	RESPONSABLE	
			DISEÑO	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
EJE 6. Mejora de los procesos especializados	6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados.	6.1.1. Plan de mejora de los servicios de inspección en frontera.	DGAGET	Área de Agricultura
		6.1.2 Análisis de cargas de trabajo en la Unidad de Sanciones para la racionalización de los servicios.	DGAGET	Servicio de Asuntos Jurídicos
		6.1.3 Actualización de la evaluación de riesgos de los inspectores de pesca.	UPRL Área de Agricultura	UPRL Área de Agricultura
	6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía.	6.2.1. Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana (DGAGET).	DGAGET	Servicio de Asuntos Jurídicos
	6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía.	6.3.1. Consultoría organizativa para la mejora del Centro de Vacunación Internacional.	DGAGET Área de Sanidad y Política Social	Área de Sanidad y Política Social
	6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.	6.4.1. Implantación de un modelo de calidad en el laboratorio de Análisis de Drogas	Área de Sanidad y Política Social	Área de Sanidad y Política Social
		6.4.2 Consultoría organizativa para la mejora de la gestión de expedientes de drogas decomisadas.	Área de Sanidad y Política Social	Área de Sanidad y Política Social
		6.4.3 Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para mejorar la información a disposición del ciudadano y de la Administración (DGAGET).	DGAGET	Área de Trabajo e Inmigración
		6.4.4 Elaboración de un manual interno de gestión de procesos electorales generales.	Secretaría General	Secretaría General
		6.4.5 Implementación de herramientas digitales en la gestión interna de los procesos electorales generales para la automatización de la recogida de datos y entrega de la documentación a los intervinientes.	Secretaría General	Secretaría General
	6.5. Avanzar en la implementación de políticas de igualdad.	6.5.1 Creación de un Comité de Igualdad para la implementación y el seguimiento de la política de igualdad en el desarrollo de los procesos internos.	Secretaría General	Secretaría General

II.- OBJETIVOS E INDICADORES.

Indicador es la variable utilizada por una organización y que sirve, a través de su medición en periodos sucesivos, para conocer la situación de la misma en relación con algunos de los objetivos que previamente se ha fijado, para así poder evaluar su grado de cumplimiento. Por tanto, los indicadores constituyen una herramienta de medición de la evolución y el grado de cumplimiento de los resultados finales de un proyecto en relación con los objetivos establecidos.

INDICADORES ESTRATÉGICOS

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos de toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos.	Grado de ejecución del plan estratégico (ejecución del total de las medidas del plan de acción: 100%. Ejecución de 0 medidas: 0%)	%
	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.		
	1.3 Planificar la política de calidad		
	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	Grado de ejecución del Programa de calidad (ejecución del total de las acciones del Programa de Calidad: 100%. Ejecución de 0 medidas: 0%)	%
	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.		
	1.6 Reconocimiento de la calidad.		

