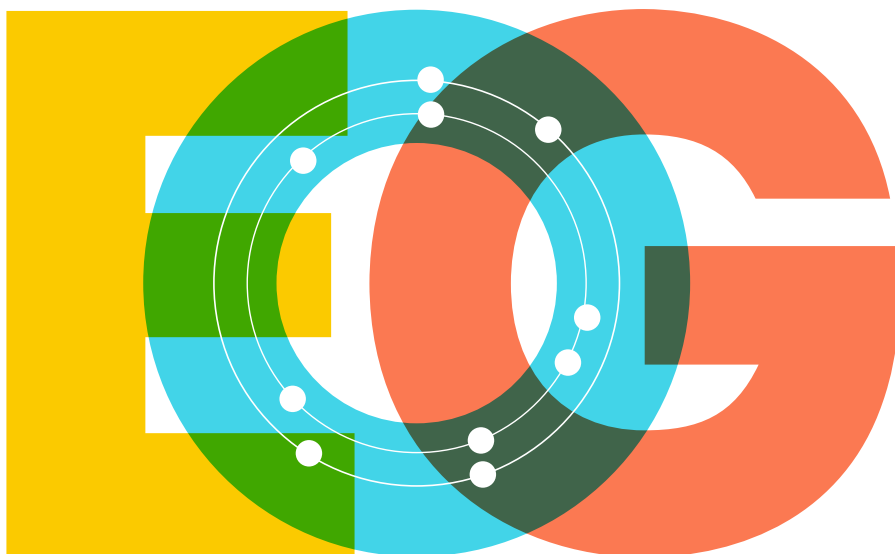
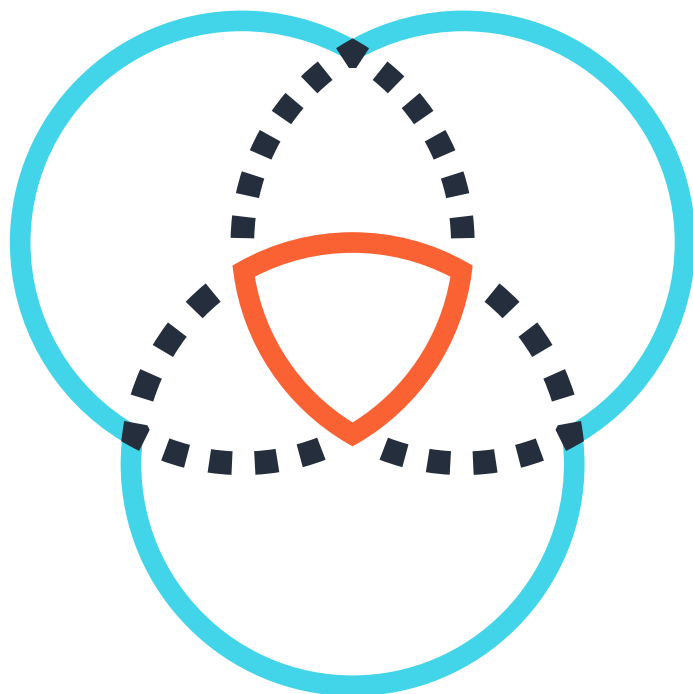


**ESTRATEGIA DE GOBERNANZA PÚBLICA
DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA**



Índice	1
Presentación	2
Pasos hasta ahora	3
Mapa de actores	4
Etapas de elaboración	5
Diagnóstico de la situación. Análisis DAFO	6
Misión, visión y valores	11
Ámbito subjetivo y temporal	13
Líneas estratégicas	14
Objetivos estratégicos	15
Materias de la gobernanza	17
Medidas de la Estrategia	18
Desarrollo y ejecución	23
Evaluación y seguimiento	27



