

Modelo de gobierno del Plan de Digitalización de las AAPP

Plan de Comunicación

Technical Support Instrument

Supporting reforms in 27 Member States



Funded by
the European Union



This document was produced with the financial assistance of the European Union. Its content is the sole responsibility of the author(s). The views expressed herein can in no way be taken to reflect the official opinion of the European Union.

The project is funded by the European Union via the Technical Support Instrument, managed by the European Commission Directorate-General for Structural Reform Support.

This report has been delivered in January 2025, under the EC Contract No. SRSS/2018/01/FWC/002. It has been delivered as part of the project “ICT Strategy of the state administration and modernisation plan for the public administration”.

© European Union, 2025



The Commission's reuse policy is implemented by Commission Decision 2011/833/EU of 12 December 2011 on the reuse of Commission documents (OJ L 330, 14.12.2011, p. 39 – <https://eur-lex.europa.eu/eli/dec/2011/833/oj>).

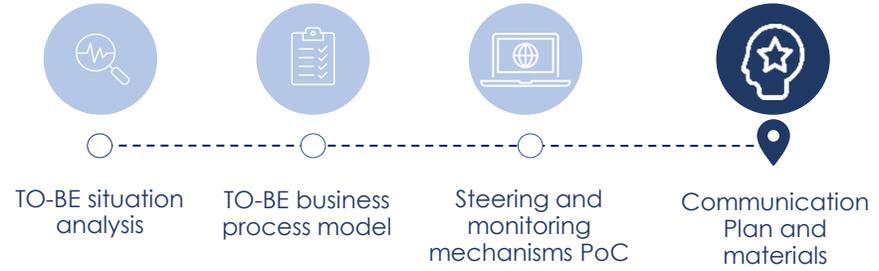
Unless otherwise noted, the reuse of this document is authorised under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) licence (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). This means that reuse is allowed, provided that appropriate credit is given and any changes are indicated.

Directorate-General for Structural Reform Support

REFORM@ec.europa.eu
+32 2 299 11 11 (Commission switchboard)
European Commission
Rue de la Loi 170 / Wetstraat 170
1049 Brussels, Belgium

1. Executive Summary

This deliverable is part of the **phase 4 of the project to define the Governance Model of the Digitalization Plan of the Public Administrations**, where the main objective of this phase 2 is to define the TO-BE situation.



This document contains the **Communication Plan** corresponding to **Deliverable 12 (D12) “Communication Plan and materials”**. This deliverable is following the same structure that guided the Deliverable 6 (Communication Plan): 1) Executive summary, 2) Introduction, 3) Goals of the deliverable, 4) Objectives and needs of the Communication Plan, 5) Elements of the Plan, 6) Communication actions segmented by target audience and 7) Actions planning.

The **main objective** of this deliverable 12, **Communication Plan** and materials, is to **update the SGAD communications actions** with the materials used according to the requirements of the project during its execution.

The Plan will update the specify **objectives and needs, elements** of the Plan (issuers -of internal and external actions-, audience -stakeholders, citizens, others-, roles of each of the stakeholders in the Communication Plan, messages or of the dissemination of results- and channels), **specific communication actions** and their details.

1.1 Objectives of the Communication Plan

The **objectives** are the same proposed in the Communication Plan, presented jointly for the **three PDAP Axes**.

Communication Objectives

- **Promote a shared vision** of the **PDAP**.
- **Create an image of transparency and uniformity**.
- **Share the global benefits** associated with the new ways of working (governance model)
- **Share the monitoring system** with counterpart entities (SEDIA).
- **Promote reporting**.
- **Training** on the **PDAP monitoring system** and on the changes introduced by the governance model.
- **Standardize** technical terminology.
- **Disseminate project progress**.