INDICADORES DE RESULTADO, DE IMPACTO O DE REALIZACIÓN

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO	
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión	1.1 Identificar, mejorar y revisar los procesos de toma de decisiones y para la prestación de los servicios públicos.	1.1.1 Diseño de un cuadro de mando integral.	Elaboración del cuadro de mando integral.	Si/No	
			Número de unidades y áreas con acceso al CMI (0:0% todos 100%)	%	
		1.1.2 Diseño de un manual y mapa de procesos	Elaboración del manual y mapa de procesos.	Si/No	
	1.2 Incrementar la participación en el diseño de procesos.	1.2.1 Diseño de un programa de alianzas.	Elaboración del programa de alianzas	Si/No	
			1.2.2 Aprobación de un programa de encuestas y de un modelo de encuestas.	Aprobación del programa de encuestas	Si/No
				Elaboración del modelo de encuesta	Si/No
	1.3 Planificar la política de calidad	1.2.3 Encuestas de cliente interno o de clima laboral	Numero de encuestas realizadas en el ejercicio (mínimo 1: 50%, 3 o más 100%)	%	
			1.3.1 Elaboración del Plan de acción 2023	Elaboración del Plan de Acción 2023	Si/No
				1.3.2 Seguimiento del Programa de Calidad y del Plan estratégico 2021/2023: plan de acción 2022.	Elaboración del informe de Seguimiento del Plan de acción 2022.
			Medidas concluidas del plan de acción 2022 (Todas: 100%; menos proporcional)		%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión		1.3.3 Elaboración del Plan Estratégico 2024/2025	Elaboración del Plan estratégico 2024-2025	Si/No
		1.3.4 Elaboración de informes trimestrales sobre actualidad política y social.	Elaboración de informes trimestrales sobre actualidad política y social (4:100%; 2: 50%; 0: 0%)	% sobre 4
		1.3.5 Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio (DGAGET)	% de documentos de estado de ejecución de los proyectos de mejora de 2022 remitidos a la DGAGET. Todos:100%; menos: proporcional	%
		1.3.6 Presentación a la DGAGET de dos proyectos de mejora relacionados con las áreas prioritarias marcadas por la DGAGET (DGAGET)	% de proyectos de mejora presentados, relacionados con las áreas prioritarias marcadas por la DGAGET: 2:100%; 1: 50%; 0: 0%	%
	1.4. Implementar procesos para conocer la percepción ciudadana en la prestación de servicios.	1.4.1 Realización de encuestas de satisfacción de grupos de interés externos.	Número de encuestas realizadas para conocer la percepción ciudadana (4: 100%; menos: % proporcional).	% sobre 4
			Número de unidades y áreas que ha realizado acciones específicas (Todas: 100%; menos: % proporcional).	%
		1.4.2 Realización de acciones de cliente oculto.	Número de acciones realizadas (4: 100%; menos: % proporcional).	% sobre 4