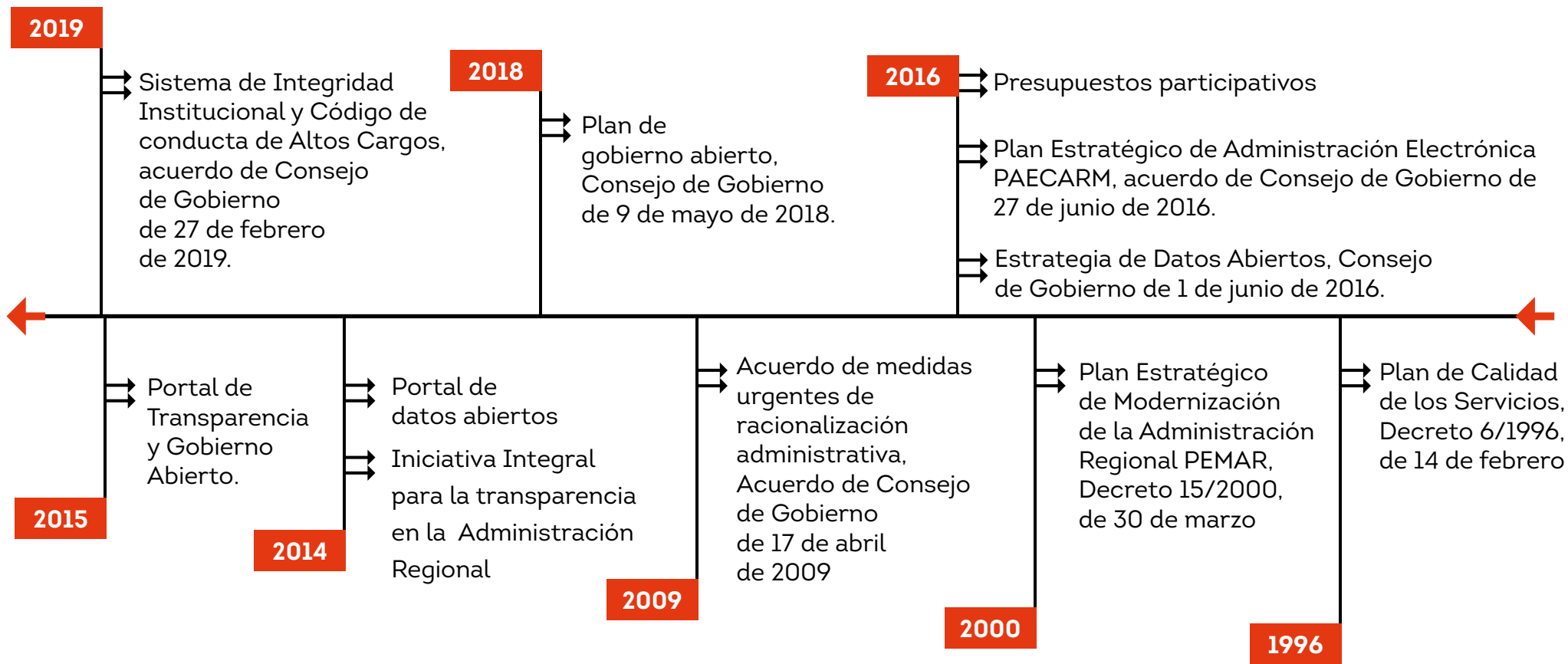
PRESENTACIÓN

La gobernanza supone un cambio de paradigma en las relaciones administrativas, propiciando la adopción de políticas públicas con la participación de los distintos sectores, público y privado. Se habla de buena gobernanza cuando los procesos para la toma de decisiones y para su puesta en marcha en una determinada organización o institución resultan eficaces no sólo por alcanzar el objetivo propuesto, sino por emplear recursos adecuados para ello y por llevarse a cabo con calidad democrática, esto es, con participación de los agentes implicados.

El objeto de esta Estrategia es definir las líneas y objetivos fundamentales que en materia de **gobernanza pública** la Administración regional va a impulsar y poner en marcha en la presente legislatura.



PASOS HASTA AHORA



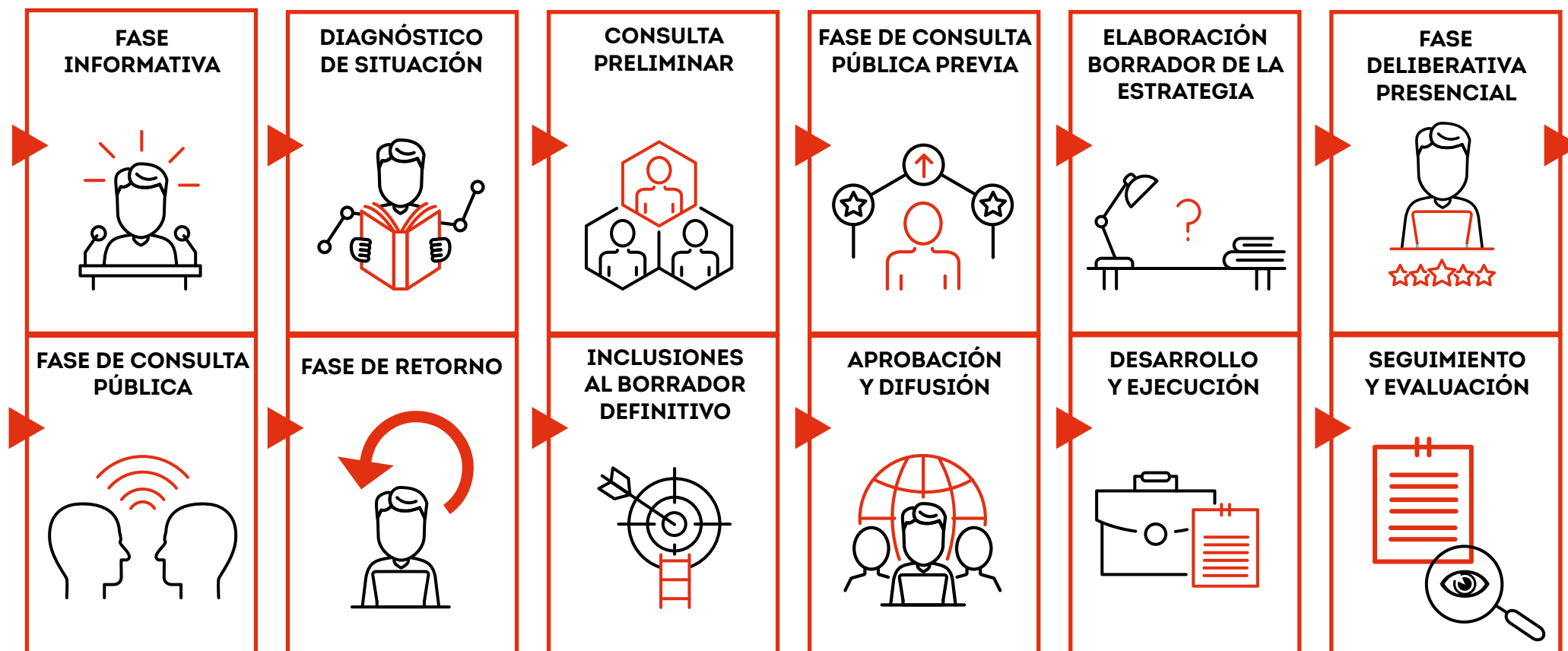
RESUMEN EJECUTIVO





ETAPAS DE ELABORACIÓN

La elaboración, aprobación y ejecución de la estrategia se someterá a las siguientes FASES, de cuyo desarrollo e informes detallados se da cuenta en el siguiente enlace: <https://participa.carm.es/web/participa/listado-procesos/proceso?item=142>





DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN. ANÁLISIS DAFO.