Cross-cutting communication objectives are also included:

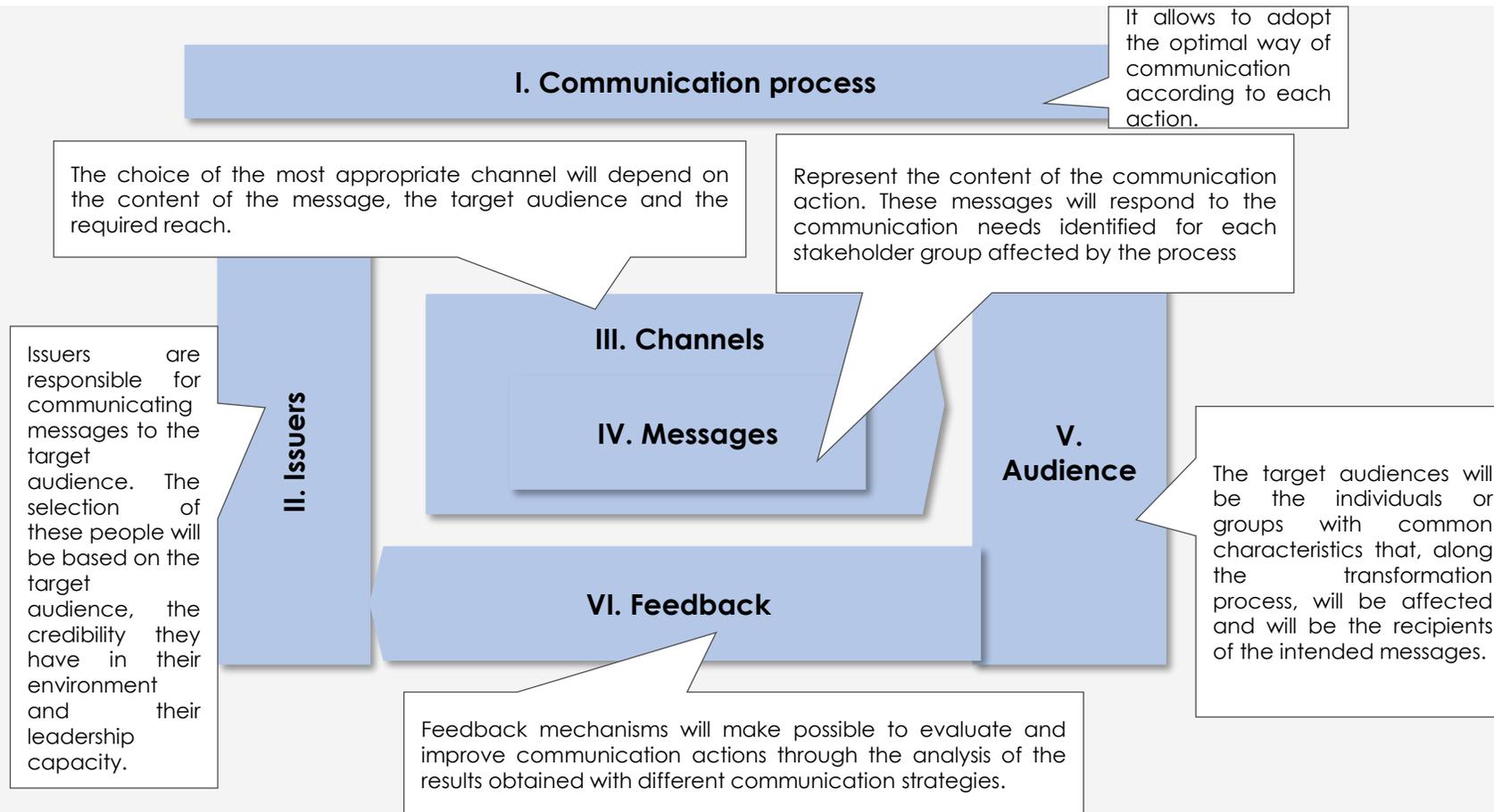
#INFORM

#TRAIN

#DISSEMINATE

1.2 Communication process

The Communication Plan includes the **definition** of the **communication objectives**, the **communication elements** and the definition of the **communication actions**, their **implementation and follow-up**.