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 1. Calidad y excelencia en la gestión		1.4.3 Desarrollo de un sistema para la medición de la percepción de los ciudadanos sobre los servicios recibidos. (SERVQUAL)	Numero de Áreas y unidades que han participado en acciones conforme al modelo SERVQUAL (Todas: 100%; menos: % proporcional).	%
			Número de acciones para conocer la percepción ciudadana conforme al modelo SERVQUAL (Todas las previstas por la DGAGET: 100%; menos: % proporcional).	%
		1.4.4 Elaboración de un Manual de Atención a la Ciudadanía.	Elaboración del Manual de Atención a la Ciudadanía.	Si/No
		1.4.5 Reducción del número de quejas y sugerencias DG/SG A Coruña	Reducción número de quejas anuales un 5% respecto mismo periodo año anterior (5%: 100%; menos: % proporcional).	% reducción
	1.5 Evaluación y diagnóstico de los parámetros de calidad.	1.5.1 Preparación de una autoevaluación EVAM	Realización de la autoevaluación EVAM	Si/No
	1.6 Reconocimiento de la calidad.	1.6.1 Preparación de una solicitud de certificación de calidad EVAM	Concesión de certificación EVAM (en 2024)	Si/No
			Certificación EVAM concedida (1.º Nivel + 300 puntos: 100%. 2.º Nivel 200-299 puntos: 50%. (en 2024)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.	2.1 Visibilizar las medidas de prevención de riesgos laborales.	2.1.1. Capacitar al personal de la DGG/SGAC en el nivel básico (30h) de formación en prevención de riesgos laborales (DGAGET)	% de participación en el curso de formación de nivel básico de PRL (30h). Todas las plazas cubiertas: 100%. Menos: proporcional.	% de participantes
	2.2 Implementar acciones que aseguren la transferencia del conocimiento.	2.2.1 Elaboración de un Plan integral para la gestión del conocimiento	Elaboración del Plan integral para la gestión del conocimiento	Si/No
		2.2.2 Reforzar la capacitación del personal de las oficinas de extranjería (DGAGET).	% de la plantilla destinada en las oficinas de extranjería de la DGG/SGAC que cuenta con la formación requerida de acuerdo con el itinerario formativo definido. 50% de la plantilla: 100%; resto proporcional.	%
	2.3 La evaluación del desempeño dentro de una política de gestión por objetivos.	2.3.1 Análisis para la implantación de un sistema de gestión por objetivos y su vinculación con complementos de productividad por objetivos. Aprobación de una Metodología para la Evaluación del Desempeño en la DGG/SGAC	Unidades que han participado en el análisis para la implantación de un sistemas de gestión por objetivos (todas: 100%; menos: % proporcional)	%
			Aprobación de la Metodología para la Evaluación del Desempeño en la DGG/SGAC	Si/No
		2.3.2 Disponer de los indicadores de actividad en CRETA en el tiempo establecido (DGAGET)	% indicadores manuales de cada mes, que han sido grabados en CRETA antes del día 16 de cada mes (100%: 100%; menos proporcional)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 2. Potenciación de las capacidades y cualidades de las personas.	2.4 Adaptar los recursos humanos a las necesidades objetivas.	2.4.1 Elaboración de un Plan para el diseño y evaluación de necesidades en materia de recursos humanos de la DGG/SGAC	Elaboración del Plan para el diseño y evaluación de necesidades en materia de recursos humanos de la DGG/SGAC	Si/No
		2.4.2 Desarrollar actuaciones para reforzar y atraer el talento a las Delegaciones del Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno (DGAGET).	Proyectos presentados en programas SEPE por cada Delegación de Gobierno. Acciones de divulgación realizadas por cada Delegación y Subdelegación de Gobierno. 1 proyecto y 1 acción por semestre.	Si/No
	2.5 Implementar un clima laboral satisfactorio	2.5.1 Entrega del Manual de Acogida a todo el personal de nuevo ingreso.	Índice de personal acogido (% del personal de nuevo ingreso a que se le ha facilitado y aplicado el Manual). 80% o más: 100%; 50% o más: 50%; menos del 50%: 0%) (en 2023)	%
		2.5.2 Elaboración de un Manual de Despedida.	Elaboración del Manual de Despedida.	Si/No
			Índice de personal objeto de despedida (% del personal al que se le ha facilitado y aplicado el Manual. 80% o más: 100%; 50% o más: 50%; menos del 50%: 0%) (en 2023)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO	
EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales	3.1 Favorecer el uso compartido de los recursos materiales, organizativos y ambientales.	3.1.1 Elaboración de un Plan de Adecuación de Edificios, Espacios y Equipos	Elaboración del Plan de Adecuación de Edificios, Espacios y Equipos	Si/No	
	3.2 Organización y utilización racional de los archivos físicos, digitales y la documentación.	3.2.1 Elaboración de un Plan de racionalización de archivos y documentación	Elaboración del Plan de racionalización de archivos y documentación	Si/No	
	3.3 Favorecer un uso racional de los recursos para favorecer un desarrollo sostenible.	3.3.1 Elaboración de un Plan de Sostenibilidad en la DGG/SGAC (Ahorro, reciclaje, residuos, eficiencia energética e impacto ambiental).		Elaboración del Plan de ahorro, reciclaje, residuos, eficiencia energética e impacto ambiental en la DGG/SGAC	Si/No
				Ahorro en consumo eléctrico (Mas de un 10%: 100%; menos: % proporcional)	% de ahorro
		3.3.2 Mejora de la eficiencia energética de los inmuebles de la DGG/SGAC (DGAGET).		Realización de un estudio de iluminación para cada sede con carácter previo a la contratación del sistema de iluminación. Todas las sedes: 100%. Menos: proporcional.	%
	% superficie de las sedes de DGG/SGAC con sistema de iluminación LED. 60%: 100%. Resto: proporcional.			% de superficie	
	3.3.3 Lograr un menor consumo de recursos en los inmuebles de la DGG/SGAC (DGAGET).		% de inmuebles afectos a la DGG/SGAC que tienen aseos con sistemas de grifería con sensor de infrarrojos, temporizador o regulador de caudal. 2: 100%. Menos: proporcional.	% de inmuebles	