Las siguientes dos tablas reflejan, respectivamente, las debilidades y fortalezas internas de la Administración Regional, así como las amenazas y oportunidades que presenta el entorno externo a la misma, para la puesta en marcha de las medidas y acciones contempladas en las diferentes líneas de la estrategia.



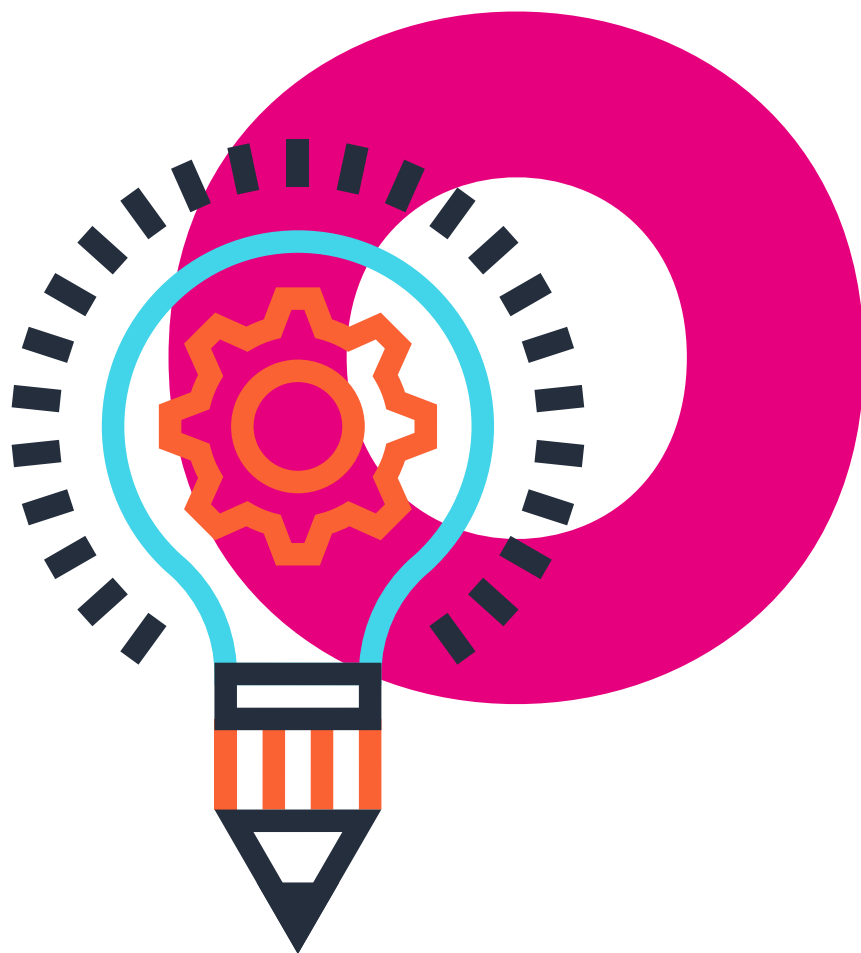
FORTALEZAS

- ✓ Creación de una consejería y dos direcciones generales con competencias específicas en la materia.
- ✓ Existencia de un órgano colegiado interdepartamental para coordinar la implantación de medidas en la Administración Regional.
- ✓ Normativa regional avanzada en la materia.
- ✓ Portales temáticos existentes y consolidados.
- ✓ Experiencia y compromiso en la aplicación de medidas de simplificación y modernización, y de gobierno abierto.
- ✓ Coordinación con la Administración Local en la puesta en marcha de estas iniciativas.
- ✓ Avances en la implantación de la Administración electrónica y en simplificación administrativa.
- ✓ La calidad, profesionalidad y compromiso del personal empleado público con el servicio público.
- ✓ Experiencias previas en participación ciudadana, en calidad y en simplificación administrativa.
- ✓ Buen servicio de atención a la ciudadanía y mayor facilidad de acceso a la información.
- ✓ Existencia de un desarrollo previo e incipiente del Sistema de Integridad Institucional de la CARM