Índice

1. Introducción

- 1.1 Introducción y Contexto
- 1.1 Objetivos del documento
- 1.3 Estrategia de comunicación
- 1.4 Proceso de comunicación

2. Acciones de comunicación

- 2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE

01

Introducción

1. Introducción

1.1 Introducción y contexto

El **objetivo principal de este proyecto** es el abordaje de un camino único, de ámbito nacional, para la gobernanza y seguimiento de los proyectos incluidos en el Plan de Digitalización de las AAPP, que permita su armonización tecnológica y metodológica.

Dentro de la **fase 4** del proyecto, "**Definición de la situación TO-BE**", se presenta un **Plan de Comunicación actualizado** (correspondiente al Entregable 12) que refleje la puesta en marcha de las acciones comunicativas más relevantes que se han llevado a cabo durante la ejecución del proyecto.



1.2 Objetivos de este documento

- 1 Establecer una estrategia de comunicación
- 2 Recopilar las acciones concretas de comunicación actualizadas
- 3 Lograr una comunicación eficaz

1.3 Estrategia de Comunicación

El Plan de Comunicación comprende desde la definición de los **objetivos** de comunicación y de los **elementos** de comunicación en primer lugar, hasta las acciones de comunicación y su ejecución y seguimiento.

1.3.1 Alcance del Plan de Comunicación

<p>1 Objetivos de comunicación</p>	<p>En primer lugar, se fijarán los objetivos de comunicación en base a la estructura del PDAP y del proyecto en curso. Estos objetivos proporcionarán una visión general de lo que se pretende conseguir.</p>
<p>2 Elementos de comunicación</p>	<p>El plan de comunicación debe concretar para cada acción propuesta los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de comunicación ▪ Audiencia objetivo ▪ Mensajes a transmitir ▪ Emisores de los mensajes ▪ Medios y canales de comunicación ▪ Mecanismos de feedback
<p>3 Matriz de comunicación</p>	<p>En la matriz de comunicación quedará reflejada la interrelación entre los objetivos de comunicación planteados, los elementos de comunicación y las acciones que se detallarán en el siguiente apartado.</p>
<p>4 Acciones de comunicación</p>	<p>Se detallan y planifican las acciones de comunicación asociadas al plan.</p>
<p>5 Material de Comunicación</p>	<p>Se elaboró el diseño de las acciones comunicativas para el As-Is y el material de apoyo a las acciones comunicativas para el TO-BE</p>
<p>6 Ejecución y Seguimiento</p>	<p>Se plantea nuevamente el diseño de la ejecución y del seguimiento de KPIs.</p>

1.3.2 Palancas del Plan de Comunicación

Se definen las siguientes **palancas de comunicación** que recogen el **objetivo último** del presente plan y **sintetizan** los factores que facilitarán su **puesta en marcha** y **adecuado desarrollo**. Se basan, además, **en los cuatro principios** definidos a lo largo de esta segunda fase: homogeneidad, sencillez, aprovechamiento de recursos y automatización de procesos.

- #01 **Explicar** a los agentes involucrados el **contexto, los criterios aplicados, los hitos** relevantes y los **flujos de información**.
- #02 **Hacer partícipes** a todos los agentes en **el sistema de seguimiento y reporte** aplicado para lograr un mayor aprovechamiento de los recursos.
- #03 **Formar** y acompañar a los **profesionales** para que adquieran los conocimientos básicos y **apliquen** las **nuevas metodologías** con el fin de **homogeneizar** criterios.
- #04 **Incentivar** la proactividad en los agentes y generar **colaboración**, divulgando los beneficios de la coordinación y de la participación de todos.
- #05 **Fomentar la simplificación** de los **flujos de comunicación** e información, también mediante la automatización de los procesos de reporte.

Homogeneidad

Sencillez

Aprovechamiento de recursos

Automatización

1.3.3 Objetivos del Plan de Comunicación

Los **objetivos** del **Plan de Comunicación actualizado** presentan algunas variaciones con respecto al Plan de Comunicación propuesto al inicio del proyecto (D6) y se presentan de manera conjunta para los tres **Ejes del PDAP**.