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
<p>EJE 3. Utilización racional de los recursos materiales, organizativos y ambientales</p>	<p>3.4 Adaptar las necesidades económicas y materiales a las demandas reales.</p>	<p>3.4.1 Realización de una encuesta interna de satisfacción de la cobertura de necesidades materiales, ambientales y tecnológicas del puesto de trabajo.</p>	<p>Realizar una encuesta anual</p>	<p>Si/No</p>
		<p>3.4.2 Adaptación de los puestos de trabajo a las nuevas necesidades y demandas reales materiales y ambientales.</p>	<p>Número de solicitudes urgentes aprobadas (más del 75%: 100%; menos: % proporcional)</p>	<p>%</p>
		<p>3.4.3 Incrementar la seguridad en los vehículos de Parque Móvil.</p>	<p>Número de vehículos que se han dotado de nuevas Balizas de Emergencia. Todos: 100%. Menos: proporcional.</p>	<p>%</p>

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen	4.1 Implantar una comunicación estratégica adaptada a las herramientas y sistemas actuales de transmisión de información	4.1.1 Diseño de un plan de comunicación externa	Elaboración del Plan de Comunicación externa.	Si/No
		4.1.2 Implementación de cauces permanentes de comunicación.	Nuevos instrumentos de comunicación abiertos con grupos de interés (3: 100%, 2: 75%, 1: 50%)	%
	4.2 Mejorar los cauces de comunicación interna.	4.2.1 Elaboración de un Plan de Comunicación interna.	Elaboración del Plan de Comunicación interna.	Si/No
		4.2.2 Consolidar y formalizar canales de comunicación entre la DGG/SGAC y los Departamentos ministeriales en el territorio (DGAGET).	Elaboración de un cronograma de reuniones previstas con servicios no integrados.	Si/No
			% de cumplimiento del cronograma con respecto a las reuniones celebradas. Todas:100%. Resto: proporcional	%
		4.2.3 Implantación de un buzón virtual de quejas, sugerencias y reclamaciones.	Diseño y activación del buzón virtual en la INTRANET.	Si/No
		4.2.4 Diseño e implantación de una INTRANET.	Puesta en producción de la intranet de la DGG/SGAC.	Si/No
	4.2.5 Institucionalización de los cauces de coordinación interna en el seno de la Secretaría General de la DGG/SGAC.	Elaboración de un cronograma de reuniones periódicas con Áreas y servicios	Si/No	
		% de cumplimiento del cronograma con respecto a las reuniones celebradas. Todas:100%. Resto: proporcional	%	

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen	4.3 Visibilizar la Administración General de Estado en el Territorio.	4.3.1. Actualizar la carta de servicios electrónicos.	Realización de las actualizaciones periódicas (100%: 100%; menos del 100%: 0%)	%
		4.3.2 Aprobar una nueva carta de servicios única, fusionando la carta de servicios ordinaria y la carta de servicios electrónicos.	Elaboración, aprobación y publicación de una nueva carta de servicios única.	Si/No
		4.3.3. Acciones para dar a conocer y difundir el patrimonio cultural de la DGG/SGAC	Nº de actividades programadas al año (100%: más de 4; 50%:2; resto proporcional)	%
		4.3.4. Normalizar el uso de la identidad corporativa y realizar acciones para adecuar la imagen institucional	Nº de actuaciones de normalización y adecuación realizadas en el año (cartelería; Actuaciones de comunicación, mobiliario, slogans, equipamiento::..) adecuándolo a la imagen institucional. (100%: más de 4; 50%:2; resto proporcional)	%
		4.3.5 Mejorar el posicionamiento de la Delegación del Gobierno en el entorno digital incorporando un mayor número de Redes Sociales.	Nuevas redes sociales incorporadas (youtube, Instagram, tick tock...). 2 ó mas:100%. 1: 50%. 0: 0%.	% sobre 2