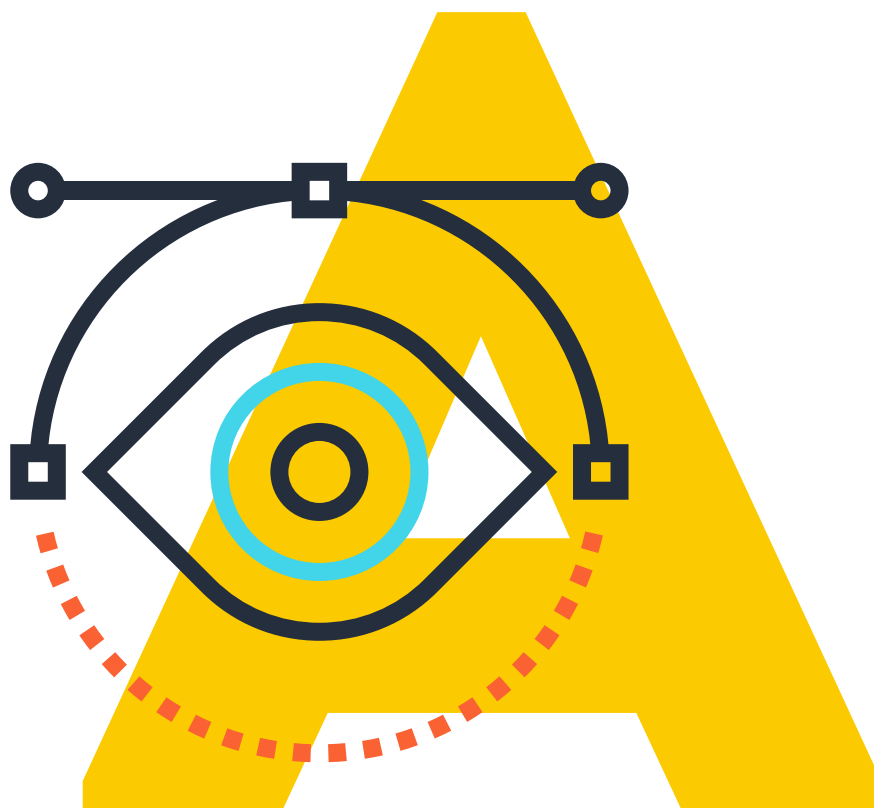
DEBILIDADES

- ↘ Reorganizaciones administrativas frecuentes.
- ↘ Resistencia institucional para implantar una buena gobernanza.
- ↘ Necesidades presupuestarias e informáticas para la puesta en marcha de las medidas.
- ↘ Escasa cultura de la innovación, mejora continua, simplificación, evaluación, transparencia y gobierno abierto.
- ↘ Dificultades en la puesta en marcha de una efectiva simplificación de procedimientos y de la administración electrónica.
- ↘ Escasa experiencia en evaluación de políticas públicas.
- ↘ Desconocimiento interno y falta de formación.
- ↘ Escasa implantación de sistemas de gestión.
- ↘ Ineficiencias en la gestión administrativa.
- ↘ Falta de coordinación y comunicación entre departamentos.
- ↘ Falta de desarrollo del sistema de integridad institucional.
- ↘ Resistencia al cambio.
- ↘ Complejidad del lenguaje administrativo.



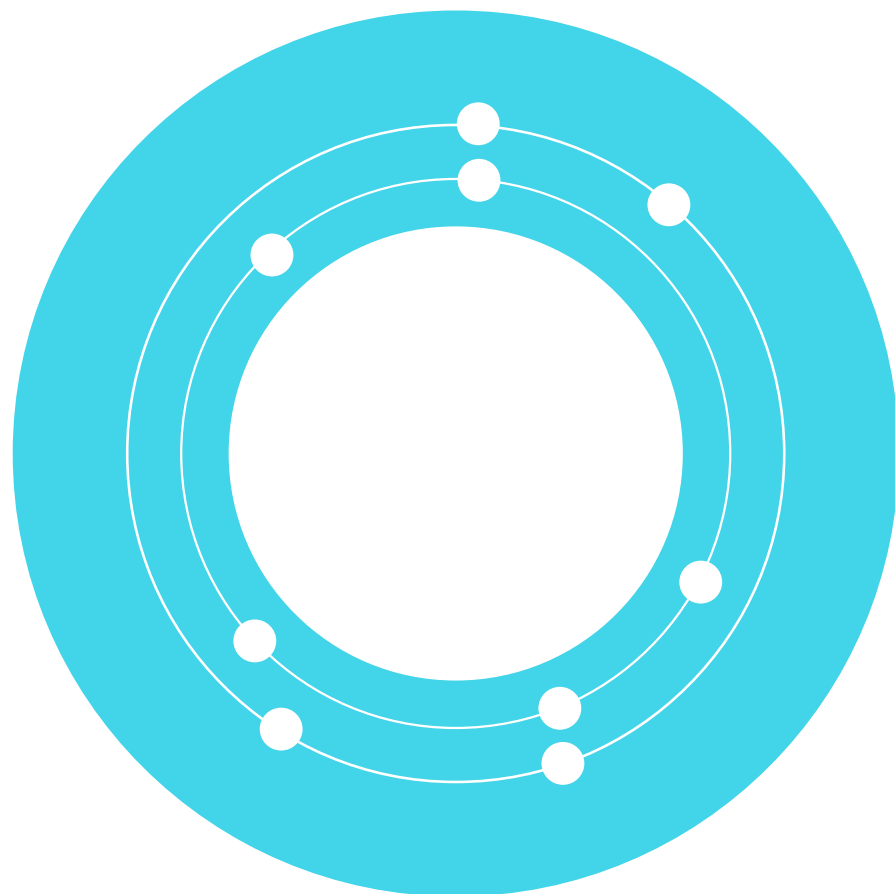
OPORTUNIDADES

- Demandas sociales de transparencia, apertura, participación, servicios de calidad y rendición de cuentas.
- Existencia de un marco normativo que favorece y facilita la implantación de una buena gobernanza.
- Incremento del derecho de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos.
- Desarrollo tecnológico.
- Existencia de órganos con competencias en estas materias al máximo nivel.
- Existencia de herramientas informáticas en la AGE para facilitar la Administración electrónica.
- Creación de órganos de coordinación sectorial, como la Conferencia Sectorial de Gobierno Abierto o la Red interadministrativa de calidad en los servicios públicos.
- Avances en el ámbito local en políticas de gobierno abierto.



AMENAZAS

- ↘ Situación económica de desaceleración.
- ↘ Escasa cultura ciudadana de la transparencia y la participación ciudadana.
- ↘ Desafección ciudadana hacia la política y la Administración.
- ↘ Brecha digital.
- ↘ Instrumentalización política de la transparencia y el buen gobierno.
- ↘ Pérdida de interés de la ciudadanía hacia la información administrativa a causa de la complejidad del lenguaje administrativo.
- ↘ Desconocimiento por parte de la ciudadanía de la normativa y de las medidas puestas en marcha.
- ↘ Dispersión normativa de la regulación de estas materias.
- ↘ Requerimientos derivados de la administración electrónica para el ejercicio de derechos de los ciudadanos.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La MISIÓN de esta Estrategia es la de promover y consolidar, bajo la coordinación de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, las políticas transversales de la Administración Regional en materia de transparencia, participación ciudadana en la vida pública, buen gobierno, datos abiertos, evaluación de políticas públicas, rendición de cuentas, calidad y atención al ciudadano, simplificación y modernización administrativa.