Objetivos de comunicación

- **Crear y promover una visión compartida** sobre el PDAP.
- **Generar imagen de transparencia y homogeneidad.**
- **Trasladar los beneficios** globales asociados a las nuevas formas de trabajo (implementación del modelo de gobernanza).
- **Dar a conocer** el sistema de seguimiento a entidades homólogas.
- **Facilitar el reporte de actividades.**
- **Formar** sobre el **sistema de seguimiento** del PDAP y sobre los cambios introducidos por el modelo de gobernanza.
- **Homogeneizar** el lenguaje tanto para el reporte como para la ejecución de los proyectos.
- **Informar sobre el desarrollo del proyecto.**

También **se recogen objetivos transversales** a los **tres Ejes** en materia de **comunicación**:

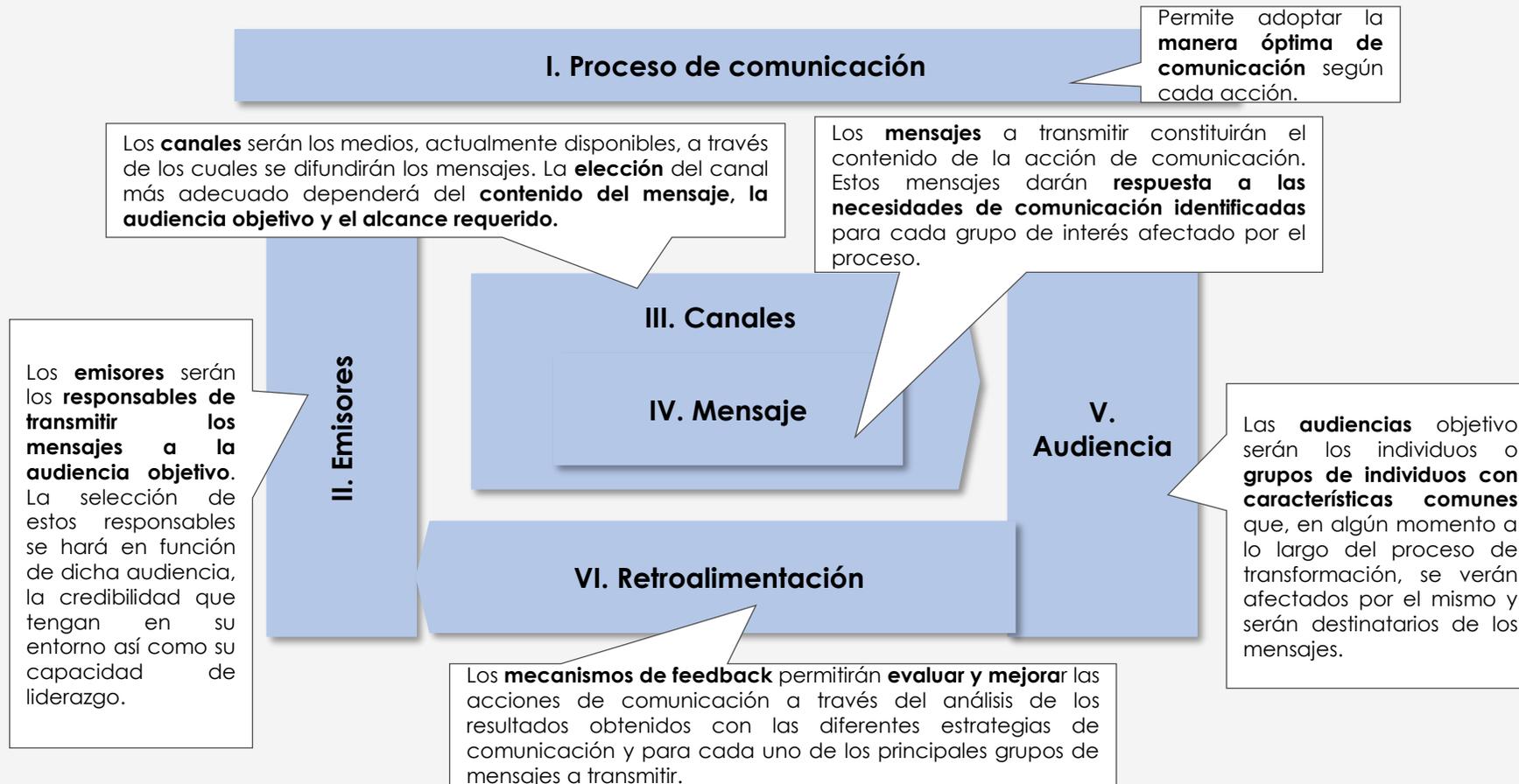
#INFORMAR

#FORMAR

#DIVULGAR

1.4 Proceso de comunicación

El proceso de comunicación cuenta con diferentes elementos que permitirán alcanzar el objetivo final del Plan.