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen		4.3.6 Elaboración de vídeos o contenidos digitales interactivos dirigidos a la ciudadanía para facilitar el conocimiento o la tramitación de los servicios prestados la AGET.	Nº de vídeos o contenidos digitales interactivos dirigidos a la ciudadanía elaborados y difundidos. 4: 100%. Menos proporcional.	% sobre 4
	4.4 Favorecer el desarrollo de una política de Gobierno Abierto	4.4.1 Acciones para favorecer la transparencia y la reutilización de datos abiertos. Espacio de Gobierno Abierto en la web.	Implantación del espacio de Gobierno abierto en la web	Si/No
		4.4.2. Acciones para garantizar la protección del denunciante	Habilitación de un buzón en la web y regulación en el Código Ético (100%: se realizan ambas medidas; 50%: solo se realiza una medida)	%
		4.4.3 Elaboración de un Código Ético y de Conducta.	Elaboración del Código Ético y de Conducta.	Si/No
		4.4.4 Identificación de los grupos de interés internos y externos.	Elaboración del Inventario de Grupos de Interés por materias/áreas/servicios.	Si/No
		4.4.5 Realización de un inventario de grupos de interés en Fondos Europeos, en general, y en Next Generation en particular.	Elaboración del Inventario de Grupos de Interés en Fondos Europeos, en general, y en Next Generation en particular.	Si/No

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 4. Mejora de la comunicación e imagen		4.4.6 Creación de un punto de información y contacto en fondos Next Generation.	Creación y comunicación a los grupos de interés de un punto de información y contacto en fondos Next Generation.	Si/No
		4.4.7 Elaboración y puesta en marcha de una newsletter diaria en materia de fondos Next Generation.	Diseño y puesta en producción de la newsletter antes del 30/06/2023	Si/No
			Periodicidad de su envío. Diario:100%. Semanal: 50%, quincenal: 25%. Menos: 0%	%
EJE 5. Modernización y digitalización.	5.1 Adaptar los recursos tecnológicos a las demandas de los usuarios.	5.1.1 Campaña de difusión de herramientas de acceso electrónico (Cl@ve...).	Acciones de difusión de las herramientas de acceso electrónico (2: 100%; 1: 50%)	% sobre 2
			% volumen de tramitación electrónica frente a presencial de servicios (80% o más: 100%; 50% o menos: 0%. Resto proporcional)	%
		5.1.2 Actualizar y ampliar el parque de equipamiento hardware/software para cubrir las necesidades tecnológicas.	Actualizar equipos informáticos durante 2023 (100 % de equipos actualizados: 100%; menos: proporcional)	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 5. Modernización y digitalización.		5.1.3 Seguimiento y actualización del inventario de Recursos tecnológicos.	Actualización antes del 30 de junio de 2023	Si/No
	5.2 Modernizar los procesos para la prestación de servicios.	5.2.1 Revisión de los procesos para su tramitación electrónica.	% de procedimientos gestionados por la Delegación con tramitación electrónica. (90% o más: 100%; 70% o menos: 0%. Resto proporcional)	%
		5.2.2 Promover el uso de la administración electrónica incrementando la emisión de certificados digitales (cl@ve y FNMT) en las OIAC-OAMR (DGAGET).	% de crecimiento de las identificaciones emitidas en 2023 sobre las emitidas en 2022. 10%: 100%; menos proporcional.	% de incremento
		5.2.3 Avanzar en la digitalización del Área de Sanidad y Política Social evitando el empleo de documentos escritos y correo ordinario en la comunicación con otras AAPP (Mº Justicia).	% de Informes Analíticos remitidos vía electrónica a los juzgados desde el Laboratorio de Drogas de Sanidad de A Coruña (80%: 100% de cumplimiento. Menos del 50%: 0%; resto proporcional)	%
		5.2.4 Generalizar el uso por las Áreas e Unidades de la Plataforma de Intermediación de Datos e integrarla con las aplicaciones nativas.	% de unidades que precisan usar la PID y que la puede usar. 100%: 100%. Menos proporcional.	%
Unidades que precisan usar la PID que la han integrado en sus aplicativos nativos. Todas: 100%. Menos: proporcional.	%			