El objeto de esta Estrategia es definir las líneas y objetivos fundamentales que en materia de **GOBERNANZA PÚBLICA** la Administración regional va a impulsar y poner en marcha en la presente legislatura.

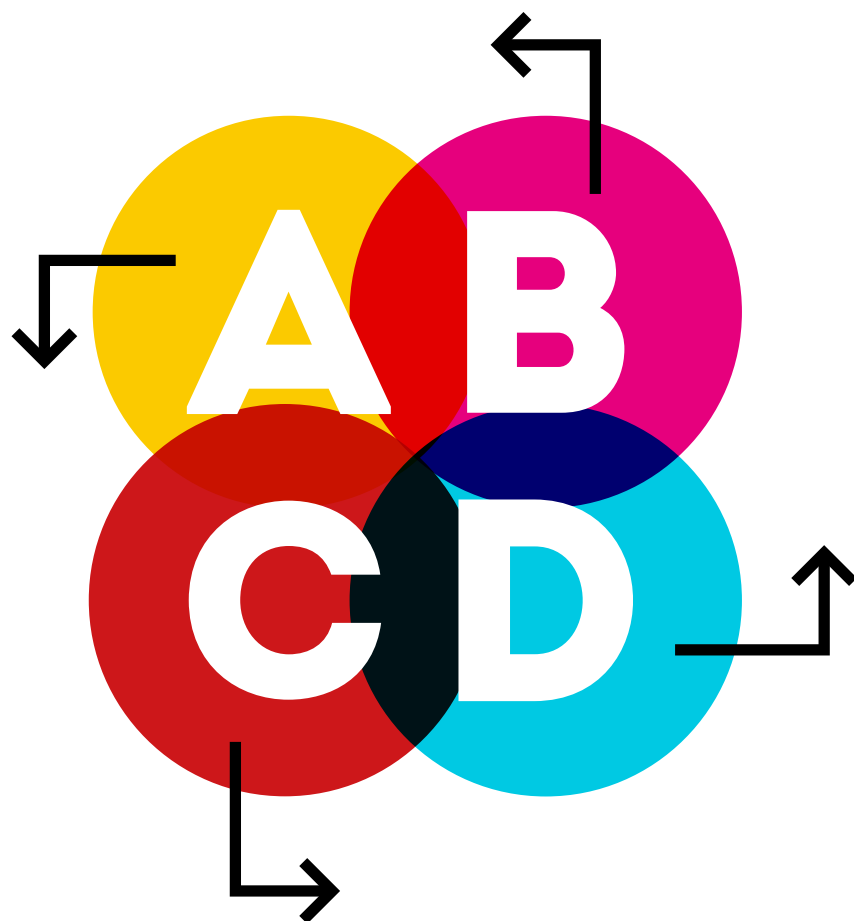
RESUMEN EJECUTIVO



En consecuencia, la elaboración y puesta en marcha de la presente estrategia muestran el compromiso y la convicción del Gobierno Regional con los siguientes VALORES:



La VISIÓN de esta estrategia es consolidar a la CARM como una Administración innovadora y abierta que presta servicios de calidad, eficientes, eficaces y seguros a la ciudadanía, con la participación activa y corresponsabilidad de la ciudadanía en el diseño y evaluación de las políticas públicas, a través de un personal empleado público bien cualificado y motivado, orgulloso de trabajar para el bienestar de la sociedad.



ÁMBITO SUBJETIVO Y TEMPORAL

El ámbito subjetivo de esta Estrategia será de aplicación a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, incluyendo a:

- a) La **Administración General de la Comunidad Autónoma**.
- b) **Los organismos autónomos y las entidades públicas** empresariales dependientes de la Administración pública anterior.
- c) **Cualesquiera otras entidades de derecho público con personalidad jurídica** vinculadas a la Administración pública regional o dependientes de ella.
- d) Los **consorcios que se encuentren adscritos a la Administración Regional**.

El ámbito temporal de aplicación de las medidas contempladas en esta Estrategia se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2022.



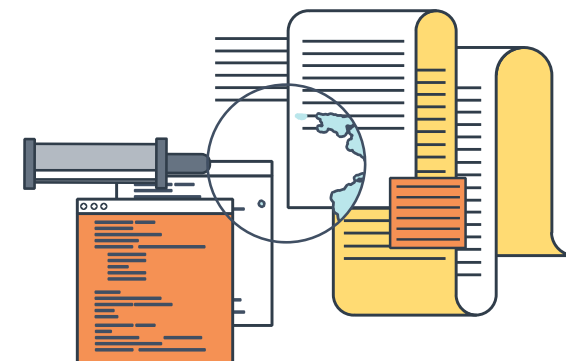
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

A

**Modernización
y simplificación
administrativa**

B

**Calidad de los
servicios públicos
y evaluación
de las políticas
públicas**



C

**Gobierno
abierto**

D

**Ética,
integridad
pública
y prevención
de la corrupción**

E

**Cambio
cultural
colaboración
y alianzas**



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A Modernización y simplificación administrativa

- 1 Revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.
- 2 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios de la Administración Regional.
- 3 Remover los obstáculos y trabas burocráticas que impidan el crecimiento económico.

B Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas

- 4 Impulsar la planificación estratégica y la evaluación de las políticas públicas.
- 5 Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
- 6 Implantar medidas que mejoren la productividad y eficiencia de los recursos públicos de la Administración Regional.
- 7 Desarrollar una política avanzada en materia de protección de datos en la Administración Regional.