02

Acciones de comunicación

2. Acciones de comunicación

2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE

C01 VÍDEO DE RESULTADOS

Se ha elaborado un vídeo explicativo para mostrar de manera dinámica y visual tanto el **objetivo del proyecto como los principales resultados** obtenidos durante su ejecución, con la finalidad de **difundir las mejoras alcanzadas** tras la implementación del modelo de gobernanza definido para la SGAD.



2. Acciones de comunicación

2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE



El vídeo de resultados tiene como finalidad principal transmitir tanto interna como externamente, de manera visual, sencilla y dinámica, los objetivos del proyecto y los resultados obtenidos.

OBJETIVO

Comunicar de manera específica los objetivos del proyecto, así como los **resultados** obtenidos a lo largo del mismo, y **captar la atención** del público objetivo para proporcionarles una visión completa del mismo. Además, de **difundir los cambios** implementados y mostrar sus **mejoras**.

DETALLE

Este material audiovisual recopila el **reto** que suponía para la SGAD la supervisión del cumplimiento del PDAP, así como el **diseño de un modelo de gobernanza integral** para su correcto seguimiento y monitorización.

Además, recoge las **soluciones adoptadas** y los principales **resultados alcanzados** durante el transcurso del proyecto.

PÚBLICO OBJETIVO	EMISOR/EJECUTOR	CANAL	KPIs PROPUESTOS
Público objetivo a alto nivel: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de la SGAD, ▪ Gabinete, ▪ SEDIA, ▪ Ministerio de Política Territorial, ▪ Ministerio de Hacienda y Función Pública, ▪ AGE en su conjunto. 	PMO SGAD	Se propone su distribución mediante Medios <i>online</i> : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet ▪ Vía e-mail Y mediante Medios presenciales en el caso de realizarse talleres o formaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de reproducciones ▪ N° de emails difundidos ▪ N° de asistentes a la sesión