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 5. Modernización y digitalización.		5.2.5 Reducir el número de documentos que se remiten por otras administraciones públicas en formato físico, pese a ser posible su digitalización y envío telemático (DGAGET).	% de requerimientos/ peticiones efectuadas a administraciones públicas que remiten en formato físico documentos susceptibles de ser digitalizados y remitidos telemáticamente. 90% de avisos: 100%. Menos: proporcional	%
		5.2.6 Incrementar el intercambio electrónico de documentos que tienen entrada a través de las OIAC/OAMR, dirigidos a unidades de la DGG/SGAC (DGAGET).	% de asientos de entrada remitidos electrónicamente a la unidad de tramitación de la propia Delegación/Subdelegación del Gobierno. 95%: 100%. Menos: proporcional.	%
	5.3 Facilitar la interrelación con la ciudadanía.	5.3.1 Campaña de difusión de la OAMR como oficina de asistencia digital	Acciones de difusión realizadas (2:100%; 1, 50%)	%
		5.3.2 Desarrollo de un programa de difusión rural de la administración electrónica.	Diseño y elaboración de un programa de difusión rural de la administración electrónica	Si/No
	5.4 Asegurar el desarrollo de la jornada laboral en sus diferentes modalidades.	5.4.1. Implementación de una aplicación de gestión de salas.	Puesta en producción de una aplicación de gestión de salas.	Si/No

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 6. Mejora de los procesos especializados.	6.1 Facilitar la prestación simplificada de servicios especializados.	6.1.1. Plan de mejora de los servicios de inspección en frontera.	Grado de implantación del plan de mejora de servicios de inspección en frontera de la DGAGET en la delegación del gobierno. 100%: 100%. Menos proporcional.	%
		6.1.2 Análisis de cargas de trabajo en la Unidad de Sanciones para la racionalización de los servicios.	Realización del análisis de cargas de trabajo en la Unidad de Sanciones para la racionalización de los servicios.	Si/No
		6.1.3 Actualización de la evaluación de riesgos de los inspectores de pesca.	Realización del documento de actualización de evaluación de riesgos de los inspectores de pesca.	Si/No
	6.2 Reducir cargas administrativas a la ciudadanía.	6.2.1. Limitar el plazo de resolución de los expedientes sancionadores en materia de armas, explosivos, drogas y de seguridad ciudadana (DGAGET).	1) % de expedientes sin alegaciones resueltos entre el 01/01/2023 y el 30/06/2023 y entre el 01/07/2023 y 31/12/2023, cuyo plazo de resolución ha sido inferior a 181 días computados desde la fecha de la firma del acuerdo de inicio del expediente. 2) % de expedientes con alegaciones resueltos entre el 01/01/2023 y el 30/06/2023 y entre el 01/07/2023 y 31/12/2023, cuyo plazo de resolución ha sido	%

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 6. Mejora de los procesos especializados.			inferior a 331 días computados desde la fecha de la firma del acuerdo de inicio del expediente. -Peso del 50% del indicador: el objetivo se cumple si el 95% de los expedientes sin alegaciones ha sido resuelto en el plazo referido en el apartado 1 anterior. 2) Peso del 50% del indicador: el objetivo se cumple si el 90% de los expedientes con alegaciones hasido resueltos en el plazo referido en el apartado 2 anterior.	
	6.3 Adaptar los servicios a las demandas de la ciudadanía.	6.3.1. Consultoría organizativa para la mejora del Centro de Vacunación Internacional.	Realización de la consultoría organizativa para la mejora del Centro de Vacunación Internacional.	Si/No
	6.4 Mejorar los procesos internos de Áreas y Servicios.	6.4.1. Implantación de un modelo de calidad en el laboratorio de Análisis de Drogas	Implantación del modelo de calidad en el laboratorio de Análisis de Drogas de la DGGAET	Si/No
		6.4.2 Consultoría organizativa para la mejora de la gestión de expedientes de drogas decomisadas.	Realización de la consultoría organizativa para la mejora de la gestión de expedientes de drogas decomisadas.	Si/No
	6.4.3 Agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de extranjería para mejorar la	Grabación de las solicitudes en un plazo igual o inferior a 15 días naturales. 100%:100%. Menos: 0%.	%	