C Gobierno abierto

- 8 Avanzar en Transparencia y Rendición de Cuentas.
- 9 Desarrollar una política avanzada de reutilización de la información del Sector Público y de conocimiento abierto.
- 10 Fomentar e incrementar la participación y la colaboración.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

D **Ética e integridad pública y prevención de la corrupción**

- 11 ▶ Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.
- 12 ▶ Fomentar la puesta en marcha de medidas para prevenir y detectar la corrupción.

E **Cambio cultural, colaboración y alianzas.**

- 13 ▶ Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y la evaluación.
- 14 ▶ Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.





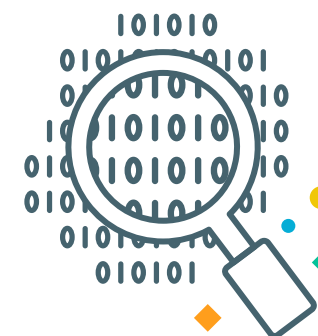
MATERIAS DE LA GOBERNANZA

1
BUEN GOBIERNO

2
ÉTICA,
INTEGRIDAD
PÚBLICA Y PREVEN
CIÓN DE LA CO
RRUPCIÓN

3
CALIDAD
DE LOS
SERVICIOS
PÚBLICOS

4
MEJORA
DE LA
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



5
PLANIFICACIÓN

6
SIMPLIFICACIÓN
Y
MODERNIZACIÓN
ADMINISTRATIVA

7
EVALUACIÓN
DE POLÍTICAS
PÚBLICAS

8
ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA

9
PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

10
PUBLICIDAD
ACTIVA

11
DERECHO DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
PÚBLICA

12
DATOS
ABIERTOS



MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

A MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

- 01 ➤ Simplificación de procedimientos.
- 02 ➤ Consolidación normativa reglamentaria.
- 03 ➤ Uniformización de los procedimientos comunes.
- 04 ➤ Mejora de las funcionalidades y servicios de Administración electrónica.
- 05 ➤ Registro de apoderamientos.
- 06 ➤ Registro de Funcionarios Habilitados.
- 07 ➤ Implantación de la licitación electrónica.
- 08 ➤ Incrementar certificados de la Plataforma de Interoperabilidad.
- 09 ➤ Mejora del lenguaje de la Sede electrónica.
- 10 ➤ Accesibilidad de los contenidos de la sede electrónica.
- 11 ➤ Nuevos instrumentos de firma electrónica.
- 12 ➤ Carpeta empresarial.
- 13 ➤ Comisión para el Impulso de la Actividad Económica.
- 14 ➤ Laboratorio de innovación para la reducción de cargas administrativas.





MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

B CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS



- 01 ➤ Planificación estratégica.
- 02 ➤ Evaluación de políticas públicas.
- 03 ➤ Proyecto piloto de planificación y evaluación.
- 04 ➤ Observatorio de calidad de los servicios públicos.
- 05 ➤ Marco común de calidad.
- 06 ➤ Cartas y acuerdos de nivel de servicio.
- 07 ➤ Sello de calidad.
- 08 ➤ Mejora de los servicios de atención directa al público.
- 09 ➤ Banco de buenas prácticas.
- 10 ➤ Metodología de evaluación del rendimiento de unidades.
- 11 ➤ Mejora de la política de protección de datos.
- 12 ➤ Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.



MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA



- 01 ➤ Inventario de información pública.
- 02 ➤ Gestión automatizada de la publicidad activa.
- 03 ➤ Ampliar la información del Portal de Transparencia.
- 04 ➤ Agendas y viajes altos cargos.
- 05 ➤ Mejorar la calidad de la información del Portal de Transparencia.
- 06 ➤ Mejorar la navegabilidad del Portal de transparencia.
- 07 ➤ Mejorar la accesibilidad del Portal de transparencia.
- 08 ➤ Revisión protocolo acceso información pública.
- 09 ➤ Desarrollo de una aplicación informática en materia de derecho de acceso.
- 10 ➤ Mejora del buzón de consultas.
- 11 ➤ Catálogo de datos abiertos.
- 12 ➤ Servicio para la reutilización de datos.
- 13 ➤ Evaluación y seguimiento de la reutilización de datos.
- 14 ➤ Hemeroteca de la CARM.
- 15 ➤ Impulso del conocimiento abierto en la CARM.
- 16 ➤ Impulso de la participación ciudadana de colectivos específicos.
- 17 ➤ Mejora de la Plataforma de participación ciudadana.
- 18 ➤ Apoyo a la participación ciudadana en entidades locales.





MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

D ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

- 01 ➤ Elaboración de códigos éticos.
- 02 ➤ Mejora del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de altos cargos.
- 03 ➤ Registro de Grupos de Interés.
- 04 ➤ Creación del Buzón Ético.
- 05 ➤ Carpeta del alto cargo.
- 06 ➤ Comisión de Integridad Institucional.
- 07 ➤ Mapa de riesgos de la corrupción.
- 08 ➤ Estrategia anticorrupción de la CARM.





MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

E CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS



- 01 ▶ Formación en técnica normativa.
- 02 ▶ Formación en obligaciones de publicidad activa.
- 03 ▶ Fomento de una cultura de datos abiertos y conocimiento abierto.
- 04 ▶ Difusión y comunicación en participación ciudadana.
- 05 ▶ Portal de calidad y modernización administrativa.
- 06 ▶ Fomento del conocimiento en administración electrónica.
- 07 ▶ Cultura de calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.
- 08 ▶ Garantías en materia de protección de datos.
- 09 ▶ Colaboración con las Entidades Locales en temas de participación.
- 10 ▶ Promover espacios de innovación.
- 11 ▶ Cooperación en protección de datos.
- 12 ▶ Relaciones interadministrativas en materia de administración electrónica.
- 13 ▶ Participación en redes interadministrativas.





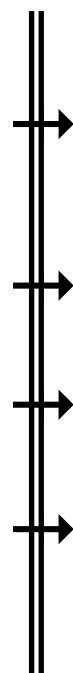
DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Los objetivos estratégicos se desarrollarán mediante **MEDIDAS**, con el fin de poder realizar adecuadamente el seguimiento y la evaluación de la ejecución de esta Estrategia.

Una Estrategia Regional tan amplia y transversal como ésta debe dotarse de instrumentos y mecanismos que le permitan coordinar las actuaciones, impulsarlas y velar por el adecuado cumplimiento de los objetivos perseguidos. El modelo de gestión de esta Estrategia lo conforman los **PRINCIPIOS** en los que se basa el modelo organizativo de soporte y la organización interna que facilitará la ejecución y seguimiento de la Estrategia.

Esta Estrategia Regional de Gobernanza Pública es la hoja de ruta del Gobierno de la Región de Murcia hacia una Administración más abierta, cercana, innovadora y orientada a resultado, con un modelo de gestión basado en los siguientes

PRINCIPIOS: ➡



- 1 .. **Compromiso de toda la Administración Regional y de todos los agentes implicados: una visión transversal del Gobierno de la Región de Murcia.**
- 2 .. **Liderazgo, impulso, coordinación y participación para el cumplimiento de los objetivos.**
- 3 .. **Supervisión: una dirección con información real, clara y oportuna.**
- 4 .. **Actualización: una Estrategia que se adapta a los cambios del entorno**

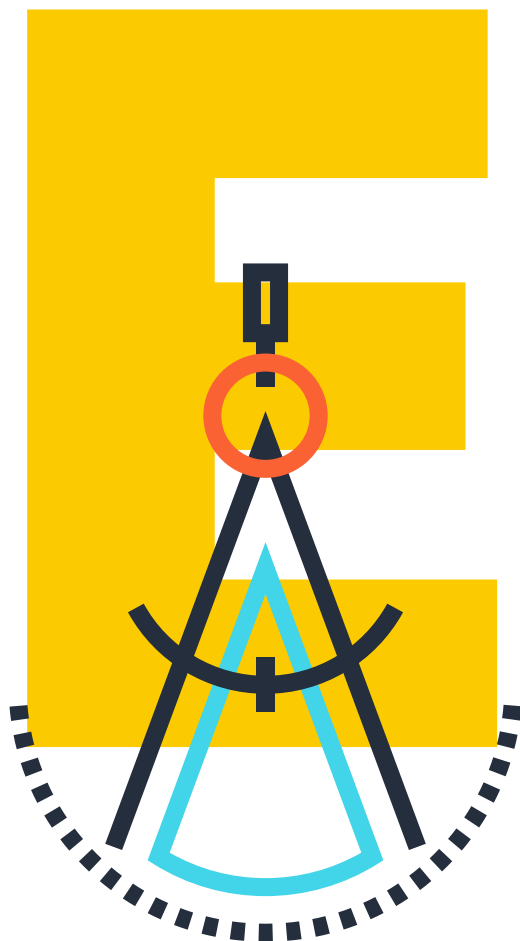
La **organización interna de la Estrategia Regional de Gobernanza Pública** está formada por los servicios y unidades responsables de la ejecución de las medidas previstas y una serie de órganos que se encargan de su dirección, coordinación, seguimiento y actualización.



DIRECCIÓN DE LA ESTRATEGIA

El Equipo de Dirección de esta Estrategia estará encargado de la dirección, impulso, despliegue y coordinación general de la Estrategia en las diferentes Consejerías y Organismos públicos, así como de las labores de comunicación interna, seguimiento y evaluación global de la Estrategia.

El objeto de esta Estrategia es definir las líneas y objetivos fundamentales que en materia de **gobernanza pública** la Administración regional va a impulsar y poner en marcha en la presente legislatura.



EQUIPO TÉCNICO DE LA ESTRATEGIA

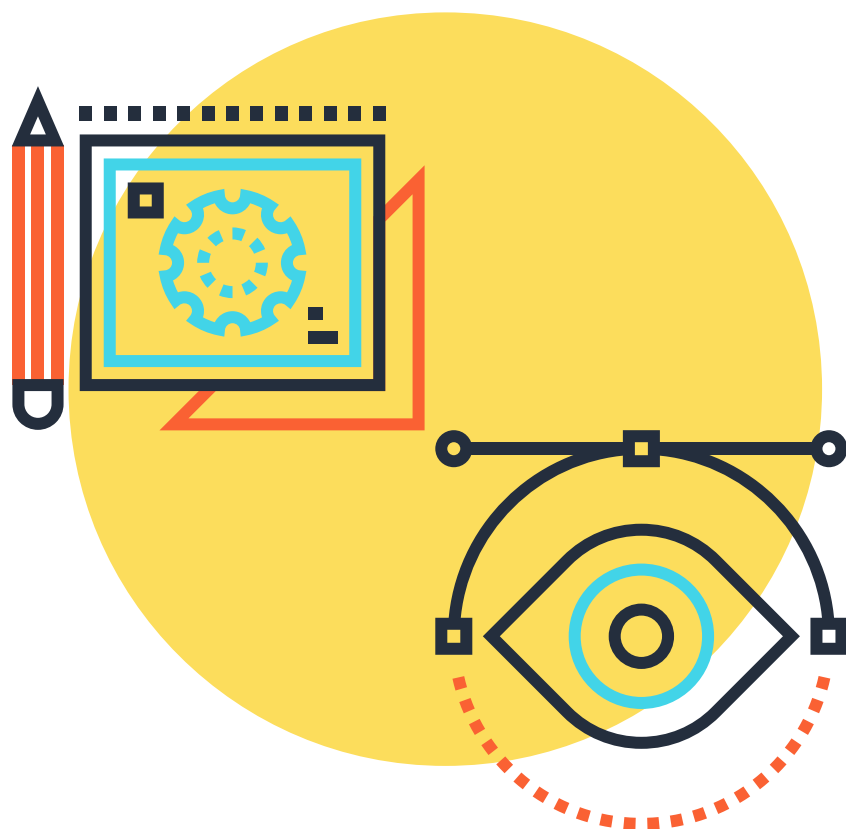
Para el mejor desempeño de sus funciones, el equipo de dirección de la Estrategia estará asistido por un Equipo Técnico, con las funciones de coordinación y seguimiento de la ejecución de las medidas y los aspectos técnicos de la Estrategia y de elaboración de informes de seguimiento y evaluación de la Estrategia.



COMITÉ DE COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

Este comité estará encargado de las funciones de coordinación general de la implementación de las medidas en las diferentes Consejerías y Organismos públicos, de resolución de posibles conflictos e incidencias y el establecimiento de posibles sinergias entre distintas áreas de actuación, así como de aprobación de informes de seguimiento y evaluación.





EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

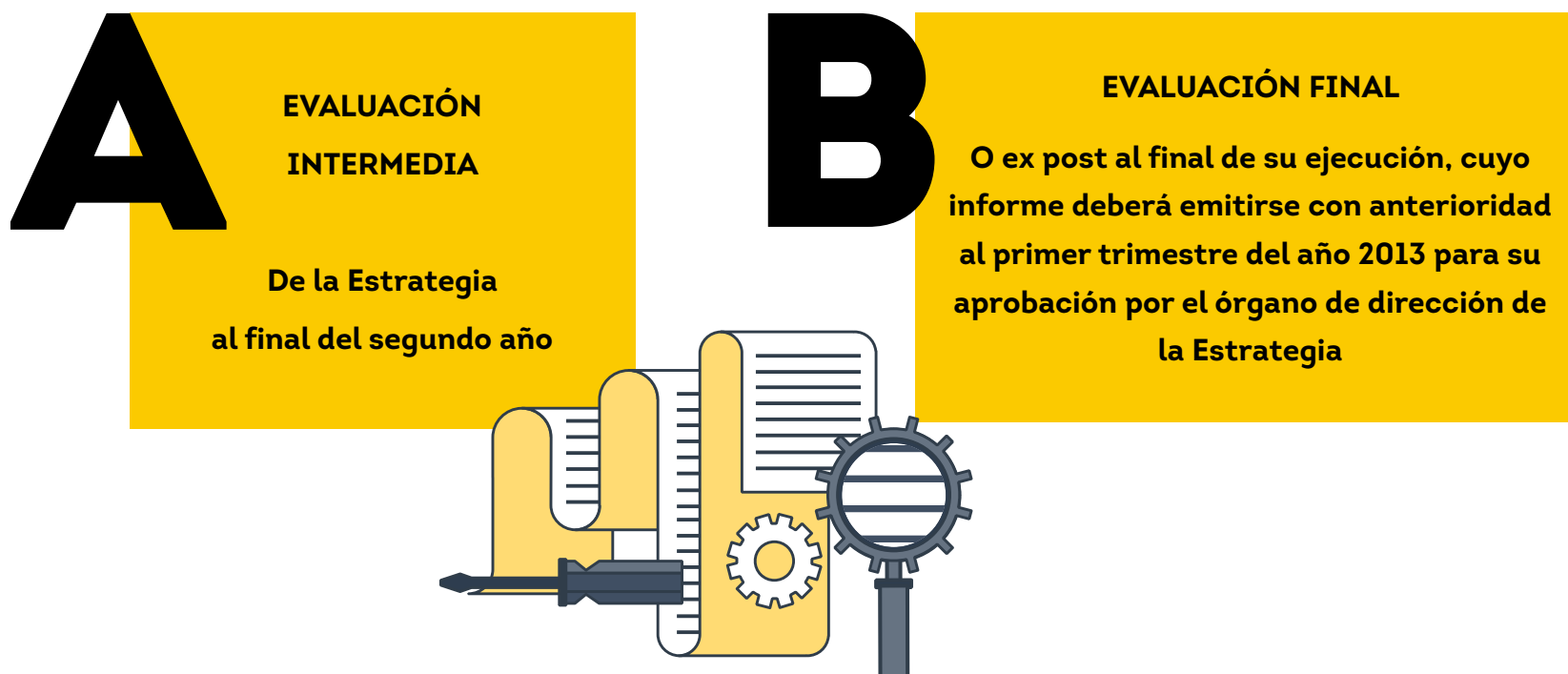
La Administración Regional realizará el seguimiento y evaluación de la Estrategia de Gobernanza Pública a través del seguimiento y evaluación de las líneas, objetivos estratégicos y medidas definidas.

La evaluación analizará el grado de ejecución, resultados e impactos logrados por las medidas propuestas para mejorar la gobernanza en la Administración Regional, con el objetivo de aprender de la propia práctica para optimizarla de forma continua, rendir cuentas y promover la participación ciudadana.

El seguimiento y evaluación se formalizará en los correspondientes informes anuales. Estos informes sustentarán la planificación del año siguiente y fomentarán la retroalimentación constante de la Estrategia, permitiendo incorporar nuevas líneas, objetivos o medidas, o modificar las existentes.



De la misma forma, se realizarán:



Tanto la evaluación intermedia como la final contemplarán una fase de **participación ciudadana**.

En el Portal de **Transparencia** y Gobierno Abierto de la CARM se facilitará completa información de todo el proceso de ejecución de medidas y evaluación de la estrategia.