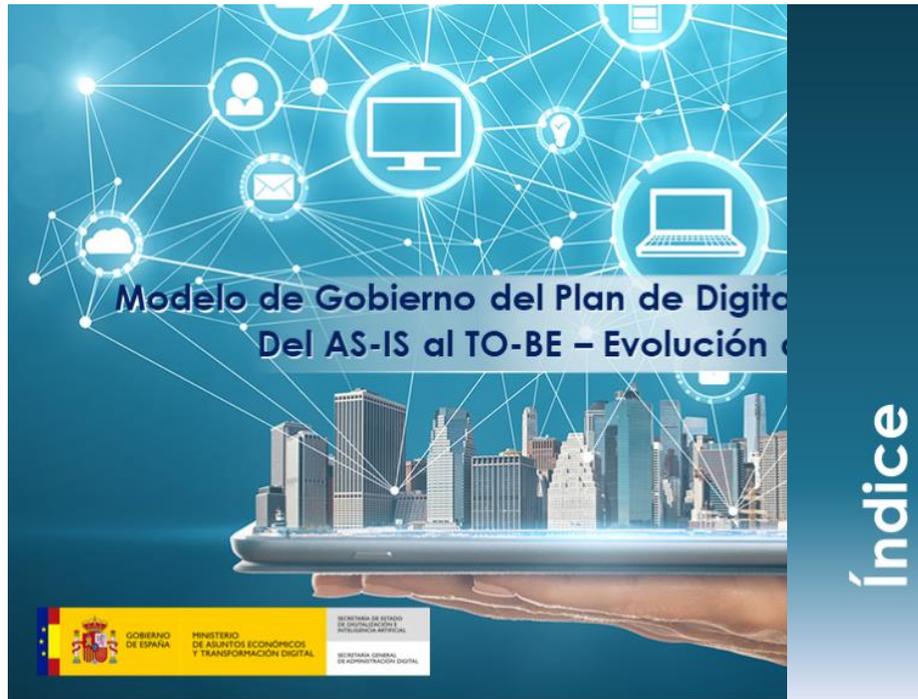
2. Acciones de comunicación

2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE



C02 PRESENTACIÓN DEL ANÁLISIS GLOBAL

Se ha desarrollado una presentación en formato Power Point en la que se recopila información sobre el **desarrollo del proyecto**. Se plantea el reto que supone para la SGAD el implementar un modelo de gobernanza y se expone la **evolución de la situación inicial (As-Is) a la situación ideal (To-Be)**.





Presentación del AS-IS al TO-BE



- 1.El Reto de un Modelo de Gobernanza
- 2.Los Objetivos del Proyecto
- 3.Desarrollo del Proyecto
- 4.El Estado Actual: As-Is
- 5.Definición del Modelo Ideal: To-Be
- 6.Conclusión

Índice



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
SECRETARÍA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2. Acciones de comunicación

2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE



Esta presentación, sobre el recorrido del proyecto, tiene como **fin último informar (a nivel interno)** en profundidad sobre las actividades realizadas por el equipo de proyecto durante su desarrollo para que la PMO de la SGAD pueda difundir el detalle de lo llevado a cabo.

OBJETIVO

Exponer e informar con mayor nivel de detalle el **análisis global del proyecto**, profundizando, en primer lugar, en la situación de partida de la SGAD y, en segundo lugar, en los objetivos fijados a largo plazo enmarcado en la situación To-Be.

DETALLE

Con esta acción de comunicación se pretende **recopilar toda la información** sobre el **transcurso del proyecto**, es decir, plasmar la **evolución desde la situación inicial** de la SGAD, hasta lograr los **objetivos marcados para el escenario To-Be**.

De igual forma, se busca **relacionar** las distintas **fases del proyecto** y los **entregables realizados** en cada una de ellas para recoger en **documento conjunto** el detalle de la ejecución y tener conocimiento, a nivel interno, de lo realizado.

PÚBLICO OBJETIVO	EMISOR/EJECUTOR	CANAL	KPIs PROPUESTOS
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de la SGAD, Gabinete, PMO SGAD (estratégica y operativa) 	PMO SGAD	<p>Se propone su distribución mediante Medios <i>online</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Intranet Vía e-mail <p>Y mediante Medios presenciales en el caso de realizarse talleres o formaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nº de emails difundidos Nº de descargas del archivo en la intranet Nº de asistentes a la sesión

2. Acciones de comunicación

2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE



C03 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se ha elaborado otra presentación en formato Power Point para exponer información detallada sobre los **resultados del proyecto**. Para ello, se relacionan los **objetivos establecidos al inicio** del mismo con los **resultados obtenidos durante su desarrollo**, de forma que se muestre de manera sencilla y visual las **mejoras alcanzadas** tras la ejecución.

Modelo de Gobierno del Plan de Digitalización de las AAPP
Comunicación de Resultados

Índice

1. Reto de un Modelo de Gobernanza
2. Objetivos del Proyecto
3. Desarrollo del Proyecto
4. Resultados
5. Conclusiones

Presentación de Resultados

Modelo de Gobierno del Plan de Digitalización de las AAPP

2. Acciones de comunicación

2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE



Esta presentación recoge esencialmente los **resultados, cambios y mejoras**, obtenidos tras la formulación del modelo de gobierno del PDAP para compilar en un único documento la **evolución de la situación inicial (As-Is) a la situación ideal (To-Be), de cara a la posible transmisión de conocimiento.**

OBJETIVO

Informar tanto, a nivel interno como externo, sobre los **resultados obtenidos** durante el desarrollo del Modelo de gobierno para el PDAP y exponer de manera sintética **propuestas diseñadas en el To-Be** que se han **implementado con éxito** en el transcurso del proyecto.