EJE	OBJETIVO	MEDIDA	INDICADOR	PARAMETRO DE CUMPLIMIENTO
EJE 6. Mejora de los procesos especializados		información a disposición del ciudadano y de la Administración (DGAGET).	(computo según PEIAGET)	
		6.4.4 Elaboración de un manual interno de gestión de procesos electorales generales.	Elaboración del manual interno de gestión de procesos electorales generales.	Si/No
		6.4.5 Implementación de herramientas digitales en la gestión interna de los procesos electorales generales para la automatización de la recogida de datos y entrega de la documentación a los intervinientes.	Procesos en los que se ha sustituido la remisión manual por remisión electrónica de documentación. 2 o más: 100%. Menos: 0%.	% sobre 2.
	6 5. Avanzar en la implementación de políticas de igualdad	6.5.1 Creación de un Comité de Igualdad para la implementación y el seguimiento de la política de igualdad en el desarrollo de los procesos internos.	Creación y actuación del Comité.	Si/No

III.- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y DEL PLAN DE ACCIÓN 2023 DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA

En desarrollo del Programa de Calidad de la Delegación del Gobierno en Galicia/Subdelegación del Gobierno en A Coruña, **el Plan Estratégico es un instrumento de planificación que se desarrolla a través de un Plan anual de acción** que incluye una serie de planes específicos singulares, actuaciones y medidas directamente ejecutables que cuentan, a su vez, con una serie de instrumentos de seguimiento y evaluación.

En las fichas cuyo modelo se adjunta como anexo a este Plan de Acción 2023 se detallan los objetivos operativos, más detallados, los indicadores de resultado, el plazo de ejecución y las acciones y responsables de la ejecución y seguimiento de cada una de las medidas, planes y actuaciones incluidos en el Plan de Acción.



ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO. ÓRGANO COMPETENTE. INSTRUMENTOS Y MÉTODOS PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO. REVISIÓN.

Las actuaciones de seguimiento del Plan de Acción 2023, el órgano competente para ello, y los instrumentos y métodos para realizar la actividad de seguimiento son los mismos que los señalados para el Plan Estratégico puesto que el Plan estratégico y el Plan de Acción que deriva del primero, conforman de forma conjunta e inseparable la estrategia de la DGG/SGAC a desarrollar en 2023 (y en el supuesto de medidas plurianuales, en ejercicio futuros) y que tendrá continuación con las medidas incluidas en el Plan de Acción 2023.



ANEXO. MODELO DE FICHA DE MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2023.

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GALICIA/SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN A CORUÑA 2021-2023

PLAN DE ACCIÓN 2023

MEDIDA 1.1.1:

Acción/Proyecto/Medida: número y denominación de la misma
Responsable: Área, Servicio o equivalente que impulsa la ejecución de la medida y rinde cuentas de sus resultados
Órgano Gestor: Jefatura de Área o Servicio o equivalente que ejecuta de manera directa la medida (o Grupo de Trabajo si la medida la ejecuta el Comité de Calidad)
Eje estratégico (PES 2021- 2023):
Objetivo estratégico (PES 2021- 2023):

Definición: Se realizará una breve descripción de los principales contenidos de la medida

Finalidad u objetivo general: propósitos que persigue la ejecución de la medida

<p>Objetivos operativos: Objetivos más detallados y que sean cuantificables y medibles mediante indicadores</p>	<p>Indicadores de resultados: Definición de un sistema de medición del cumplimiento del objetivo operativo, mediante un valor y unidad de medida: números, porcentajes, tasas, etcétera</p>
--	--

<p>Plazo de ejecución Período completo de ejecución indicando fecha de inicio y fin de cada medida</p>	<p>Acciones de seguimiento En su caso, se debe indicar la forma en que se realizará el seguimiento de la medida (inspecciones, informes periódicos, encuestas etc)</p>
---	---

Antecedentes de la medida, situación actual, principales hitos en la ejecución de la medida, modificaciones normativas que pueda requerir, colaboración o participación u otras observaciones de interés