DETALLE

En esta acción de comunicación se recogen los **resultados de los trabajos realizados** (siguiendo cada una de las dimensiones definidas al inicio y que han articulado todo el proyecto), relacionando **problemas detectados en el As-Is con las soluciones propuestas y planteadas en el To-Be**. Esta presentación tiene como objetivo el **difundir** a la propia SGAD y/o a alto nivel las mejoras resultantes tras el modelo de gobierno del PDAP.

PÚBLICO OBJETIVO	EMISOR/EJECUTOR	CANAL	KPIs PROPUESTOS
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de la SGAD, Gabinete, SEDIA, Ministerio de Política Territorial, Ministerio de Hacienda y Función Pública, AGE en su conjunto. 	PMO SGAD	<p>Se propone su distribución mediante Medios <i>online</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Intranet Vía e-mail <p>Y mediante Medios presenciales en el caso de realizarse talleres o formaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nº de emails difundidos Nº de descargas de archivo en la intranet Nº de asistentes a la sesión

2. Acciones de comunicación

2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE



C04 DOCUMENTO FORMATIVO

Se ha elaborado un documento formativo (presentación en formato Power Point) para **explicar a los distintos Ministerios**, implicados en los procesos a seguir por la SGAD, su participación y su función principal.

Nuevo Modelo de Gobierno del Plan de Digitalización de las AAPP

Explicación de los cambios procedimentales para los Ministerios y sus unidades TIC.

Cómo solicitar nuevos proyectos y cómo hacer el seguimiento.

Financiado por la Unión Europea a través del Programa de Apoyo a las Reformas Estructurales

Presentación de formación Ministerial

¿Desarrollar dentro del plan de digitalización?

Valoración de la petición

Comunicación del resultado

La SGAD **analizará tu petición** y tendrá en cuenta los **siguientes factores**:

- Si **tiene cabida** en el Eje y Medida propuestos.
- Si está **correctamente cumplimentada**.
- Si es **viable económica o técnicamente**.
- Si tiene cabida en un **proyecto existente** o si se debe constituir la petición como un **proyecto nuevo**.

Recibirás una alerta sobre el fin del proceso, que puede ser:

- La petición se **aprueba** y se registra como nuevo proyecto o se incorpora a uno existente.
- La petición se ha **rechazado en primera instancia** (si no tiene cabida en el Eje o medida propuesto y no se puede reajustar dentro del Eje 1).
- La petición se **retrasa o se postpone**.

5

2. Acciones de comunicación

2.1 Acciones de comunicación diseñadas para el TO-BE



Este documento en formato presentación tiene el objetivo de **informar y formar a los Ministerios** con los que la SGAD debe interactuar para el seguimiento de los proyectos del PDAP. Además de transmitirles el nuevo modelo de gobernanza implementado en su gestión.

OBJETIVO

Formar a los Ministerios implicados en el proceso de la **Demanda Reactiva de la SGAD**. Concretamente, sobre su participación y papel esencial.

DETALLE

En esta acción de comunicación se **explican los cambios introducidos en la gestión de procesos** (por este nuevo Modelo de gobernanza) para su mayor agilidad y dinamismo, presentando a los **Ministerios el nuevo modelo y la nueva manera de operar con el Plan de Digitalización de las AAPP**, en lo que a la gestión de la demanda se refiere.

Concretamente, se les informa sobre el nuevo flujo del proceso, los criterios y mecanismos para formular peticiones y valorarlas, la características de la comunicación de resultados y del lanzamiento y desarrollo de un nuevo proyecto.

PÚBLICO OBJETIVO	EMISOR/EJECUTOR	CANAL	KPIs PROPUESTOS
Ministerios y sus unidades TIC	PMO SGAD	<p>Se propone su distribución por Medios presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Talleres, reuniones o formaciones <p>Y mediante Medios <i>online</i> para facilitar su difusión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> % de asistencia a la sesión Cuestionarios de valoración Nº de sugerencias recibidas Nº de e-mails difundidos



**Funded by
the European Union**

Visit our website:



Find out more
about the Technical
Support Instrument:

