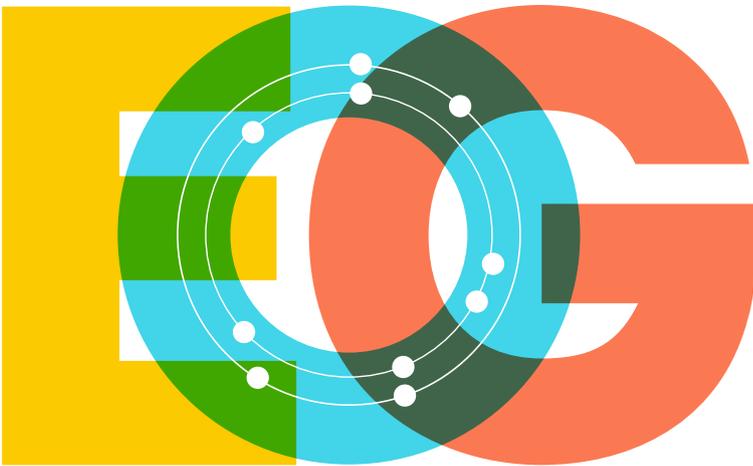


ESTRATEGIA DE

GOBERNANZA

PÚBLICA

*De la Comunidad Autónoma
de la Región de Murcia*



**CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA,
PARTICIPACIÓN
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

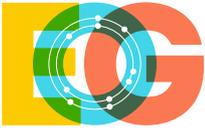
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Gran Vía Escultor Salzillo 32, 2ª escalera, 6ª planta
30005 Murcia



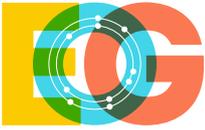
ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	06
II. CONTEXTO GENERAL	10
II.1. Marco normativo	10
II.2. Antecedentes	14
II.3. Buenas prácticas	22
III. METODOLOGÍA Y MAPA DE ACTORES	25
III.1. Metodología empleada: Proceso participativo	26
1 ✓ Fase informativa	
2 ✓ Diagnóstico de situación	
3 ✓ Consulta preliminar a empleados públicos	
4 ✓ Fase de consulta pública previa	
5 ✓ Elaboración del borrador de la Estrategia	
6 ✓ Fase de consulta pública	
7 ✓ Audiencia a consejerías, organismos y entes públicos de la CARM	
8 ✓ Fase deliberativa (entrevistas con colectivos y entidades)	
9 ✓ Fase de retorno	
10 ✓ Recopilación e inclusión de aportaciones al borrador definitivo	
11 ✓ Aprobación y difusión	
12 ✓ Desarrollo y ejecución	
13 ✓ Seguimiento y evaluación	
III.2. Mapa de actores	40
IV. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN. ANÁLISIS DAFO	42
V. ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UNA ESTRATEGIA DE GOBERNANZA PÚBLICA	46
VI. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	49
VII. ÁMBITO SUBJETIVO Y TEMPORAL	51
VIII. ÁMBITO MATERIAL Y CONTENIDOS DE LA ESTRATEGIA	52
IX. LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	53
IX.1. Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	55
IX.2. Líneas Estratégicas	56
IX.3. Objetivos Estratégicos	58
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

X. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA	64
XI. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA	65
XII. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA	67
XII.1. Principios	69
a  Compromiso de toda la Administración Regional y de todos los agentes implicados: una visión transversal del Gobierno de la Región de Murcia	
b  Liderazgo, impulso, coordinación y participación para el cumplimiento de los objetivos	
c  Supervisión: una dirección con información real, clara y oportuna	
d  Actualización: una Estrategia que se adapta a los cambios del entorno	
XII.2. Organización interna	69
A. Dirección de la Estrategia	
B. Equipo técnico de la Estrategia	
ANEXO	71
Índice	71
A. MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	
A.01 Simplificación de procedimientos administrativos	75
A.02 Habilidadación de borradores de declaraciones tributarias	77
A.03 Consolidación normativa reglamentaria	79
A. 04 Mejora de las funcionalidades y servicios de Administración electrónica.....	81
A.05 Tablón de Anuncios Electrónico.....	83
A.06 Digitalización retrospectiva de expedientes cerrados en soporte papel.....	84
A.07 Registro de Apoderamientos.....	86
A.08 Registro de Funcionarios Habilitados.	88
A. 09 Licitación electrónica.....	89
A.10 Impulso de la Plataforma de Interoperabilidad.	91
A 11 Mejora del lenguaje y la accesibilidad de la Sede electrónica.....	92



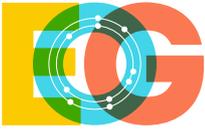
A.12 Modernización de la pasarela de pagos.....	94
A.13 Proyecto UNIFICA del Servicio Murciano de Salud.....	95
A.14 Modernización de los procesos selectivos y de provisión de puestos en el SMS	97
A.15 Carpeta empresarial	99
A.16 Comisión para el Impulso de la Actividad Económica	101
A.17 Laboratorio de innovación para la reducción de cargas administrativas en el tejido empresarial	103
A.18 Conciliación laboral previa por vía telemática	105
A.19 Autorización telemática del libro de subcontratación	106

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

B.01 Planificación estratégica	107
B.02 Evaluación de políticas públicas	109
B.03 Marco común de calidad, Sello y Cartas de Servicios	111
B.04 Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos	113
B.05 Dirección por objetivos	115
B.06 Mejora de los servicios de atención a la ciudadanía	116
B.07 Mejora de los servicios de atención al contribuyente	118
B.08 Programa de calidad en los centros educativos	119
B.09 Banco de buenas prácticas	121
B.10 Reconocimiento de buenas prácticas	122
B.11 Metodología de evaluación del rendimiento de unidades	123
B.12 Control interno y gestión de riesgos no sanitarios en el SMS	125
B.13 Mejora de la política de protección de datos	129
B.14 Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento	131

C. GOBIERNO ABIERTO

C.01 Ampliación y mejora de la información del Portal de Transparencia	132
C.02 Mejora de la usabilidad del Portal de Transparencia	133
C.03 Mejora de la accesibilidad del Portal de Transparencia	134
C.04 Gestión automatizada de la publicidad activa	135
C.05 Agendas y viajes altos cargos	136
C.06 Protocolo de acceso a la información pública	137
C.07 Mejora de la gestión del buzón de consultas	138
C.08 Mejora de los canales de información en materia de vivienda	139
C.09 Declaraciones de bienes de interés cultural	140
C.10 Evaluación y seguimiento de la publicidad activa	141
C.11 Catálogo de datos abiertos	143



C.12 Servicio de gestión para la reutilización de datos	145
C.13 Generación de datos espaciales y servicios interoperables	146
C.14 Impulso del conocimiento abierto	147
C.15 Fomento de la participación ciudadana	148
C.16 Apoyo a la participación ciudadana infantil y juvenil	149
C.17 Mejora de la Plataforma de participación ciudadana	150
C.18 Apoyo a la participación ciudadana en entidades locales	151
C.19 Impulso de la escucha activa	152

D. ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

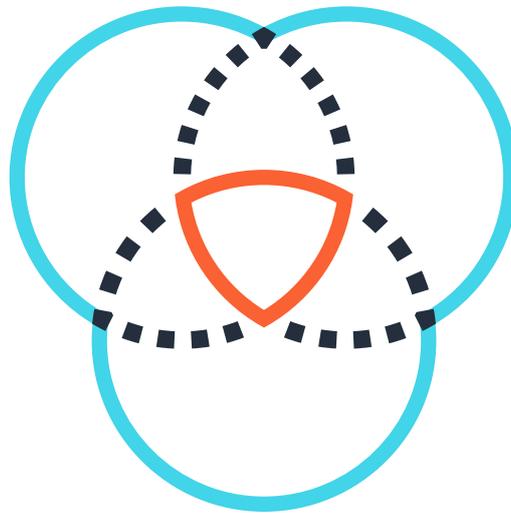
D.01 Códigos éticos	153
D.02 Buzón Ético	155
D.03 Comisión de Integridad Institucional	156
D.04 Registro de Grupos de Interés	157
D.05 Huella normativa	158
D.06 Mejora del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de Altos Cargos y carpeta del alto cargo	159
D.07 Mapa de riesgos de la corrupción	160
D.08 Estrategia anticorrupción	161

E. CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS

E.01 Formación en Gobierno Abierto	162
E.02 Programa IRIS para educar en la transparencia y el buen gobierno	163
E.03 Fomento de una cultura de datos abiertos y conocimiento abierto	165
E.04 Difusión y comunicación en participación ciudadana	167
E.05 Portal de gobernanza pública	169
E.06 Fomento del conocimiento en administración electrónica y habilidades digitales	170
E.07 Cultura de calidad, planificación, evaluación de políticas públicas, administración electrónica y protección de datos	171
E.08 Laboratorio de innovación para la gestión del cambio	173
E.09 Promoción de espacios e instrumentos de innovación social	175
E.10 Fomento de la cultura de la innovación	177
E.11 Presencia digital	179
E.12 Participación en redes interadministrativas	180
E.13 Colaboración con las Entidades Locales en materia de participación	181

EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS FICHAS DE MEDIDAS

DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA	182
---	-----



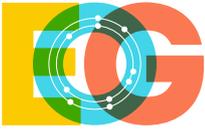
I. INTRODUCCIÓN

Las Administraciones Públicas deben proporcionar servicios de calidad adaptados a las necesidades de los ciudadanos. Para ello es necesario el establecimiento de un marco normativo estable y la simplificación de las relaciones que los ciudadanos y las empresas mantengan con ellas evitando duplicidades innecesarias y garantizando un uso ordenado y racional de los recursos públicos.

Junto con lo anterior, debe garantizarse una plena transparencia de la actividad administrativa y una efectiva puesta en marcha de mecanismos que faciliten y fomenten la participación de los ciudadanos y de la sociedad civil en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas que desarrollan los entes públicos y en la toma de decisiones que les afecten.

Es necesaria una verdadera evaluación de los servicios públicos y de la gestión administrativa como forma indudable de mejorar la organización de las estructuras administrativas y el funcionamiento de los servicios públicos, orientando siempre su prestación hacia el ciudadano.

La finalidad de todas estas actuaciones no puede ser otra que la de fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones, en la utilidad de sus decisiones y en la calidad de los servicios que prestan, procurando, así mismo, una mejora de la competitividad de las empresas.

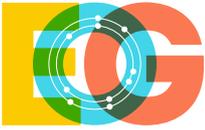


La gobernanza hace referencia a los procesos que se instauran para la toma de decisiones y para su implementación en una determinada organización o institución, pudiendo hablar de buena gobernanza cuando estos procesos resultan eficaces por lograr el objetivo propuesto o avanzar en su consecución, por emplear recursos proporcionados durante su ejecución y por llevarse a cabo con calidad democrática, esto es, con participación de los agentes implicados. En este sentido, 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.

Son diversos los instrumentos que pueden contribuir a mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos. Entre ellos se encuentran los mecanismos de planificación y de evaluación permanente de las políticas y de los servicios públicos; los sistemas de gestión avanzada que faciliten la mejora continua de aquellos y la implantación de cartas de servicio comprometidas con las personas usuarias o beneficiarias de los mismos; los instrumentos de revisión para la simplificación, racionalización y mejora de la calidad de las normas y de los procedimientos administrativos; las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para la automatización de los procesos y la recopilación y buen uso de la información pública, etc.

Otro concepto ligado estrechamente al de “gobernanza” es el de “buen gobierno”, entendiéndose por tal aquel que promueve la **TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN, LA RESPONSABILIDAD DE SUS MIEMBROS**, la eficacia y la coherencia de sus políticas y la integridad ética en el comportamiento y en la actuación de los cargos y empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, lo que conlleva compromisos de naturaleza personal, de calidad institucional para lograr los fines de la organización, y compromisos en relación con la ciudadanía.

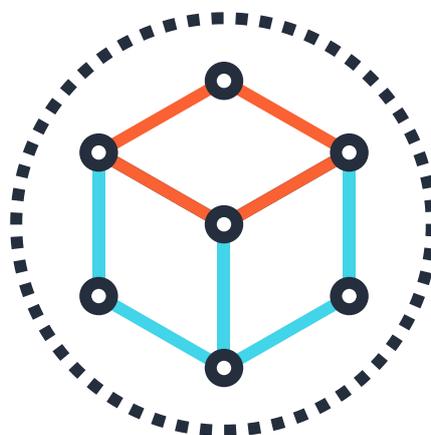
En aras de avanzar en la consolidación de una eficaz gobernanza y un buen gobierno, la reciente reorganización administrativa de la Administración Regional realizada por el Decreto n.º 29/2019, de 31 de julio, en su redacción dada por el Decreto de la Presidencia n.º 44/2019, de 3 de septiembre, atribuye a la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública competencias transversales en materia de transparencia, participación ciudadana en la vida pública y buen gobierno, encomendándole también la evaluación de políticas públicas, la simplificación administrativa, incluida la dirigida a la actividad empresarial, así como la inspección y calidad de los servicios, entre otras funciones.

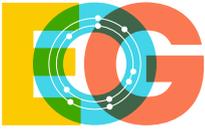


De acuerdo con lo anterior y en su afán de progresar en la transformación de la Administración Pública Regional para construir un nuevo modelo de gestión centrado en el ciudadano, transparente, ágil, flexible, innovador, sostenible y facilitador de la actividad empresarial, la referida consejería, a través de sus direcciones generales de “Regeneración y Modernización Administrativa” y de “Gobierno Abierto y Cooperación”, ha trabajado en la fijación de la presente estrategia definiendo las líneas y objetivos fundamentales que en materia de gobernanza pública la Administración regional va a impulsar y poner en marcha en la actual legislatura, de conformidad con el compromiso asumido en la dación de cuentas realizada al Consejo de Gobierno por la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública el 21 de octubre de 2019, de la que tomó cuenta el citado Consejo de Gobierno en su sesión de 24 de octubre de 2019.

Para el diseño y elaboración de dicha estrategia ha tenido lugar un amplio proceso participativo en el que han intervenido multitud de actores, cuyas aportaciones, sin duda, han enriquecido el proyecto, dándole una perspectiva más ambiciosa.

Por tanto, una vez fijadas las líneas y objetivos vertebradores de la Estrategia Regional de Gobernanza Pública, que actuarán como pilares de la actuación de la Administración regional en esta materia, se procederá durante los próximos tres años a su desarrollo mediante la elaboración de planes y programas que contendrán medidas y actuaciones concretas que permitan su seguimiento y evaluación constante, dando publicidad de todo el proceso de diseño, participación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación en el Portal de Transparencia de la CARM, tarea en la que resultará fundamental el compromiso de todos los actores involucrados.





II. CONTEXTO GENERAL

En la elaboración de esta estrategia debe tenerse en cuenta no sólo el marco jurídico actualmente existente en la Administración regional sobre algunos de los elementos o materias propios de la gobernanza pública señalados anteriormente (transparencia, participación ciudadana, buen gobierno, evaluación de políticas públicas, simplificación administrativa, calidad de los servicios, etc.), sino que también es necesario referir los antecedentes de aquellos planes o programas que sobre algunos de los ámbitos materiales indicados, conjunta o aisladamente, ha puesto en marcha la Administración regional. Junto con ello es de recibo destacar, en este contexto general en el que se enmarca la elaboración de este documento, aquellas experiencias de éxito de las que en el panorama nacional se tiene conocimiento y que, a modo de buenas prácticas, sirven de inspiración a los objetivos que se pretenden fijar.

Durante la tramitación del procedimiento de elaboración y aprobación de esta estrategia y, en concreto, hallándose activa la fase de consulta ciudadana y la remisión de propuestas de medidas de actuación por parte de las consejerías, se dictó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, lo cual tuvo incidencia en su desarrollo, pues, la disposición adicional tercera del referido real decreto suspendió los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público, si bien, por Orden de 21 de mayo de 2020 de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública (publicada en el BORM de 23/05/2020), se acordó la continuación de su tramitación al amparo de lo establecido en el apartado 4 de la indicada disposición adicional tercera.





II.1. MARCO NORMATIVO

En la Administración Regional el marco legal vigente en materia de gobernanza pública viene compuesto por normativa básica estatal y por normativa autonómica. Se destacan en este apartado las normas a este respecto consideradas más relevantes:

La normativa básica estatal es la siguiente:

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

► El artículo 9, apartados 2 y 3, establece que:

“2. Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

3. La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.”

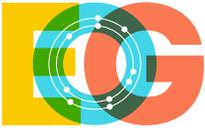
- El artículo 23.1 reconoce el derecho de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos directamente o por medio de representantes.

- Asimismo, el artículo 103 de la Constitución establece que “La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.”

- Finalmente, el artículo 105 letra b) de la Constitución preceptúa que la ley regulará “El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas”.

► Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

Contiene la regulación básica del régimen jurídico aplicable a la reutilización de los documentos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público.



- ▶ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Estas normas desarrollan el derecho a la protección de datos de carácter personal, siendo éste un límite al derecho de acceso a la información pública.

- ▶ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Impone obligaciones de publicidad activa a todas las administraciones públicas, reconoce y garantiza el derecho de acceso a la información, y fija las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

- ▶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Exige consulta pública con carácter previo a la elaboración de los proyectos o anteproyectos de leyes o reglamentos.

- ▶ Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Recoge las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, así como los principios del sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas y de las autoridades y personal a su servicio.

- ▶ Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.

Implanta las bases del régimen estatutario de los funcionarios públicos, regulando la figura del personal directivo profesional, los caracteres y efectos de la evaluación del desempeño en las Administraciones Públicas, así como los principios éticos y reglas de conducta del Código de Conducta de los empleados públicos.

La **NORMATIVA REGIONAL** es la siguiente:

- ▶ Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política.



Regula los deberes de la actividad política de los altos cargos de la CARM, el régimen de presentación de las declaraciones de actividades, intereses y bienes, y el Registro de Intereses de Altos Cargos.

- ▶ Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

Establece el régimen jurídico del Presidente y de los miembros del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, el procedimiento para exigir su responsabilidad, así como el procedimiento de aprobación de los reglamentos regionales.

- ▶ Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Desarrolla la organización y el funcionamiento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el desarrollo de su actividad.

- ▶ Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

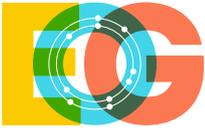
Regula el régimen jurídico de los proyectos de interés estratégico en el ámbito de la CARM, establece un conjunto de medidas de simplificación administrativa y administración electrónica con el objetivo de mejorar los servicios prestados a los ciudadanos y de reducir las cargas administrativas que los mismos soportan, así como implanta en la Administración Regional un modelo de gestión y de evaluación pública que permita desarrollar una evaluación integral tanto de sus políticas públicas como de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

- ▶ Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Incrementa notablemente las obligaciones de publicidad activa contenidas en la legislación básica estatal y desarrolla el derecho de acceso a la información pública en la Administración Regional.

Establece por vez primera el régimen, principios e instrumentos de la participación ciudadana en la CARM y regula los principios básicos del buen gobierno en el ámbito de la Región de Murcia.

- ▶ La Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas.



Adopta, entre otras medidas relativas a la liberalización parcial de horarios comerciales; a la agilización de la tramitación de procedimientos en materia de industria, energía y minas, a través de la implantación de la declaración responsable como único documento a presentar para la puesta en servicio de instalaciones y establecimientos industriales; a la dinamización turística, diferenciando el hostel de la pensión y permitiendo que cualquier ciudadano pueda dar de alta su inmueble para actividad turística; a las actividades empresariales no susceptibles de generar daños sobre el medio ambiente y el entorno urbano, la seguridad o la salud públicas y el patrimonio histórico, donde la licencia de actividad se sustituye por la presentación de una declaración responsable acompañada de determinada documentación justificativa; y, finalmente, crea como servicio de atención a la tramitación la Oficina para la Defensa del Autónomo y la Pyme.

- ▶ Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia.

Recoge, en su título VI, las condiciones de accesibilidad en el ámbito del acceso a los bienes y servicios a disposición del público y las relaciones con las administraciones públicas.

- ▶ Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.

Contiene medidas sectoriales de agilización y simplificación de trámites para facilitar la actividad económica.

- ▶ Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

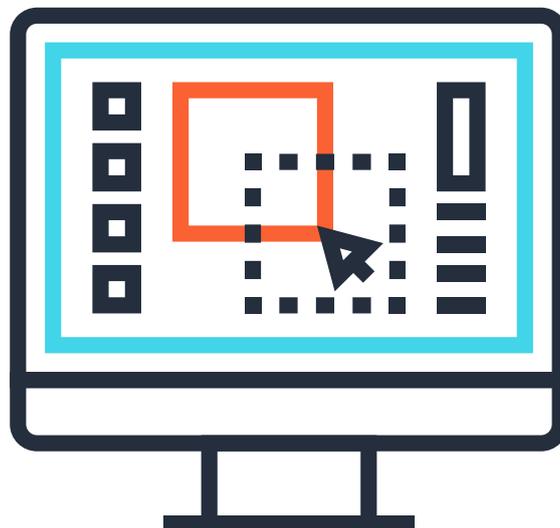
Regula los servicios de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, su organización administrativa y funciones, estableciendo el régimen de la información administrativa y sus distintas clases, la tramitación de sugerencias y quejas, así como el sistema unificado de registro de presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones.

- ▶ Decreto n.º 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Establece el régimen jurídico de la gestión electrónica de la Administración Pública Regional para hacer efectivos los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, agilidad, transparencia en la actuación administrativa, servicio a los ciudadanos y efectividad de sus derechos.

- ▶ Decreto n.º 187/2018, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Desarrolla el título III de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, dedicado a la participación ciudadana, articulando las condiciones que fomentan la participación individual y colectiva de los ciudadanos en el diseño, elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. También recoge las normas de funcionamiento del Consejo Asesor Regional de Participación Ciudadana.



II.2.- ANTECEDENTES

En primer lugar, por lo que hace referencia a los antecedentes en materia de **MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**, la entrada en vigor del Decreto 6/1996, de 14 de febrero, por el que se articula e impulsa el **PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS** de la Administración Pública de la Región de Murcia, supuso un importante hito referencial en el impulso de modernización de la Administración Regional con la finalidad de mejorar, potenciar y racionalizar sus servicios públicos.

Con posterioridad, el Decreto n.º 15/2000, de 30 de marzo, por el que se articula e impulsa la elaboración y ejecución del **PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN** de la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM de 30/3/2000), conocido como **P.E.M.A.R.**, trató de recoger, reorientar, coordinar e impulsar un proceso global de modernización en todo el ámbito regional, que buscaba la optimización de recursos,

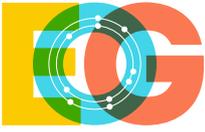


la vertebración del conjunto de la sociedad murciana y la ruptura de barreras entre las distintas Administraciones Públicas de la Región de Murcia y los ciudadanos de ésta, a cuyo efecto se procuró integrar la actividad administrativa de aquellas con la de los ayuntamientos y otras instituciones públicas, con objeto de disponer de información coherente para la adopción de políticas públicas y la evaluación de la eficacia de las mismas, a fin de asegurar que redundaban en el bienestar de los ciudadanos.

A continuación, por acuerdo de Consejo de Gobierno de 17 de abril de 2009 (BORM de 25/4/2009), se adoptaron medidas urgentes de racionalización administrativa y se aprobaron acciones para la calidad y modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia. Esas medidas urgentes de racionalización administrativa versaban sobre la **SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS**; el impulso de actuaciones de respuesta inmediata en todos los puntos de la Región de Murcia; la regulación de la declaración responsable como único trámite para realizar determinadas actuaciones administrativas, iniciar una actividad económica o como sustituta de la licencia o autorización administrativa, en su caso; la unificación del sistema de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y la puesta en marcha de una aplicación corporativa para la gestión de las quejas y sugerencias que presentaran los ciudadanos. Las acciones aprobadas para la calidad y modernización de la Administración Regional se encuadraron, según sus objetivos, en cuatro programas: uno de calidad, otro de atención al ciudadano y empresas, otro de mejora continua en la formación y, el último, de cooperación interadministrativa.

Por acuerdo de Consejo de Gobierno de 1 de junio de 2016, se aprobó la **ESTRATEGIA DE DATOS ABIERTOS**, que contempla un conjunto de medidas para el fomento de una política avanzada de datos abiertos en el conjunto de la Comunidad Autónoma. Entre esas medidas se encontraba la identificación de aquellos datos más demandados por la sociedad y su incorporación al Catálogo de datos abiertos, la integración de los datos contemplados en dicho catálogo en el Portal Regional de Datos Abiertos, el establecimiento de dispositivos técnicos adecuados para el depósito estable y permanente de sus conjuntos de datos en repositorios sostenibles, el fomento de los datos abiertos, la realización de actividades fomento-divulgativas relacionadas con los datos abiertos, etc.

De otro lado, por acuerdo de Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2016, se aprobó el **PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (PAECARM)**, cuyos objetivos generales eran:

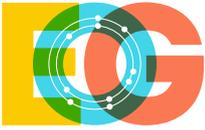


- » Dar cumplimiento al nuevo marco normativo en materia de administración electrónica derivado de las leyes 39 y 40/2015, de 1 de octubre.
- » Implantar efectivamente en todos los procedimientos administrativos, antes del 1 de octubre de 2018, todos los servicios electrónicos y herramientas de gestión definidos en las mencionadas leyes, así como el resto de los recogidos en el mentado plan.
- » Definir el modelo de administración electrónica en la Administración Regional.
- » Definir los servicios electrónicos y herramientas de gestión interna que configuran el modelo de administración electrónica de la CARM.
- » Obtener un inventario de actuaciones a acometer en cada uno de sus ejes estratégicos, con su plazo de ejecución y con el presupuesto necesario.

El referido PAECARM incorporó, para su desarrollo, un plan operativo de proyectos de tecnología de la información, con objeto de materializar la implantación efectiva y plena de la administración electrónica en la Administración Regional y su planificación temporal.

A su vez, por acuerdo de Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2016 (BORM 24/09/2016), se aprobó el **PLAN DE INSPECCIÓN** de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia 2016-2018, con el objetivo de dar cumplimiento al mandato contenido en el apartado 14 del reiterado PAECARM y realizar el control y verificación de que todas las consejerías y organismos autónomos, incluidos en el ámbito de aplicación del mismo, implantaban las herramientas y servicios electrónicos en todos sus procedimientos y servicios en los plazos fijados. Con anterioridad, el Plan de Inspección 2014-2015 también pretendió la implantación efectiva de medidas de simplificación de procedimientos, documentos y normativa de la CARM, así como de las herramientas de Administración electrónica entonces disponibles.

Por su parte, el **PLAN ESTRATÉGICO DE LA REGIÓN DE MURCIA (PERM)** 2014-2020, ha definido un nuevo modelo de desarrollo económico para la Región, compartido y consensuado, coherente con la Estrategia Europa 2020 (crecimiento inteligente, sostenible e integrador), contemplando la transformación de la Administración Pública como una de sus siete líneas estratégicas, recogiendo acciones destinadas a configurar un nuevo modelo de Administración centrada en el ciudadano como organización prestadora de servicios públicos de nueva generación, con base en los



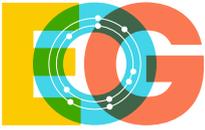
principios de sostenibilidad, eficiencia, transparencia, motivación y formación de los empleados públicos, innovación, facilitación de la actividad empresarial y fomento de la colaboración público-privada. Entre tales acciones, algunas versan sobre simplificación administrativa, eficiencia y calidad de los servicios públicos, así como sobre gobierno electrónico y gobierno abierto.

En materia de **GOBIERNO ABIERTO**, los primeros antecedentes en materia de transparencia en la CARM se remontan al ejercicio 2014, cuando, con anterioridad a la entrada en vigor de la legislación estatal de transparencia, el Consejo de Gobierno aprobó una **INICIATIVA INTEGRAL PARA LA TRANSPARENCIA** en la Administración Regional que establecía los primeros compromisos de publicidad activa en la web de la CARM en diversas materias (relación de puestos de trabajo; perfiles profesionales de altos cargos, contratos, subvenciones, etc.).

Con posterioridad, se aprobó la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que puede ser considerada como una ley de transparencia de segunda generación, en la medida en que incrementa notablemente las obligaciones de publicidad activa contenidas en la legislación básica estatal. Este nuevo marco legislativo obliga a la Administración Regional a poner en marcha un nuevo **PORTAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO** (<https://transparencia.carm.es>) con un diseño más evolucionado y funcional, así como nuevos y relevantes contenidos de transparencia.

Se trata de un Portal no sólo de transparencia, sino de gobierno abierto, pues en el mismo se facilita, junto con los contenidos de publicidad activa propios de la transparencia, el acceso a los portales o plataformas específicos de participación ciudadana y de datos abiertos. De la misma forma, se trata de un Portal de transparencia integral de la CARM,



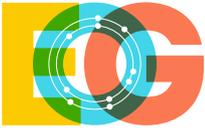


Presupuestos Participativos

pues abarca no sólo los contenidos de transparencia propios de la Administración General de la CARM sino los de todo su sector público (incluyendo las obligaciones de transparencia de los organismos autónomos, entidades empresariales, sociedades mercantiles, consorcios, fundaciones, etc.).

Junto con este Portal de Transparencia y Gobierno Abierto, la CARM puso en marcha un Portal específico en materia de **TRANSPARENCIA PRESUPUESTARIA** (<https://presupuestos.carm.es/>), que facilita una visión “amigable” e intuitiva por parte de la ciudadanía de quién, en qué y cómo se gasta el presupuesto regional. Precisamente en materia presupuestaria, el Gobierno Regional impulsó en el ejercicio 2016 un proceso de **PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS**, como herramienta de participación ciudadana y democracia participativa, mediante el cual la ciudadanía puede decidir el destino de una parte de los recursos públicos, buscando entre todos las mejores soluciones a las necesidades existentes. Se trata de la primera experiencia regional en este sentido en España y como tal fue reconocida por el Gobierno nacional que la incluyó como única actuación de carácter regional en el **III PLAN DE ACCIÓN** que España presentó ante la **ALIANZA DE GOBIERNO ABIERTO**. Este instrumento de participación, además de haberse reiterado en los ejercicios sucesivos, ha sido normativamente consolidado, pues se encuentra específicamente regulado en el Decreto n.º 187/2018, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La mejora de contenidos de **PUBLICIDAD ACTIVA** presentes en el Portal de Transparencia ha sido continua (altos cargos, declaraciones tributarias, agendas de actividades y viajes del Presidente y los Consejeros, acuerdos del Consejo de Gobierno, datos económicos, iniciativas normativas, conciertos sanitarios y educativos, transparencia sectorial en medioambiente y, en particular, sobre el Mar Menor, etc.) También se han producido importantes desarrollos en materia de **DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN** pública (publicidad pasiva), como consecuencia del interés de la Administración Regional por convertir en publicidad activa la información que los ciudadanos le han solicitado, publicando las resoluciones expresas y la información proporcionada que se considera de interés para la ciudadanía.



La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, demandó el desarrollo de las consultas previas ciudadanas sobre iniciativas normativas que se suman al resto de actuaciones en materia de participación ciudadana llevadas a cabo por la Administración Regional, como la puesta en marcha de una Plataforma electrónica de **PARTICIPACIÓN CIUDADANA** (<https://participa.carm.es/>) donde se proporciona información de las consultas públicas y de los procesos participativos. A este respecto cabe destacar que desde el año 2014 se han impulsado más de 80 procesos participativos entre consultas públicas, consultas previas sobre normativa, encuentros deliberativos y otros, en los que han participado cerca de 28.000 personas, realizando más de 6.000 aportaciones de mejora de los asuntos sometidos a consulta por las diferentes consejerías.

En materia de participación y de colaboración interadministrativa, cabe destacar que la CARM ha impulsado la creación de una **RED DE MUNICIPIOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA** de la Región de Murcia, a la que ya se encuentran



adheridos los 45 municipios de su territorio, mediante la suscripción de los oportunos convenios con los ayuntamientos.

En el marco de la Red anterior, la CARM puso en marcha, con la colaboración de todos los Ayuntamientos implicados un **PORTAL REGIONAL DE PRESUPUESTOS MUNICIPALES** (<http://presupuestosmunicipales.carm.es/>) con la finalidad de mostrar, de manera abierta e intuitiva, información gráfica de los presupuestos de los diferentes ayuntamientos de la Región de Murcia y de su ejecución, ilustrando de forma sencilla a los ciudadanos de las principales políticas de gastos de cada uno de ellos.

Por lo que al fomento de la reutilización de la información y de los datos abiertos se refiere, el Consejo de Gobierno presentó un **PORTAL DE DATOS ABIERTOS** (<http://datosabiertos.regiondemurcia.es/>) con alcance regional, al que se pueden incorporar los conjuntos de datos no sólo de la propia Administración Regional, sino también de los ayuntamientos y las universidades públicas de la Región. Como complemento a las actuaciones en materia de datos abiertos anteriores, la CARM está comprometida con la liberación de sus datos científico-técnicos, y para ello puso en



marcha un **REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE CONOCIMIENTO ABIERTO** (<https://conocimientoabierto.carm.es/>), con el fin de fomentar la publicación de información científica y técnica en formato abierto (open access), de forma que se preserven y difundan estos documentos generados por distintas Consejerías y organismos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Asimismo, la CARM ha suscrito dos convenios de colaboración (el último de ellos en marzo de 2018) con **TRANSPARENCIA INTERNACIONAL-ESPAÑA** con la finalidad de lograr una mayor transparencia en el funcionamiento de los poderes públicos, recuperar la confianza en las instituciones y garantizar el cumplimiento de los principios de responsabilidad y de rendición de cuentas en el gobierno autonómico y en la Administración Regional.

Con el ánimo de reflejar los avances en la implementación de estas medidas, precisamente esta organización publicó en el mes de diciembre de 2016 los resultados de la evaluación bienal de los portales de transparencia autonómicos (Índice de Transparencia de las CC.AA-**INCAU**) que Transparencia Internacional realiza, en la que la CARM obtuvo una puntuación de 96,9 puntos sobre 100, destacándose, asimismo, la calidad con que este portal presenta sus datos, al ser, junto con el País Vasco y Cataluña, la única comunidad autónoma que obtuvo la máxima puntuación en la evaluación cualitativa que por primera vez realizó este índice (Nivel A). Esta calidad del Portal de la CARM fue, igualmente, puesta de relieve en el informe de la **OCU** sobre Portales de Transparencia, donde se consideró al Portal de Transparencia de la CARM como el **MEJOR PORTAL DE ESPAÑA** en todos los parámetros analizados.

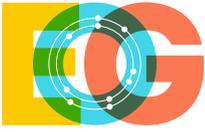
En otro orden de cosas, la Comunidad Autónoma, en colaboración con **ACCESS INFO EUROPE**, ha elaborado una **GUÍA DE DERECHO DE ACCESO** a la información pública en la Región de Murcia (<https://transparencia.carm.es/web/transparencia/derecho-de-acceso>), que orienta a los ciudadanos para la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública que dirijan al personal de la Administración regional. También se ha realizado una versión en lectura fácil de esta guía, adaptada a personas con discapacidad, con la colaboración de Plena Inclusión Región de Murcia. A su vez, se ha efectuado un protocolo de derecho de acceso para los funcionarios que aportan esa información, con criterios de aplicación uniforme y modelos de tramitación y respuesta.

Con el ánimo de dotar de la oportuna planificación a todas estas medidas el Consejo de Gobierno, en su sesión de 9 de mayo de 2018, aprobó el **I PLAN DE GOBIERNO ABIERTO**



DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, que tiene como misión principal impulsar y consolidar las políticas de la Administración Regional en materia de participación, datos abiertos, colaboración con otras administraciones, buen gobierno, evaluación de políticas públicas y transparencia, a través de **7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** que afectan a toda la Administración regional y sus entes adscritos. De las **92 ACCIONES** que el Plan contempla, las acciones ya ejecutadas o en proceso suponen cerca del 95% del total. Puede accederse a más información sobre el Plan, su mapa de actores, proceso de elaboración participativo y seguimiento actualizado en <https://transparencia.carm.es/web/transparencia/plan-regional-de-gobierno-abierto>

Finalmente, en materia de ética e integridad pública, el Consejo de Gobierno, en su sesión de 27 de febrero de 2019, acordó la puesta en marcha de una política de integridad pública



dirigida a consolidar la confianza ciudadana en las instituciones regionales, aprobando las líneas básicas de un marco de integridad institucional en su Administración Pública de la CARM. De los elementos que el mismo comprende destaca la aprobación del primer Código de Conducta de Altos Cargos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia con el objetivo de impregnar el ejercicio de la actividad pública de los altos cargos de prácticas y comportamientos éticos que protejan, mantengan y prioricen el interés público sobre los intereses privados.

II.3. BUENAS PRÁCTICAS

Son numerosas las prácticas existentes sobre las materias objeto de esta Estrategia. No obstante, no es objeto de este apartado abordar todas las experiencias consideradas como buenas prácticas existentes en el panorama nacional en estas materias, sino sólo las más relevantes. Debemos por ello advertir que no se trata de un documento que comprenda un análisis exhaustivo de estas buenas prácticas, sino de realizar una mención necesaria a aquellas prácticas ejemplares conocidas por esta Comunidad Autónoma en algunas de las diferentes materias que comprende esta Estrategia, constatando la evidencia de que las omisiones que, en su caso, se produzcan, no tienen, por tanto, carácter deliberado y están motivadas por el conocimiento incompleto de esas iniciativas.

En primer lugar, es necesario reseñar que en el Plan de Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 9 de mayo de 2018, se explicaban las buenas prácticas que hasta el momento venían produciéndose en España en materia de gobierno abierto y buen gobierno, documento al cual nos remitimos con ánimo de no ser reiterativos (https://transparencia.carm.es/documents/184026/7322308/PlanGobiernoAbierto_def/a0a3afa5-e570-45fb-bd70-87f698178267)

Desde entonces, son muchas las Administraciones Públicas españolas que continúan avanzando en su objetivo de lograr una mejor gobernanza. Así por ejemplo, la **ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO** está trabajando en su **IV PLAN DE GOBIERNO ABIERTO DE ESPAÑA**, que recoge el conjunto de actuaciones a desarrollar hasta 2021, inclusive, por la Administración General del Estado en colaboración con otras Administraciones Públicas y con la sociedad civil, para avanzar en materia de gobierno abierto https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/Gobierno-labierto/ivPlanAccion.html.



Por su parte, la Generalidad de **CATALUÑA** tiene operativo su **PLAN DE GOBIERNO ABIERTO 2019/2020**, el cual reafirma la voluntad del gobierno catalán de consolidar y seguir profundizando en políticas públicas transparentes, que mejoren la calidad de la democracia catalana y los servicios públicos. Su objetivo consiste en fijar el marco estratégico de futuro de la Generalidad de Cataluña en el ámbito del gobierno abierto e identificar aquellas actuaciones que están previstas llevar a cabo en el bienio 2019/2020, pero de hecho traspasa este horizonte temporal y define la visión para el año 2023.

Dicho plan ha sido elaborado tomando como base el plan anterior (Plan de Gobierno Abierto 2017-2018) y el análisis de su grado de ejecución, y define su nuevo marco estratégico con 7 ámbitos de actuación (4 estratégicos y 3 transversales), 7 objetivos estratégicos y 24 objetivos operativos, con un total de 132 actuaciones. En la elaboración del Plan de Gobierno Abierto se han tenido en cuenta los objetivos de la Agenda 2030, especialmente la ODS 16.

<http://governobert.gencat.cat/es/que-es/Pla-de-govern-obert/>

De otro lado, merece digna mención el **PLAN ESTRATÉGICO DE GOBERNANZA E INNOVACIÓN PÚBLICA 2020** (PEGIP 2020) del **GOBIERNO VASCO**, instrumento que permite modernizar la administración vasca según los nuevos y exigentes criterios de la "Buena Gobernanza", pretendiendo consolidar a Euskadi como región europea innovadora en materia de gobernanza pública, en aras a construir una administración que, además de innovadora, esté abierta a la participación de la ciudadanía, y que oferte servicios de calidad, eficientes, eficaces y seguros.

Asimismo, en materia de **EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**, hay que destacar, además del modelo del País Vasco, las buenas prácticas del Instituto Catalán de Políticas Públicas (<https://www.ivalua.cat/>) y de la Junta de Andalucía (<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/institutodeadministracionpublica/publico/evaluacion.epp>.) Ambos han desarrollado herramientas e instrumentos metodológicos de planificación y evaluación de políticas públicas muy prácticos y útiles, que constituyen una referencia para avanzar en esta materia.

Por lo que se refiere a las buenas prácticas en materia de **ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**, en un entorno globalizado como el actual que exige actuaciones innovadoras y abiertas que permitan interconectar las distintas Administraciones Públicas a través de herramientas ágiles, debe resaltarse la **PLATAFORMA DE**

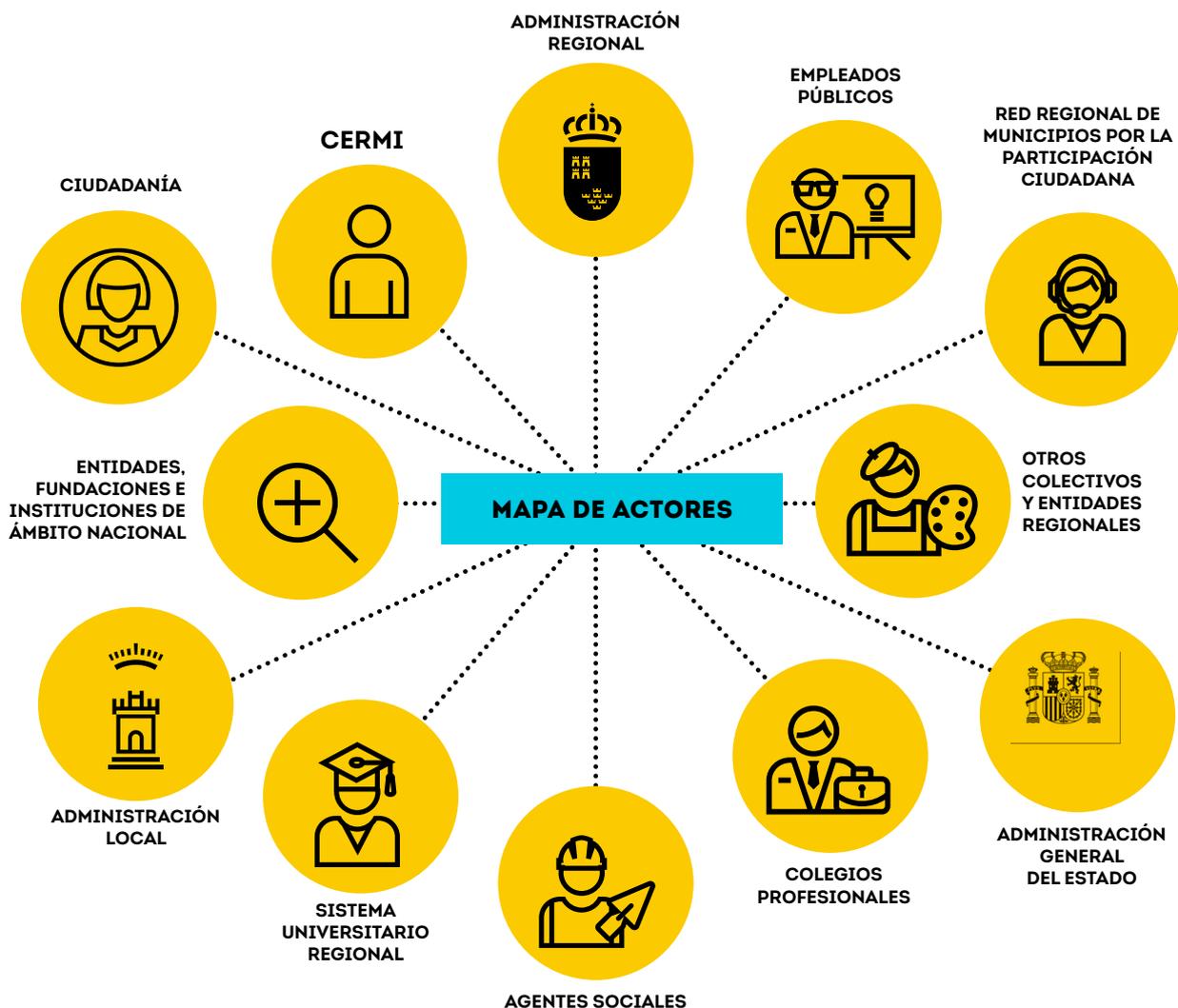


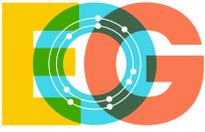
INTERMEDIACIÓN DE DATOS impulsada por la Administración General del Estado, que evoluciona permanentemente integrando recursos de las distintas Administraciones Públicas con el fin de simplificar la tramitación administrativa (115.461.976 de transmisiones realizadas en el año 2019). En este mismo sentido ha evolucionado la receta electrónica y su disponibilidad en cualquier farmacia independientemente de la Comunidad Autónoma que la haya expedido.

De la misma forma, una buena práctica en la prestación del servicio, se consigue innovando en su acceso mediante la explotación de aplicaciones de gran usabilidad como los móviles, siendo referente la aplicación móvil del **PORTAL DEL PACIENTE DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD**, que facilita, mediante su **APP**, el acceso a los pacientes de la Región de Murcia a los distintos servicios sanitarios. En este marco de actuación, la **JUNTA DE ANDALUCÍA** está analizando la incorporación de nuevas funcionalidades relacionadas con avisos a través de Apps, que permitan orientar a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas y evolucionar hacia una Administración más proactiva ante las necesidades de los ciudadanos a través de la explotación de uso generalizado en la ciudadanía.

III. METODOLOGÍA Y MAPA DE ACTORES

La Estrategia Regional de Gobernanza Pública ha sido elaborada atendiendo a una premisa fundamental: la **PARTICIPACIÓN**. Dado que esta participación ciudadana es un eje esencial del gobierno abierto y del propio concepto de gobernanza pública, se ha procurado en su diseño contar, desde un primer momento, con el mayor número de actores para la formulación de medidas y actuaciones a incluir. En este sentido, en este apartado se señalan tanto los principales elementos y conclusiones del proceso participativo que se ha llevado a cabo para su diseño y elaboración, como los actores que se han identificado como relevantes.





III.1. METODOLOGÍA EMPLEADA: PROCESO PARTICIPATIVO

Teniendo en cuenta el contexto descrito en el apartado anterior, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública de la CARM, en el desempeño de las competencias que le son propias, tiene como objetivos principales durante esta legislatura impulsar acciones tendentes a la implantación y desarrollo de las políticas relativas a la regeneración y modernización administrativa, la mejora de la calidad de los servicios, la consolidación de la administración electrónica y de interoperabilidad, y la simplificación de los procedimientos administrativos, junto a medidas que contribuyan al Buen Gobierno, como son las referidas a la ética e integridad públicas.

Para la consecución de estos objetivos, se ha realizado un **PROCESO PARTICIPATIVO** para la elaboración de las líneas estratégicas en materia de Gobernanza pública que habrán de guiar la actuación de la Administración regional en los próximos tres años.

El proceso participativo ha tenido por finalidad recabar la opinión y aportaciones sobre la planificación y contenidos de esta Estrategia, por un lado, del personal al servicio de la CARM y, por otro, de la ciudadanía y la sociedad civil organizada, mediante sendas consultas en línea.

Con respecto a la identificación del instrumento de participación escogido, de entre los previstos en la normativa, y atendiendo al contexto, finalidad y características del objeto del proceso participativo, se ha realizado un **PROCESO DE DELIBERACIÓN PARTICIPATIVA** en los términos recogidos en el artículo 27 del Decreto 187/2018, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de participación ciudadana de la CARM, de acuerdo con el cual:

- “1. Se entiende por proceso de deliberación participativa el procedimiento, a iniciativa de la propia Administración Regional, mediante el cual **se recaban las opiniones, propuestas y sugerencias de los ciudadanos y la sociedad civil** y su implicación en el diseño y evaluación de diferentes políticas públicas, así como en la elaboración de disposiciones normativas de carácter general, mediante procesos planificados que combinen **medios telemáticos y actividades presenciales**.
2. Como proceso planificado y al objeto de propiciar la efectiva implicación y participación de los ciudadanos y de la sociedad civil, estos procesos se articularán, como mínimo, en tres fases consecutivas en el tiempo”.

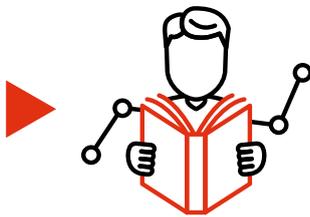
De forma esquemática, la elaboración, aprobación y ejecución de la estrategia se ha sometido a las siguientes **FASES**, de cuyo desarrollo e informes detallados se da cuenta en el siguiente enlace: <https://participa.carm.es/web/participa/listado-procesos/proceso?item=142>.





1 ▼ FASE INFORMATIVA

Mediante esta fase se publica en la **PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el inicio de la actividad para el proceso, el objeto y las fases.



2 ▼ DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

Con el propósito de realizar un análisis de la situación previo que permita elaborar un borrador de la Estrategia se han desarrollado dos consultas preliminares a la ciudadanía y a los empleados públicos de la CARM.



3 ▼ CONSULTA PRELIMINAR A EMPLEADOS PÚBLICOS

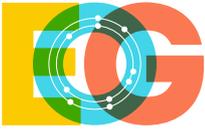
Con el fin de conocer y ponderar en su desarrollo las opiniones, valoraciones y aportaciones del principal activo de la Administración regional se ha realizado una consulta mediante un cuestionario en línea a los empleados públicos de la CARM con una doble finalidad: realizar un análisis de la situación actual en materia de Gobernanza en el entorno de

trabajo de la propia Comunidad y recabar su opinión y propuestas al objeto de conocer la opinión y sugerencias sobre modernización de la Administración pública regional, por tratarse de uno de los pilares básicos de la Gobernanza pública.

De esta consulta se encuentra publicado un extenso **informe de resultados y decisión de las aportaciones** recibidas en el siguiente **ENLACE**.

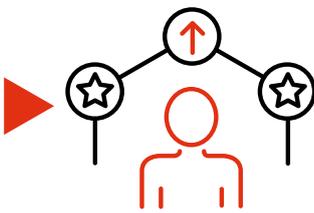
Sin perjuicio de lo anterior, pueden resumirse a continuación las principales conclusiones de las aportaciones recibidas en esta consulta:

- ▼ Si bien la participación ha sido relativa (han intervenido **370 EMPLEADOS PÚBLICOS**) los mismos han realizado un total de **748 APORTACIONES**.
- ▼ De las aportaciones realizadas sobre los diferentes objetivos que se señalaban es necesario destacar que han sido estimadas -total o parcialmente- un 64% de todas ellas. También destaca que el 12 por ciento de las aportaciones, un total de 93, ya se encuentran contempladas en las líneas previstas.



- ▼ La mayoría de los participantes ha admitido conocer poco o nada las políticas de planificación, calidad de los servicios, transparencia, participación, ética e integridad pública de la CARM, así como su administración electrónica.
- ▼ Sobre el conocimiento y uso de los recursos y herramientas de administración electrónica y calidad de los servicios (como la sede electrónica, la plataforma de interoperabilidad, portafirmas, las notificaciones electrónicas, el expediente electrónico o la pasarela de pagos), la frecuencia de uso es poca o ninguna, aunque la valoración del escaso uso realizado es correcta o positiva. Lo mismo sucede con los portales o páginas web autonómicos, como el portal de la Región de Murcia (<https://carm.es>), el portal de gobierno abierto (<https://gobiernoabierto.carm.es/>), el portal de transparencia (<https://transparencia.carm.es/web/transparencia>), la plataforma de participación ciudadana <https://participa.carm.es/>, el portal de datos abiertos (<http://datosabiertos.regiondemurcia.es/>), el portal de conocimiento abierto (<https://conocimientoabierto.carm.es/>), el portal de calidad, el de administración electrónica o la web del Centro de Documentación e Información (CEDI). Aplicaciones valoradas de forma positiva o muy positiva, a pesar de su infrecuente o nula utilización, son la corporativa de comunicaciones interiores, el “Registro y guía de procedimientos y servicios” y el sistema de registros.
- ▼ También destacan el exiguo uso de aplicaciones más concretas como la de gestión de calidad (GESCALI), el asesor de cartas de servicios y el sistema integrado de control de indicadores (SICI).
- ▼ De otro lado, los empleados públicos encuestados manifiestan saber de la existencia de un Código de Buenas Prácticas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, pero sólo el 24% de los participantes reconoce haberlo consultado.
- ▼ En cuanto a los objetivos prioritarios que deben insertarse en la Estrategia Regional de Gobernanza Pública, los empleados públicos participantes destacan los siguientes: la mejora de la calidad de los servicios públicos y de la atención a la ciudadanía; el incremento de la productividad y de la eficiencia de los recursos públicos a través de la implantación de las medidas correspondientes; el desarrollo de una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía; la revisión y simplificación de las normas y de los procedimientos administrativos; la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración.

- ▼ Con respecto a las aportaciones realizadas y sin ánimo de ser exhaustivos, destacan por su número las aportaciones realizadas sobre la política integral de ética y de integridad pública para recuperar la confianza de la ciudadanía, así como sobre la revisión y simplificación de las normas regionales y los procedimientos administrativos.
- ▼ Muchas de ellas se centran en la necesidad de planificar y evaluar las políticas públicas, considerando la importancia de difundir y establecer ejemplos reales con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios.
- ▼ De la misma forma, se aprecia una sentida necesidad de formación en las materias objeto de la Estrategia como una de las principales demandas realizadas por los funcionarios de la CARM. En relación con esta necesidad reiterada por numerosos empleados, se ha estimado necesario reflejar un línea estratégica.



4 ▼ FASE DE CONSULTA PÚBLICA PREVIA

Simultáneamente a la consulta a los empleados públicos de la CARM, se ha realizado una consulta pública en línea, previa también a la elaboración de las líneas estratégicas sobre Gobernanza, al objeto de conocer la opinión y sugerencias de la ciudadanía y entidades sobre modernización de la Administración pública regional, y sobre sus percepciones sobre las

relaciones que han tenido en los últimos 12 meses con la Administración regional, ya hubiera sido esta relación de manera telemática, telefónica o presencial.

De esta consulta se encuentra, asimismo, publicado un **INFORME DE APORTACIONES CIUDADANAS Y DECISIÓN RAZONADA** de las contribuciones/observaciones recibidas en el siguiente **ENLACE**.

Extraemos aquí, sucintamente, algunas de sus principales **CONCLUSIONES**:

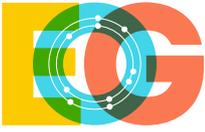
- ▼ Por lo que atañe a los resultados de la encuesta a los ciudadanos, la participación también ha sido baja, pues solo se han recibido **155 ENCUESTAS**.
- ▼ Los encuestados que han realizado algún trámite o solicitud electrónica ante la Administración Regional valoran esta experiencia como suficiente o regular mayoritariamente, tanto en el modelo de formulario utilizado y en el lenguaje empleado en el mismo, como en el sistema de firma electrónica y en la documentación que se les solicita.

- ▼ Las contrariedades más habituales destacadas por los participantes en las solicitudes o trámites realizados por Internet son la complejidad de la navegación en la web, la dificultad para seleccionar y ejecutar las opciones requeridas, los problemas con la firma electrónica y los fallos del sistema o de la red.
- ▼ Por lo que respecta a la atención presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano, un 25% considera el resultado satisfactorio, teniendo su personal una valoración buena o muy buena en el 61% de los casos.
- ▼ En cuanto al contenido de las aportaciones recibidas, destacan las realizadas en las áreas de calidad de los servicios y atención a la ciudadanía, proponiendo que se expliciten y concreten los compromisos de calidad de los distintos servicios, que se minimicen los tiempos de espera, que se agilicen los procesos y que se mejore la atención con planes y programas formativos a los empleados públicos.
- ▼ También resaltan las aportaciones efectuadas en relación con la atención telemática, proponiendo una mejora de la sede electrónica de la CARM para que sea más intuitiva, solicitando también información al usuario vía email, así como sistemas de identificación clave y accesos directos a las actuaciones masificadas (como solicitudes, consultas o aportación de nueva documentación) y la simplificación de formularios.



5 ▸ ELABORACIÓN DEL BORRADOR DE LA ESTRATEGIA

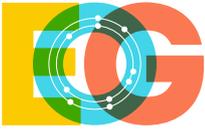
En base a las aportaciones recibidas de las consultas previas anteriores se elabora un borrador o **DOCUMENTO PRELIMINAR DE LA ESTRATEGIA DE GOBERNANZA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA** que, como documento previo en el que se concretan las líneas, objetivos estratégicos y medidas previstas, pueda nuevamente ser sometido a consulta no sólo de la ciudadanía, sino de diversos actores relevantes.



6 FASE DE CONSULTA PÚBLICA A través de esta nueva consulta la Administración Regional sondea y recaba aportaciones de la ciudadanía y la sociedad civil organizada sobre el documento preliminar de la Estrategia de Gobernanza Pública, que permita enriquecer y mejorar el documento final que se elabore posteriormente.

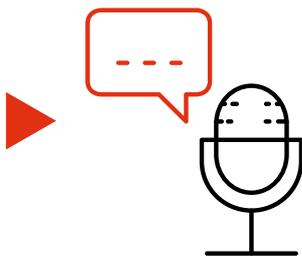
De esta fase de consulta se da cumplida información en el informe de retorno al que se refiere la fase 9. No obstante pueden resaltarse las siguientes conclusiones:

- ▼ En esta encuesta en línea, que permaneció activa del 24 de febrero al 14 de marzo de 2020, participaron **130 CIUDADANOS**.
- ▼ La participación ha constatado y mantenido las propuestas iniciales y confirmado, en cierta medida, los resultados de las encuestas anteriores.
- ▼ Consultados sobre el grado de prioridad de las **LÍNEAS ESTRATÉGICAS** previstas en la Estrategia, un **70,92%** de la ciudadanía considera “**muy prioritaria**” la de “**Ética, Integridad Pública y Prevención de la Corrupción**”. La siguiente línea estratégica mejor valorada por la ciudadanía ha sido la relativa a “**Modernización y Simplificación Administrativa**”, considerada por el **62,37%** como “muy prioritaria”. Está seguida muy de cerca por la línea estratégica “**Calidad de los Servicios Públicos y Evaluación de las Políticas Públicas**”, considerada “muy prioritaria” por el 56,98%. A más distancia se han posicionado las líneas de “**Gobierno Abierto**” y “**Cambio Cultural, Colaboración y Alianzas**”, consideradas como “muy prioritarias” por un **38,54%** y un **28,57% de la ciudadanía, respectivamente**.
- ▼ Con respecto a las aportaciones realizadas, se recibieron 128, suponiendo las aportaciones estimadas o ya contempladas en la Estrategia un 75% del total. De todas estas aportaciones pueden resaltarse las siguientes:
 - ▲ En materia de modernización y simplificación administrativa, la mayoría de las aportaciones en este apartado hacen referencia a una mejora en los tiempos de respuesta por parte de la Administración y a una disminución de cargas administrativas y trámites burocráticos, así como una mayor interconexión de las Administraciones Públicas. También es destacable en este apartado la reivindicación de que se utilice un lenguaje accesible para todos.
 - ▲ En cuanto a la calidad de los servicios públicos, la aportación más generalizada es la solicitud de mejora de la sede electrónica, así como



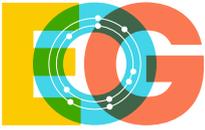
una mayor cercanía al ciudadano: se requiere un mayor conocimiento de sus necesidades y demandas para poder dar una respuesta ágil y rápida. Asimismo, en cuanto a la evaluación de las políticas públicas, los ciudadanos demandan un mayor conocimiento de las mismas, no sólo a nivel económico sino también un análisis técnico y político y un conocimiento del impacto de esa política en el conjunto de la población.

- ▲ En el apartado de gobierno abierto, los ciudadanos coinciden mayoritariamente en demandar una mayor transparencia a través de una información clara, sencilla y accesible a todos. También hay que destacar la aportación de la conveniencia de incrementar el ejercicio de las competencias de control interno y auditorías e innovar en su implantación informática, respecto a toda actividad y proceso económico en la Administración.
- ▲ Por lo que se refiere a la línea estratégica relativa a ética, integridad pública y prevención de la corrupción, en este apartado la solicitud más generalizada de la ciudadanía es la de la adopción de medidas para mitigar la corrupción. Una de las ideas propuestas es la de un código ético con obligación de aceptación y firma que ha sido estimada y que se va a contemplar en la aprobación de los códigos éticos, estudiando la posibilidad de establecer formas de adhesión y/o firma.
- ▲ Finalmente, en la última de las líneas estratégicas propuestas, la relativa al cambio cultural colaboración y alianzas, se considera clave realizar convenios con otras Administraciones con el fin de agilizar trámites, así como hacer copartícipe al ciudadano, y que se sienta responsable en el mantenimiento de la Administración. También hay que destacar la necesidad manifestada de formación de los empleados públicos a través de planes de formación en habilidades digitales.



7 ▲ AUDIENCIA A CONSEJERÍAS, ORGANISMOS Y ENTES PÚBLICOS DE LA CARM

En esta fase desde la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública se remitió a todas las secretarías generales de las consejerías, organismos públicos y entes del sector público regional comunicación interior dando trámite de audiencia sobre el borrador inicial y solicitando la realización de aportaciones y propuestas a esta Estrategia de alcance regional.



Como consecuencia de las aportaciones efectuadas en este trámite audiencia, se han incluido **18 NUEVAS MEDIDAS** en la Estrategia, al margen de otros cambios y mejoras propuestos. Estas medidas han sido propuestas por la Consejería de Empleo, Investigación y Universidades, la Consejería de Educación y Cultura, la Consejería de Fomento e Infraestructuras, la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, el Servicio Murciano de Salud, la Secretaría General de la Presidencia y el Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia.

En concreto, se han introducido en la Estrategia las siguientes medidas:

- ↳ Fomentar la cultura de la innovación.
- ↳ Promover espacios de innovación.
- ↳ Conciliación laboral previa por vía telemática.
- ↳ Autorización de forma telemática del libro de subcontratación.
- ↳ Digitalización retrospectiva de expedientes cerrados en soporte papel.
- ↳ Mejora de los servicios de atención al contribuyente.
- ↳ Incrementar las modalidades y canales del sistema de pago.
- ↳ Simplificación del proceso de confección, presentación y pago impuestos.
- ↳ Mejora de la calidad de la enseñanza en centros educativos.
- ↳ Mejora de la información en materia de vivienda.
- ↳ Generación de datos espaciales y servicios interoperables en materia de carreteras.
- ↳ Acceso a los expedientes digitalizados de declaración de bien de interés cultural, catalogado o inventariado
- ↳ Normalización y Unificación de Procedimientos y Contenidos Internos y Administrativos del SMS integrados en la Administración electrónica
- ↳ Aprobación de las Directrices y de la Política de Gestión de Riesgos No Sanitarios del SMS
- ↳ Programa IRIS para educar en la transparencia y el buen gobierno.
- ↳ Aplicación de la metodología MESTA en la evaluación y seguimiento de la publicidad activa.
- ↳ Presencia digital.
- ↳ Modernización de los procesos selectivos y de provisión de puestos en el SMS



8 ▼ FASE DELIBERATIVA (ENTREVISTAS CON COLECTIVOS Y ENTIDADES)

Finalmente, en el marco de este **PROCESO PARTICIPATIVO**, se han celebrado cerca de **40 REUNIONES** con diferentes entidades públicas y privadas, así como con otros **ACTORES SOCIALES CLAVE**, como entidades interesadas, personas expertas en materia de Gobernanza pública y otras organiza-

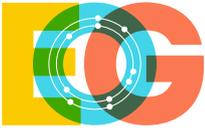
ciones afectadas por la Estrategia Regional de Gobernanza. Como se señaló, esta fase coincidió con la declaración de emergencia sanitaria y el estado de alarma establecido en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, lo que, sin duda, dificultó su realización.

En relación con estas reuniones, desarrolladas presencial y telemáticamente, por los diferentes órganos superiores y directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, pueden resaltarse los siguientes extremos:

- ▼ En general, las reuniones mantenidas con los diferentes actores, entidades e instituciones han **cubierto todo el espectro material de la Estrategia**, pues en ellas se han analizado y debatido las medidas incluidas o por incluir en la misma relativas a modernización administrativa, calidad de los servicios públicos, formación y difusión, interoperabilidad, participación ciudadana, consolidación normativa, datos abiertos, transparencia, accesibilidad o ética e integridad públicas.
- ▼ Destaca el apoyo y la colaboración que, sobre los diferentes aspectos de la Estrategia, han mostrado **entidades, fundaciones e instituciones de ámbito nacional** como el Boletín Oficial del Estado; Transparencia Internacional España; la Asociación Española de Acreditación de la Transparencia (ACREDITRA), la Fundación Hay Derecho; la Asociación Multisectorial de la Información -ASEDIE-; la Asociación de Profesionales de las Relaciones Institucionales -APRI-; o la Red Novagob.
- ▼ De la misma forma, esta Estrategia o alguna de sus medidas han sido debatidas en alguno de los siguientes **órganos colegiados de ámbito nacional** o regional. Así, por lo que a órganos colegiados o foros de carácter estatal se refiere, destacan la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios estatal, el Foro de Gobierno Abierto y la Comisión Sectorial de Gobierno Abierto. Por lo que hace a los órganos colegiados de ámbito regional, pueden citarse la Red de Municipios por la Participación Ciudadana de la Región de Murcia; el Grupo de trabajo jurídico de la CARM; el Consejo Asesor en materia de Participación Ciudadana; el Grupo de trabajo de calidad de la Comunidad Autónoma; o la Comisión Interdepartamental de Transparencia de la Región de Murcia.

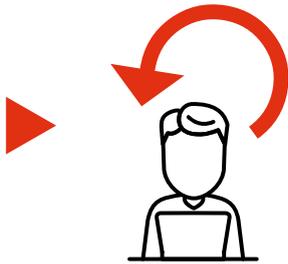


- ▼ En el plano estrictamente autonómico, destaca la participación y valoración positiva que le merece la Estrategia a **entidades, asociaciones e instituciones regionales** como el Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia; el Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología de la Región de Murcia; UNICEF Comité Murcia; el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI); la Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown); y la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM).
- ▼ Al margen de los anteriores, también han participado en diferentes grados en la gestación de las medidas de la Estrategia **otros actores relevantes** consultados como el Ayuntamiento de Murcia, la Universidad de Murcia, o la ENAE Business School.
- ▼ Son numerosas las cuestiones abordadas en esta fase. No obstante, podemos resumir las principales propuestas o aportaciones realizadas por los diferentes actores y entidades consultadas en los siguientes aspectos:
 - ▲ **Mejora del Portal de transparencia** y del derecho de acceso a la información pública en los términos identificados en la estrategia.
 - ▲ Mejora de la **innovación** y de las redes que permita aprender de las buenas prácticas o de los fracasos y errores.
 - ▲ Necesidad de poner en marcha una efectiva **evaluación de políticas públicas** (“ex ante” y “ex post”) dotando a los órganos administrativos y a los entes públicos de los instrumentos y los incentivos adecuados.
 - ▲ Desarrollo eficaz de un **marco institucional de integridad** que sea comprensivo de varios de los instrumentos diseñados en la Estrategia, como los códigos éticos, buzones éticos, etc.
 - ▲ **Rendición de cuentas** en el ámbito de los marcos institucionales de integridad, que tienen que ir ligados -al menos en este ámbito- con la incorporación de **perfiles independientes y ajenos** a la Administración que puedan exigirlos a través de su incorporación a los Comités de integridad o similares.
 - ▲ **Cambio de la cultura organizativa**, mediante la **formación**, especialmente a los **funcionarios de nuevo ingreso**, en aspectos esenciales de ética e integridad.
 - ▲ Incluir una **estrategia o plan de comunicación** en los diversos extremos de la Estrategia y, especialmente, en materia de Gobierno abierto, para dar a conocer a la ciudadanía y al personal empleado público el Portal de Transparencia y todos sus contenidos y posibilidades, al considerar la comunicación como un elemento fundamental para dinamizar la transparencia y la participación.



- ▲ **Simplificar el lenguaje administrativo y hacerlo más accesible** para la ciudadanía y mejorar la usabilidad de las herramientas y portales puestos a su disposición.
 - ▲ Contemplar alguna medida relacionada con la **huella normativa o legislativa** para informar del proceso de elaboración normativa y del origen de cada una de sus modificaciones.
 - ▲ Incorporar en la Línea estratégica destinada al “Cambio cultural, colaboración y alianzas” un **Laboratorio de innovación** para la gestión del cambio que supone la propia Estrategia, en el que participasen actores públicos y privados.
- ▼ Por su parte, siendo uno de los ejes de la Estrategia la **MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA** resulta particularmente positiva la valoración realizada por la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM). En este sentido desde esta confederación no sólo se apoya “sin duda alguna, la puesta en marcha de la Estrategia de Gobernanza Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”, sino que se califica de “oportunidad única” en estos momentos, para “las administraciones públicas, las empresas y, por ende, la sociedad en su conjunto”, indicando que “las líneas, **objetivos y medidas estratégicas** que se definen en este instrumento de Gobernanza Pública, se hacen aún más necesarias para la reactivación económica regional, tras los devastadores efectos que está provocando la pandemia del COVID-19 en nuestra economía regional”.
- Al respecto, considera que esta Estrategia “se presenta como una **herramienta idónea**” para “sustentar la recuperación económica”. En este sentido considera la CROEM que “todas las medidas estratégicas que se proponen en la Estrategia de Gobernanza relativas a la Modernización y Simplificación Administrativa nos parecen muy pertinentes”, destacando especialmente las relativas a “Simplificación administrativa, Uniformización de procedimientos comunes, Carpeta Empresarial, Comisión de Impulso de la Actividad Económica y Laboratorio de innovación para la reducción de cargas administrativas”, brindándose “a mantener una estrecha colaboración para la puesta en marcha de la Estrategia de Gobernanza Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en aquellas líneas, objetivos y medidas estratégicas vinculadas al sector empresarial.”
- ▼ Por último, y de manera complementaria a estas reuniones, al hilo de la elaboración de la Estrategia se realizaron, asimismo, dos Jornadas. Una en materia de Ética e Integridad en las Administraciones Públicas, centrada en el análisis y debate acerca de las medidas previstas en la Estrategia en relación con la puesta en marcha del

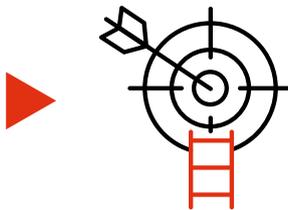
Sistema de Integridad Institucional de la CARM, que contó con expertos nacionales en la materia, como el Catedrático Manuel Villoria, Concepción Campos o la Directora General de la Diputación Foral de Guipúzcoa, Goizeder Manotas. Y otra, en la que se analizaron y debatieron las medidas en materia de Datos Abiertos previstas en la Estrategia.



9 ▼ FASE DE RETORNO

En esta fase se ha elaborado un informe razonado de decisión en el que se informa sobre los resultados obtenidos y se indica la decisión adoptada por la Consejería competente en la materia acerca de las aportaciones ciudadanas recabadas en las fases anteriores.

Puede accederse a este informe razonado de retorno en el siguiente **ENLACE**.



10 ▼ RECOPIACIÓN E INCLUSIÓN DE APORTACIONES AL BORRADOR DEFINITIVO

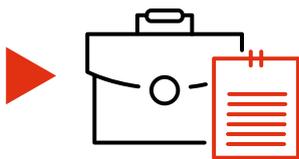
Finalizadas las consultas anteriores, se ha procedido a la redacción de un borrador definitivo de la Estrategia de Gobernanza Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el que, una vez valoradas, se incluyen aquellas aportaciones de los ciudadanos, entidades y asociaciones que se han considerado susceptibles de ser incorporadas.

También se incorporan las aportaciones realizadas por los órganos y unidades de la Administración regional, tras el trámite de audiencia realizado desde la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública a las demás secretarías generales.



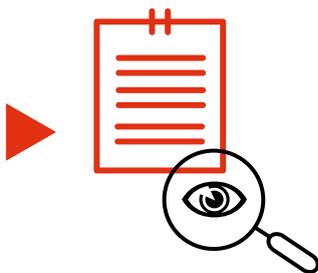
11 ▽ APROBACIÓN Y DIFUSIÓN

Finalmente, la Estrategia de Gobernanza Pública de la CARM será elevada al Consejo de Gobierno de la Región de Murcia para su aprobación y se pondrá a disposición de los ciudadanos en el Portal de Transparencia de la CARM para su difusión y conocimiento.



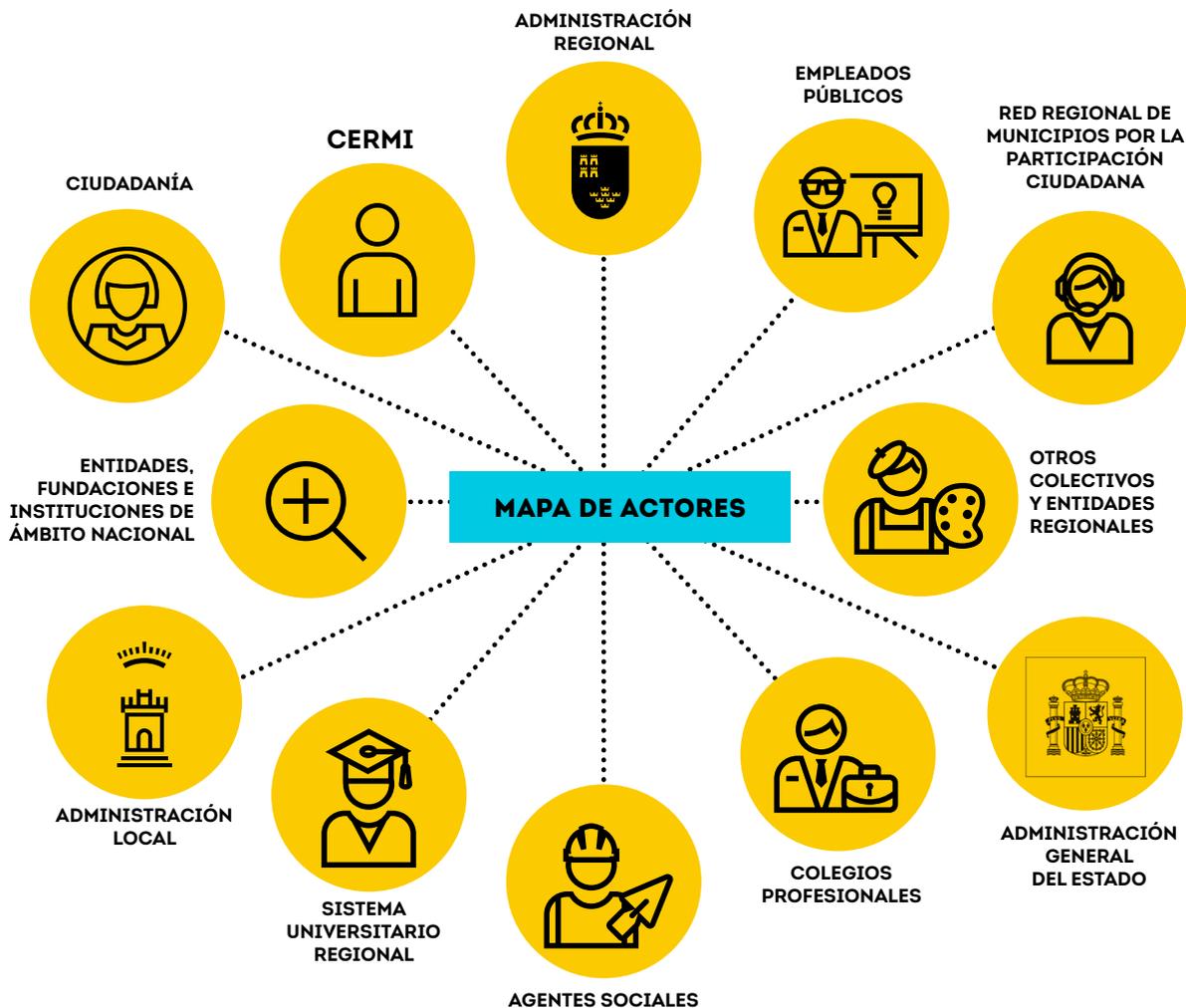
12 ▽ DESARROLLO Y EJECUCIÓN

El desarrollo de esta Estrategia se realizará mediante la ejecución de las medidas y actuaciones concretas que se detallan en el Anexo de este documento.



13 ▽ SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Del desarrollo de esta Estrategia se realizará un seguimiento y evaluación constante en los términos previstos en el apartado X de este documento. De la misma forma, a la conclusión de su periodo de vigencia se llevará a cabo una evaluación global, atendiendo a la metodología propuesta.



III.2.- MAPA DE ACTORES

En la redacción de la Estrategia han colaborado los diferentes órganos y unidades con competencia en materia de transparencia y de gobierno abierto en la Administración Regional, las consejerías, el personal empleado público de la CARM, y otros muchos actores de muy diversa naturaleza, como la propia ciudadanía murciana, universidades, agentes económicos y/o sociales, colegios profesionales, etc.

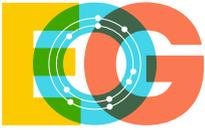
De la misma forma, se han celebrado reuniones con responsables de entidades y órganos de la Administración General del Estado y de otros colectivos y entidades nacionales e internacionales a los efectos de recabar sus propuestas y sugerencias.

Cabe resaltar, especialmente, la participación de entidades tales como Transparencia Internacional o la CROEM, entre otros, para darse cuenta de la magnitud de las medidas que en ella se integran.

De acuerdo con lo anterior, la siguiente tabla muestra el mapa de actores con cuya participación se ha contado para la elaboración de la presente estrategia:



ÁMBITO	ENTIDAD / ACTOR
CIUDADANÍA	Ciudadanos y ciudadanas de la Región de Murcia
PODER LEGISLATIVO	Asamblea Regional
ADMINISTRACIÓN REGIONAL	Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública (DG de Regeneración y Modernización Administrativa y Dirección General Gobierno Abierto y Cooperación)
	Todas las consejerías de la CARM
	Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia
	Personal empleado público de la Administración Regional
	Grupo de trabajo jurídico
	Consejo Asesor en materia de Participación Ciudadana
	Grupo de trabajo de calidad
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Comisión Interdepartamental de Transparencia de la Región de Murcia
	Federación de Municipios de la Región de Murcia (FMRM)
	Ayuntamientos de la Región de Murcia
SISTEMA UNIVERSITARIO REGIONAL	Red Regional de Municipios por la Participación Ciudadana
AGENTES ECONÓMICOS Y/O SOCIALES	Universidad de Murcia
COLEGIOS PROFESIONALES	Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM)
OTROS COLECTIVOS Y ENTIDADES REGIONALES	Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología de la Región de Murcia
	UNICEF Comité Murcia
	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)
ENTIDADES, FUNDACIONES E INSTITUCIONES DE ÁMBITO NACIONAL	Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown)
	Transparencia Internacional España
	Asociación Española de Acreditación de la Transparencia (ACREDITRA)
	Fundación Hay Derecho
	Asociación Multisectorial de la Información (ASEDIE)
	Asociación de Profesionales de las Relaciones Institucionales (APRI)
	Novagob
	Dirección General de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública
	Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas
	Boletín Oficial del Estado
Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios	
Comisión Sectorial de Gobierno Abierto	



IV. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN. ANÁLISIS DAFO

Partiendo del análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) que en su día se confeccionó para la elaboración del Plan de Gobierno Abierto de la CARM ([https://transparencia.carm.es/web/transparencia/plan-regional-de-gobierno-abier-to](https://transparencia.carm.es/web/transparencia/plan-regional-de-gobierno-abierto)), con las aportaciones efectuadas a lo largo del proceso participativo, especialmente las provenientes de los empleados públicos de la Administración Regional, por cuanto que son los mejores conocedores de la realidad de la misma, así como con la deliberación llevada a cabo con los propios funcionarios de la Inspección General de los Servicios y de la Oficina de la Transparencia y de la Participación Ciudadana de la Región de Murcia, se ha desarrollado un diagnóstico de la situación actual, que nos ha permitido comprender mejor las diferentes variables a las que esta Estrategia debe dirigir su actuación y atisbar posibles soluciones.

De acuerdo con lo anterior, 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.

DAFO

F

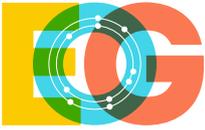
FORTALEZAS

- Creación de una consejería y dos direcciones generales con competencias específicas en la materia (modernización y simplificación administrativa, transparencia, participación, gobierno abierto, buen gobierno, etc.).
- Existencia de un órgano colegiado interdepartamental para coordinar la implantación de medidas en la Administración Regional (Comisión Interdepartamental para la Transparencia).
- Normativa regional avanzada en la materia (Ley de Transparencia, Ley de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos, ...)
- Portales temáticos existentes y consolidados (PAECARM, transparencia, gobierno abierto, datos abiertos), así como existencia de canales de participación.
- Experiencia y compromiso en la aplicación de medidas de simplificación y modernización por el personal de la Inspección General de los Servicios y, de gobierno abierto, por la Oficina para la Transparencia y la Participación Ciudadana.
- Coordinación con la Administración Local en la puesta en marcha de estas iniciativas.

D

DEBILIDADES

- Reorganizaciones administrativas frecuentes que afectan a la planificación y prestación de los servicios.
- Resistencia institucional para implantar una buena gobernanza en la Administración Regional
- Necesidades presupuestarias y de desarrollos informáticos para la puesta en marcha de las medidas.
- Escasa cultura de la innovación, mejora continua, simplificación, evaluación, transparencia y gobierno abierto en general en la Administración Regional.
- Dificultades en la puesta en marcha de una efectiva simplificación de procedimientos y en la implantación de la administración electrónica.
- Escasa experiencia en evaluación de políticas públicas y deficiencias en la actividad planificadora de la CARM, su priorización y desarrollo de objetivos y en los medios para llevarla a cabo.
- Desconocimiento interno y falta de formación en la normativa existente y en las medidas emprendidas en las diversas materias objeto de esta estrategia, o percepción negativa de algunas de ellas por el aumento de trabajo que suponen (transparencia, calidad, eAdministración).
- Escasa implantación de sistemas de gestión de calidad en las unidades



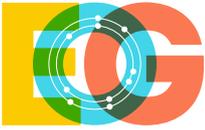
- Avances en la implantación de la Administración electrónica y en simplificación administrativa con nuevas herramientas informáticas, la plataforma de interoperabilidad, la sede electrónica, el registro electrónico, el expediente electrónico, los formularios electrónicos, la simplificación de procedimientos realizada, etc.
- La calidad, profesionalidad y compromiso del personal empleado público con el servicio público.
- Experiencias previas en planificación y evaluación de políticas públicas (plan estratégico de desarrollo regional 2015-2020, planes sectoriales...), en participación ciudadana (presupuestos participativos, consultas sobre planes y normativa...), en calidad (implantación de cartas de servicios y sistema de quejas y sugerencias) 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, que incluye un código ético de altos cargos.

F

y aprobación de cartas de servicio meramente formales sin compromisos reales de mejora.

- Ineficiencias en la gestión administrativa, sin implantación efectiva de la gestión por objetivos ni de sistema de medición de cargas de trabajo alguno que permita dimensionar bien los servicios o definir las funciones de los puestos o de las competencias profesionales necesarias para desempeñarlos.
- Falta de coordinación y comunicación entre departamentos que obstaculiza una prestación de servicios eficaz y eficiente, dificulta la homogeneidad y uniformidad en la forma de tramitarse procedimientos iguales.
- Falta de desarrollo del sistema de integridad institucional, y desconfianza sobre su operatividad. Ausencia de parámetros éticos y desconocimiento absoluto de los existentes por parte de las autoridades y empleados públicos al servicio de la CARM.
- Resistencia al cambio en lo relativo a la liberación de información pública, a la incorporación de la participación ciudadana en los procesos y a la planificación y evaluación.
- Complejidad del lenguaje administrativo empleado en la información que se transmite al ciudadano.

D



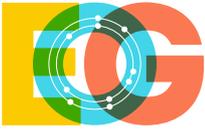
OPORTUNIDADES

- Demandas sociales de transparencia, apertura, participación, servicios de calidad y rendición de cuentas.
- Existencia de un marco normativo (recomendaciones internacionales, legislación nacional y regional) 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, que favorece la puesta en marcha de políticas de gobierno abierto.
- Existencia de órganos con competencias en estas materias al máximo nivel, como la Secretaría de Estado de Gobernanza Pública en la AGE, o consejerías específicas en diferentes CCAA.
- 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 agravada por la crisis COVID 19.
- Escasa cultura ciudadana de la transparencia y la participación ciudadana.
- Desafección ciudadana hacia la política y la Administración.
- Brecha digital, caracterizada por la existencia de un sector de la población con poco acceso a internet y escasos medios electrónicos, así como con escasas o nulas competencias digitales.
- Percepción ciudadana del gobierno abierto como herramienta de propaganda política.
- Instrumentalización política de la transparencia y el buen gobierno que dificulta el reconocimiento de los avances en estas materias.
- 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 en las materias objeto de la estrategia por la Administración Regional, así como de los contenidos publicados en los portales existentes.
- Dispersión normativa de la regulación de estas materias.
- Requerimientos derivados de la administración electrónica para el ejercicio de derechos de los ciudadanos.



V. ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UNA ESTRATEGIA DE GOBERNANZA PÚBLICA

Una vez analizadas las lecciones aprendidas por otras Administraciones Públicas, como la Comunidad Autónoma del País Vasco, que han puesto en marcha Estrategias de Gobernanza Pública como la que se pretende en este documento, y a la vista de los resultados del proceso participativo y del extenso diagnóstico de situación realizado en el apartado anterior de este documento, podemos afirmar que algunos de los elementos clave para impulsar de manera exitosa y efectiva esta Estrategia son los siguientes:

1 COMPROMISO DE TODA LA ADMINISTRACIÓN Y DE TODOS LOS AGENTES IMPLICADOS

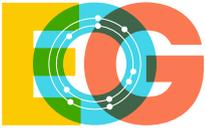
Uno de los factores más evidentes para el éxito o fracaso de cualquier iniciativa de cambio es el compromiso de los agentes involucrados. En este sentido, es fundamental que esta estrategia logre que las unidades administrativas y gran parte de los empleados públicos de la Administración regional la perciban como propia y necesaria para prestar un buen servicio a la ciudadanía y se sientan, en consecuencia, parte activa de su ejecución.

2 LIDERAZGO

El liderazgo decidido no sólo del Consejo de Gobierno en su aprobación y seguimiento, y de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública así como de sus direcciones generales de “Regeneración y Modernización Administrativa” y de “Gobierno Abierto y Cooperación” en su desarrollo y ejecución, sino también el de las secretarías generales de las diferentes consejerías en su implementación, es requisito imprescindible para que la Estrategia a nivel global se despliegue adecuadamente en todas las unidades y servicios de la Administración Pública Regional y avance en línea con los objetivos establecidos.

3 VISIÓN TRANSVERSAL Y HORIZONTAL

Acorde con las competencias horizontales sobre las materias propias de esta Estrategia de Gobernanza Pública que ostenta la Consejería de Transparencia,



Participación y Administración Pública, se evidencia la necesidad de reforzar la visión transversal de las políticas e iniciativas 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, priorizando las actuaciones que obedezcan a una estrategia transversal o corporativa del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia sobre aquellas que tengan un carácter más aislado o sectorial, con la participación activa de las consejerías y de los órganos administrativos horizontales.

4 PLAN DE COMUNICACIÓN Y DE GESTIÓN DEL CAMBIO Y FORMACIÓN ASOCIADA

Los objetivos de esta Estrategia implican un cambio importante en la manera de hacer las cosas de alto impacto en toda la organización regional. Por ello, ha sido imprescindible realizar un proceso participativo en el que todas las personas afectadas por las medidas en ella contemplada han tenido la oportunidad de conocer lo que se espera de ellas e implicarse en su definición, de forma que puedan identificarse con la filosofía y con los objetivos de la Estrategia, para lo cual se requiere llevar a cabo una adecuada comunicación y gestión del cambio.

Junto con ello, una nueva manera de hacer las cosas requiere nuevas habilidades y capacidades. Más allá de identificar en cada una de las medidas de la Estrategia aquellas necesidades específicas de formación que surjan, es imprescindible que exista un plan de formación global enfocado a dotar al personal de la organización de herramientas que les permitan adaptarse al nuevo contexto. Valores como la innovación y la vocación de servicio, y habilidades tecnológicas en general, en nuevas tecnologías, entornos web y nuevas aplicaciones, entre otras, son necesarias para toda la organización.

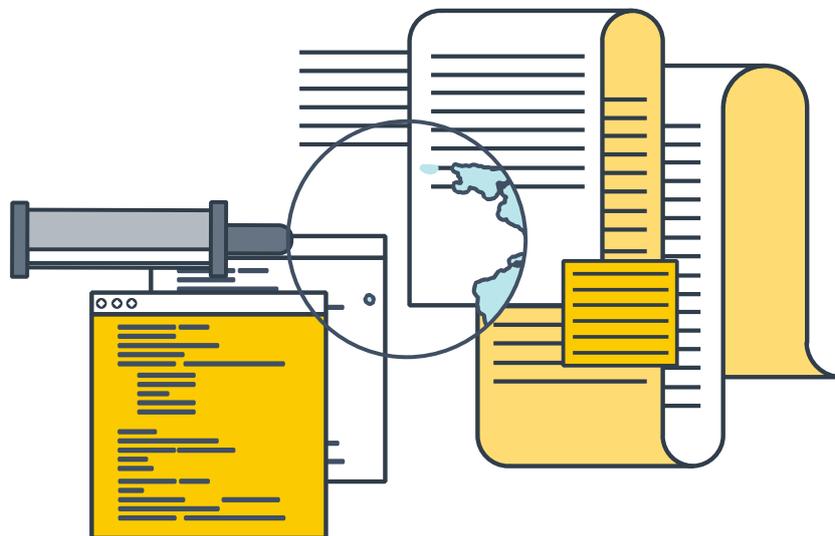
Esta necesidad de incrementar la difusión y formación sobre las materias propias de la gobernanza pública, como se refirió en el apartado relativo al proceso participativo, ha sido considerada como prioritaria por gran parte de los funcionarios que han participado en la elaboración de esta Estrategia. Por ello, junto con las líneas estratégicas “materiales” (aquellas que desarrollan las materias propias de la gobernanza pública), se ha considerado oportuno y necesario establecer una línea transversal a todas las líneas anteriores destinada a la “Difusión y formación” con el fin de gestionar el cambio cultural en este sentido.

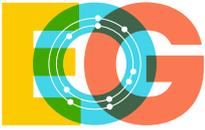
5 ADECUACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS

Las estructuras organizativas que han venido soportando el modelo actual deben adecuarse a las nuevas tareas que requieren la implantación del nuevo modelo de innovación, administración electrónica y a los retos que plantea para el futuro de lo público la inteligencia artificial.

6 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Sin necesidad de establecer complejas estructuras de gestión, es necesario que exista una disciplina de proyectos alrededor de la Estrategia. Por eso, el establecimiento de los adecuados órganos de dirección, coordinación, seguimiento y control en el marco de cada proyecto y a nivel global de la estrategia, fortalecerá el impulso que debe mantenerse a lo largo de todo su periodo de vigencia.





VI. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Es objeto de este apartado ahondar en la misión, visión y valores que persiguen el cumplimiento de los objetivos estratégicos previstos en esta Estrategia, pues no cabe duda que, una vez realizado el análisis DAFO y centrados los elementos necesarios para su desarrollo efectivo y exitoso, debemos esforzarnos en definir, por un lado, la razón de ser de esta Estrategia y de sus departamentos impulsores (**misión**), y, por otro lado, la meta deseada a la que aspiramos con su desarrollo efectivo (**visión**) y los principios, creencias o cualidades sobre los que ha de asentarse la Estrategia (**valores**).

En este sentido, toda vez que esta Estrategia pretende impulsar las políticas públicas transversales de la CARM destinadas a fortalecer la gobernanza pública durante su periodo de vigencia, y que la misma supone, en parte, un avance y continuación del I Plan de Gobierno Abierto aprobado en 2018, comparte en buena parte con este su misión, visión y valores, sin perjuicio de que los mismos hayan resultado enriquecidos a raíz de las sugerencias formuladas a través del proceso participativo.

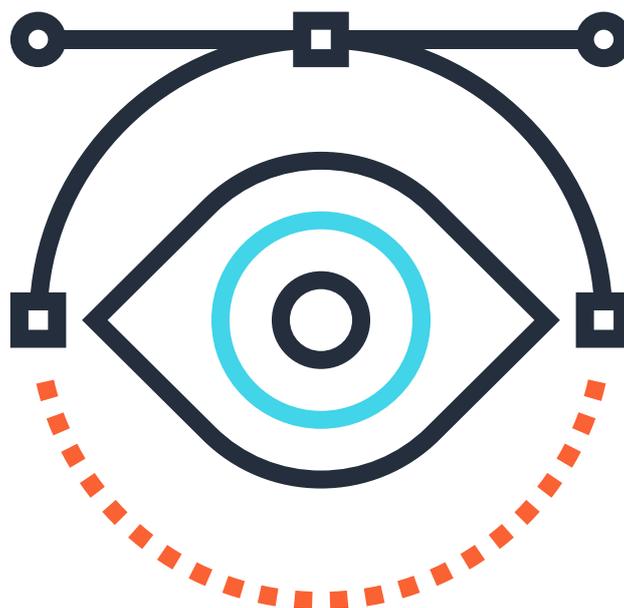
Así, la **MISIÓN** de esta Estrategia es la de promover y consolidar, bajo la coordinación de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, las políticas transversales de la Administración Regional en materia de transparencia, participación ciudadana en la vida pública, buen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



Además, la elaboración y puesta en marcha de la presente Estrategia muestran el compromiso y la convicción del Gobierno Regional con los siguientes **VALORES**:

- ▶ **Compromiso con la ciudadanía.**
- ▶ **Apertura, transparencia y participación en la actuación administrativa.**
- ▶ **Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.**
- ▶ **Comportamiento ético y responsabilidad por la gestión pública.**
- ▶ **Coherencia de las políticas públicas y la actuación administrativa.**
- ▶ **Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas y con los actores/agentes privados o de la sociedad civil.**

Por tanto, 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.



VII. ÁMBITO SUBJETIVO Y TEMPORAL

Analizada la misión y visión de esta Estrategia Regional de Gobernanza Pública, procede en este punto concretar los sujetos a los que serán de aplicación todas o algunas de las medidas contempladas en la misma, así como la planificación temporal a la que ha referirse su ejecución.

Por lo que se refiere al **ámbito de aplicación subjetivo**, esta Estrategia será de aplicación a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. A estos efectos, se entenderá por Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia:

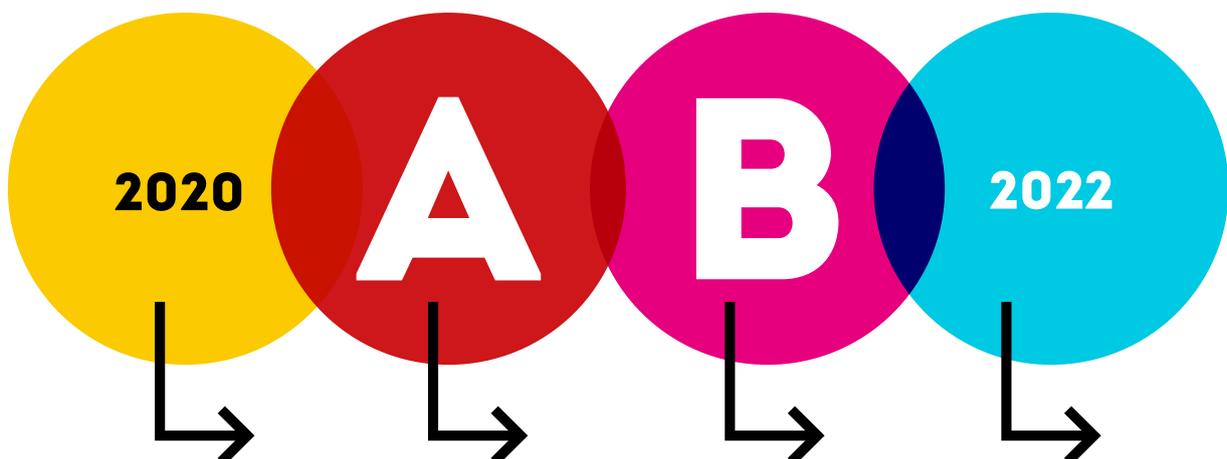
A // La Administración General de la Comunidad Autónoma.

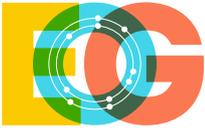
B // Los organismos autónomos y las entidades públicas empresariales dependientes de la Administración pública anterior.

En este sentido, en cada una de las medidas se señalarán, no sólo el órgano directivo u órganos directivos responsables del desarrollo y ejecución de cada una de ellas, sino aquellos otros órganos directivos que deban, asimismo, actuar en su ejecución y puesta en marcha, como participantes de medidas concretas.

De la misma forma, en cada una de las medidas se concretarán sus **destinatarios**, ya sea la ciudadanía y la sociedad civil en general, u otros más concretos y particulares.

En cuanto al **ámbito temporal** de aplicación de las medidas contempladas en esta Estrategia, la misma se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2022.





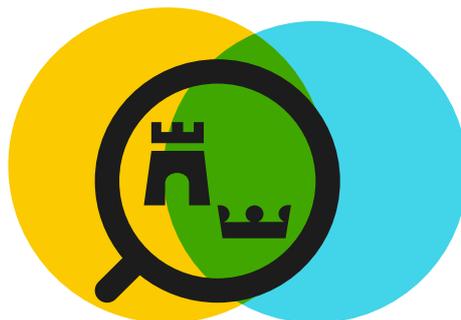
VIII. ÁMBITO MATERIAL Y CONTENIDOS DE LA ESTRATEGIA

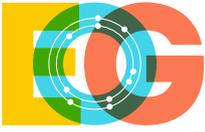
Nos hemos referido a lo largo de los apartados anteriores a las materias propias de la gobernanza pública. Al respecto cabe señalar, en primer lugar, que los parámetros, límites y elementos de esta gobernanza son difusos en la doctrina especializada. Por decirlo de otra manera, y sin perjuicio de lo señalado sobre la misma en el apartado introductorio de este documento, no existe una definición unívoca y universal de lo que ha de entenderse por gobernanza pública.

No obstante lo anterior, a la hora de aterrizar en el desarrollo de esta Estrategia en la Administración regional debemos partir del ámbito competencial vigente, analizando las competencias que la consejería impulsora de la misma tiene atribuidas en aquellos aspectos comúnmente vinculados a la gobernanza pública.

Al respecto, en nuestra Administración, en la reorganización administrativa operada por el Decreto n.º 29/2019, de 31 de julio, en su redacción dada por el Decreto de la Presidencia n.º 44/2019, de 3 de septiembre, se atribuye a la **CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** las competencias transversales de transparencia, participación ciudadana en la vida pública y buen gobierno, así como las de evaluación de políticas públicas, simplificación administrativa, incluida la dirigida a la actividad empresarial y la inspección y calidad de los servicios.

Por su parte, en el Decreto de órganos directivos de esta consejería (Decreto n.º 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública) se hace una firme apuesta por el gobierno abierto y por la regeneración y por la modernización administrativa al crear sendas direcciones generales con competencias horizontales en estos asuntos.



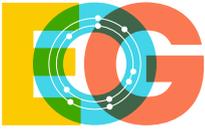


Así, por un lado, en esta norma se atribuyen, con carácter horizontal a la **DIRECCIÓN GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA** competencias expresas en materia de gobernanza, de elaboración y puesta en marcha de programas de reforma y modernización de la Administración Pública Regional y de calidad en los servicios públicos, así como de las políticas de administración electrónica y de interoperabilidad y de reducción de cargas administrativas y de simplificación y mejora de los procedimientos administrativos. A estas competencias se suman las propias de atención al ciudadano, evaluación del rendimiento de las unidades y servicios públicos, protección de datos, así como en materia de ética, integridad pública y prevención de la corrupción.

Por su parte, a la **DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO ABIERTO Y COOPERACIÓN** se le atribuyen también con carácter transversal, la coordinación general, impulso y fomento de las políticas públicas de transparencia y rendición de cuentas, tanto en materia de publicidad activa en el Portal de Transparencia, como de derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública de la Administración Regional; así como las destinadas al fomento de la participación de los ciudadanos y de colaboración con la sociedad civil organizada en la toma de decisiones en los asuntos de interés público y en la ejecución de las políticas públicas. Junto con ellas asume la coordinación y supervisión de la política en materia de datos abiertos en la Administración Regional, la elaboración de una base de datos de normativa regional, y la articulación de las medidas que conduzcan a una consolidación normativa del ordenamiento jurídico regional.

Como puede apreciarse, por un lado, las competencias anteriores descansan en el buen gobierno y en alguno de sus principios inspiradores como son la transparencia, la participación, el consenso, la eficacia de la actividad administrativa, la integridad y la ética. Por otro lado, esas competencias atribuidas a esta Consejería con carácter transversal se refieren específicamente a instrumentos que permiten pasar de un “buen gobierno” a una “buena administración”. Nos referimos a aquellos instrumentos que permiten a la Administración Regional mejorar y ejecutar mejor el ejercicio de sus competencias, tales como la simplificación administrativa, la evaluación de políticas públicas, la calidad, los instrumentos de participación ciudadana, la e-administración, etc.

De acuerdo con el ámbito material anterior, puede señalarse que las acciones que se incluyan en cada una de las líneas estratégicas que se configuran en este documento afectarán a una o varias de las siguientes materias:



A ↗ BUEN GOBIERNO



B ↗ ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN



C ↗ CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



D ↗ MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



E ↗ PLANIFICACIÓN



F ↗ SIMPLIFICACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



G ↗ EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS



H ↗ ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



I ↗ PARTICIPACIÓN CIUDADANA



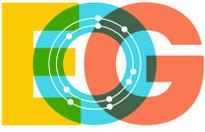
J ↗ PUBLICIDAD ACTIVA



K ↗ DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



L ↗ DATOS ABIERTOS



IX. LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

IX.1. ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Con carácter previo a la definición de las líneas y objetivos debemos referirnos someramente a la necesaria alineación de las políticas públicas y de las normas, planes y programas derivados de ellas y, en general, de cualquier actuación pública, con los objetivos incluidos en la **AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE** de Naciones Unidas, aprobada por Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015. Dicha Agenda representa el marco global de desarrollo para los próximos años, con un objetivo prioritario: alcanzar el desarrollo para todas las personas, y hacerlo de forma sostenible. A lo largo de sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, ODS) y 169 metas, se abordan las tres dimensiones, social, económica y medioambiental del desarrollo sostenible.

Por ello, resulta oportuno como marco de las actuaciones que contempla esta Estrategia, explicitar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas a ellos vinculadas que se encuentran claramente alineados con esta Estrategia de Gobernanza Pública, a saber:



OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE 16, PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS.

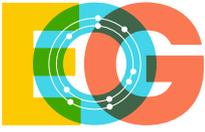
Con especial incidencia en las siguientes metas:

16.5 **Reducir** considerablemente la **corrupción** y el soborno en todas sus formas.

16.6 Crear a todos los niveles instituciones **eficaces y transparentes que rindan cuentas.**

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

16.10 Garantizar el **acceso público a la información** y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.



OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE 17, ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS.

Con especial incidencia en las siguientes metas:

- 17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por **alianzas entre múltiples interesados** que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.
- 17.17 Fomentar y promover la constitución de **alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil**, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

IX.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Una vez sentadas las materias enumeradas en el apartado anterior y puesto en evidencia su alineamiento con los objetivos de desarrollo sostenible, pueden estructurarse tales materias en grandes líneas estratégicas sobre las que construir los objetivos estratégicos que asientan este documento.

De acuerdo con lo anterior, se aprecian **LÍNEAS ESTRATÉGICAS** a abordar en su desarrollo que se relacionan con las materias o competencias anteriormente señaladas. Junto con las líneas anteriores se hace necesario desarrollar una línea transversal a todas ellas dirigida, por un lado, a favorecer el necesario cambio cultural sobre los valores de esta Estrategia y, por otro y en íntima relación con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 señalado, a articular la necesaria colaboración público-privada y las alianzas oportunas para la mejor consecución de todos los objetivos que integran la Estrategia.



De acuerdo con lo anterior, las **LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE GOBERNANZA PÚBLICA** son las siguientes:

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**

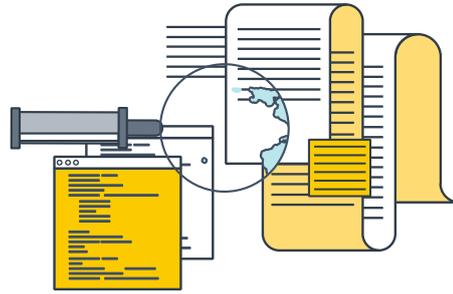
E

**Cambio cultural,
colaboración y alianzas**

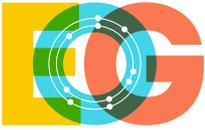
IX.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Dentro de cada una de estas Líneas Estratégicas se definen los siguientes trece objetivos estratégicos que se representan en la siguiente tabla:

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
 A MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	<p>01. Revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.</p> <p>02. Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.</p> <p>03. Remover los obstáculos y trabas burocráticas que impidan el crecimiento económico.</p>
 B CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	<p>04. Impulsar la planificación estratégica y la evaluación de las políticas públicas.</p> <p>05. Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.</p> <p>06. Implantar medidas que mejoren la productividad y eficiencia de los recursos públicos de la Administración Regional.</p> <p>07. Desarrollar una política avanzada en materia de protección de datos en la Administración Regional.</p>



LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
 C GOBIERNO ABIERTO	<p>08. Avanzar en Transparencia y Rendición de Cuentas.</p> <p>09. Fomentar e incrementar la participación y la colaboración.</p>
 D ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICA	<p>10. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.</p> <p>11. Fomentar la puesta en marcha de medidas para prevenir y detectar la corrupción.</p>
 E CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS	<p>12. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y la evaluación.</p> <p>13. Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.</p>



El contenido de estos Objetivos Estratégicos es el siguiente:

A. MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA:

Integran esta Línea Estratégica los siguientes objetivos:

1 || REVISAR Y SIMPLIFICAR LAS NORMAS Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

Se avanzará en la revisión de los procedimientos administrativos de la Administración regional al objeto de simplificar en la medida de lo posible los trámites establecidos y de reducir las cargas administrativas, burocráticas e innecesarias a los ciudadanos o aquellas que no aporten valor, y se aprovecharán los cambios normativos para simplificar la regulación de los reiterados procedimientos.

2 || MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL.

Se procurará una continua mejora de la usabilidad y accesibilidad universal de todos los servicios de la Administración regional a través de la consolidación de la administración electrónica. Se fomentará una simplificación del lenguaje que permita una mayor comprensión y experiencia de usuario, en especial, en los servicios electrónicos.

3 || REMOVER LOS OBSTÁCULOS Y TRABAS BUROCRÁTICAS QUE IMPIDAN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO.

Se articularán medidas que conduzcan a identificar, limitar y eliminar los obstáculos y cargas burocráticas que impidan el crecimiento económico, en especial de aquellas vinculadas a la simplificación empresarial, tales como la creación de la carpeta empresarial destinada a canalizar de manera ágil las relaciones electrónicas con la Administración regional y a evitar exigencias de presentación de documentación que las mismas ya hubiesen presentado con anterioridad.



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



Integran esta Línea Estratégica los siguientes objetivos:

1 || IMPULSAR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.

Se pondrán en marcha medidas que mejoren la planificación estratégica de la Administración regional, uniformando los elementos de los diferentes programas, planes y estrategias, definiendo la metodología de elaboración y los contenidos comunes de las diferentes estrategias, planes y programas, y se desarrollarán actuaciones que impliquen el desarrollo de una verdadera evaluación de políticas públicas.

2 || MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

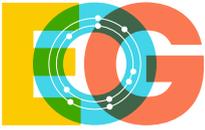
Se articularán medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y, en especial, con aquellos de atención directa a los ciudadanos.

3 || IMPLANTAR MEDIDAS QUE MEJOREN LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL.

Se identificarán e implementarán buenas prácticas tendentes a mejorar la productividad y eficiencia de los recursos públicos y la medición de cargas de trabajo de las unidades.

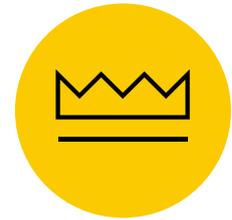
4 || DESARROLLAR UNA POLÍTICA AVANZADA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS EN LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL.

Se desarrollarán medidas que impongan un efectivo avance de la política de protección de datos en la Administración Regional, en cumplimiento de la normativa vigente.



C. GOBIERNO ABIERTO:

Integran esta Línea Estratégica los siguientes objetivos:



1 || PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Se impulsarán las medidas necesarias que permitan una efectiva rendición de cuentas a la ciudadanía, consolidando y mejorando las cotas de transparencia actualmente existentes, tanto en la vertiente de publicidad activa como en materia de derecho de acceso a la información pública (publicidad pasiva). De la misma forma, se adoptarán medidas para poner en valor la información y los datos del sector público, de manera que su reutilización pueda dar lugar a servicios de valor añadido, generando valor social y mejora de la actividad económica a través de la reutilización de la información que poseen las administraciones.

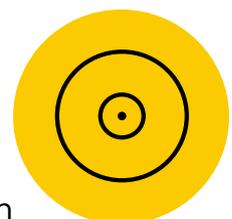
2 || FOMENTAR E INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN.

Se promoverán medidas que incrementen los niveles de participación ciudadana, involucrando a la misma en el diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, y se establecerán nuevas líneas de colaboración con la sociedad civil que redunden en una mejora de la gestión de los servicios públicos.

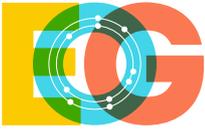
D. ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN:

Integran esta Línea Estratégica los siguientes objetivos:

1 || DESARROLLAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICAS PARA RECUPERAR LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA.



Se pondrán en marcha un conjunto de medidas que supongan la efectiva implantación en la Administración regional de un Marco de Integridad Institucional que se interiorice y aplique por todos sus empleados y agentes que se relacionen con la misma, reforzando la confianza de los ciudadanos en las instituciones regionales.



2 || FAVORECER LA PUESTA EN MARCHA DE MEDIDAS PARA PREVENIR Y DETECTAR LA CORRUPCIÓN.

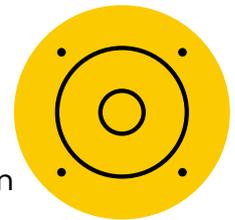
Se articularán medidas que identifiquen, prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción y de prácticas inadecuadas en la Administración regional.

E. CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS:

Integran esta Línea Estratégica transversal los siguientes objetivos:

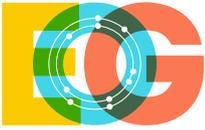
1 || FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y LA EVALUACIÓN.

Se adoptarán medidas de difusión, sensibilización y formación en materia de gobierno abierto, de ética e integridad pública, de innovación, calidad, planificación y evaluación, dirigidas tanto a empleados del sector público como a la sociedad civil, con el doble fin de concienciar y capacitar a los empleados públicos de forma que asuman e interioricen los valores propios de esta Estrategia, y, por otro lado, con el fin de que los ciudadanos mejoren su conocimiento en dichas materias y puedan así hacer un ejercicio efectivo de sus derechos, tales como el acceso a la información o el de participar activamente en los asuntos públicos.



2 || PROMOVER LA COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA EN MATERIA DE GOBIERNO ABIERTO, CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Se promoverán medidas tendentes a forjar alianzas entre las distintas entidades integrantes del sector público con el fin de generar sinergias en pro del gobierno abierto, la calidad y la evaluación de las políticas y servicios públicos, la modernización y simplificación administrativa y la administración electrónica.



X. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

Los objetivos estratégicos señalados en el apartado anterior se desarrollan mediante las medidas que, con el fin de poder realizar adecuadamente el seguimiento y la evaluación de la ejecución de esta Estrategia, se estructuran de la siguiente forma:

A ► EL/LOS OBJETIVO/S ESTRATÉGICO/S Y LA LÍNEA EN LA QUE SE INTEGRA/N.

B ► EL OBJETIVO ESPECÍFICO QUE PRETENDE CONSEGUIR LA MEDIDA.

C ► LA DENOMINACIÓN DE LA MEDIDA.

D ► LA CONSEJERÍA, EL CENTRO DIRECTIVO Y, EN SU CASO, EL SERVICIO O UNIDAD RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN.

E ► LOS ACTORES PÚBLICOS O PRIVADOS QUE VAN A PARTICIPAR EN LA EJECUCIÓN DE LA MEDIDA.

F ► LAS ACCIONES NECESARIAS PARA LLEVARLA A CABO.

G ► LOS DESTINATARIOS POTENCIALES DE LA ACTUACIÓN.

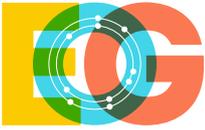
H ► LOS INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR OBJETIVAMENTE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO PERSEGUIDO CON LA MEDIDA.

I ► EL PRESUPUESTO ESTIMADO.

J ► EL CALENDARIO PREVISTO PARA SU EJECUCIÓN.

K ► LAS OBSERVACIONES O ASPECTOS RELEVANTES DE LA EJECUCIÓN DE LA MEDIDA QUE SE QUIERAN DESTACAR.

El contenido de cada una de estas medidas se detalla en el Anexo de este documento.



XI. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA

La Administración Regional realizará el seguimiento y evaluación de la Estrategia de Gobernanza Pública a través de las líneas, objetivos estratégicos y medidas definidos en el apartado anterior.

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.

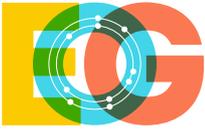
A estos efectos, en el **ANEXO** se contempla para cada una de las medidas sus propios **indicadores de actividad, proceso y/o resultado**.

Para facilitar el seguimiento y la evaluación se diseñarán y aplicarán las oportunas herramientas e instrumentos, que estarán coordinados por la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.

El seguimiento y evaluación se formalizará en los correspondientes **informes anuales** que se indican en el sistema de gestión de la Estrategia establecido en el apartado siguiente de este documento, que serán elaborados por el Equipo Técnico de la Estrategia y aprobados por el Equipo de Dirección de la Estrategia. Estos informes sustentarán la planificación del año siguiente y fomentarán la **retroalimentación constante de la Estrategia**, permitiendo incorporar nuevas líneas, objetivos o medidas, o, incluso, modificar las existentes.

De la misma forma, con ocasión de la elaboración del informe de evaluación del primer año, el Equipo Técnico establecerá un **cuadro de indicadores** que permitirá medir la consecución de las **líneas estratégicas** a lo largo de la vigencia de la Estrategia, que será elevado al Equipo de Dirección de la Estrategia. Por tanto, en el segundo y en el tercer año de vigencia de la Estrategia el informe de evaluación versará no solo sobre el grado de cumplimiento de los indicadores previstos para cada medida sino también sobre el grado de cumplimiento de los indicadores de medición de los objetivos estratégicos.

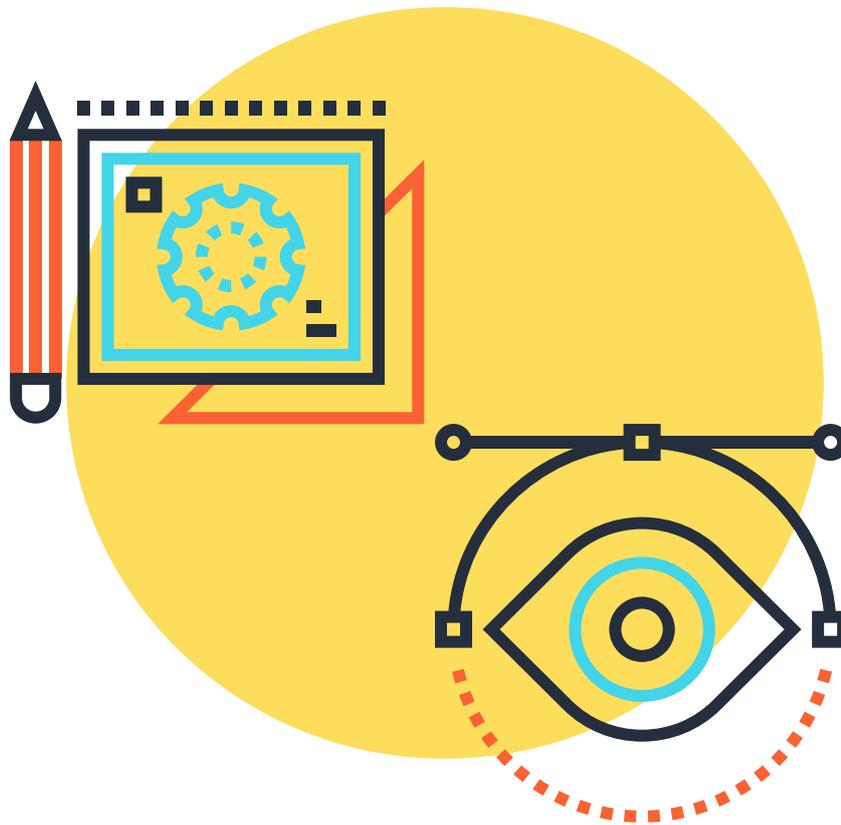
Además de estos informes anuales de seguimiento de la Estrategia, se hará un informe **evaluación final** o ex post al final de su ejecución, que deberá emitirse dentro del primer trimestre de 2023 y que será aprobado, igualmente, por el Equipo de Dirección.

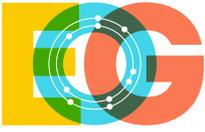


En la referida evaluación final se dará también voz a la ciudadanía, a través de los oportunos instrumentos de participación ciudadana.

Dicha evaluación contemplará 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 de evaluación de la estrategia.





XII. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA

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.

XII.1.- PRINCIPIOS

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 resultados. Su ámbito temporal alcanza hasta 2022, por lo que se hace necesario un modelo de gestión basado en los siguientes principios:

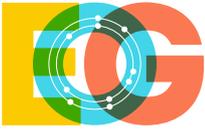
A || COMPROMISO DE TODA LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL Y DE TODOS LOS AGENTES IMPLICADOS: UNA VISIÓN TRANSVERSAL DEL GOBIERNO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Ante todo, la Estrategia Regional de Gobernanza Pública es un Plan de Gobierno, y, como tal, implica a todo el Consejo de Gobierno. Esto significa que sus actuaciones (o gran parte de ellas) tendrán efecto sobre todas las Consejerías, Organismos Públicos y unidades y que se necesitará la participación y el compromiso de todos para el cumplimiento de los objetivos marcados. En este sentido, es fundamental que esta estrategia logre que las unidades administrativas y el personal empleado público de la Administración Regional la perciban como propia y se sientan parte activa de su ejecución.

Para ello, se dispondrá de un conjunto de mecanismos que permitan estructurar adecuadamente la actuación de los distintos Departamentos y Organismos con el fin de aprovechar sinergias y ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de las medidas.

B || LIDERAZGO, IMPULSO, COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.

El liderazgo de la Estrategia es del Consejo de Gobierno, que la aprueba y encarga su impulso, coordinación, seguimiento y evaluación a la Consejería de Transparencia, Par-



participación y Administración Públicas a través de sus Direcciones Generales de Regeneración y Modernización Administrativa y de Gobierno Abierto y Cooperación.

No obstante lo anterior, para el desarrollo y ejecución de la Estrategia y para lograr alcanzar los objetivos establecidos, es requisito imprescindible el compromiso, la implicación y la participación de toda la Administración Regional y, especialmente, de las Secretarías Generales de las Consejerías así como de las Direcciones Generales de carácter horizontal (Presupuestos, Función Pública, Informática Corporativa, Patrimonio y Planificación y Transformación Digital).

Además de la organización interna de la Estrategia recogida en el apartado siguiente, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública proporcionará los mecanismos necesarios para impulsar las iniciativas de la Estrategia, actuando como promotora de las mismas y buscando el liderazgo y apoyo del resto de unidades de la Administración Regional cuando sea preciso.

C || SUPERVISIÓN:

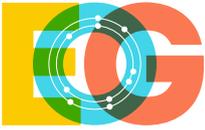
UNA DIRECCIÓN CON INFORMACIÓN REAL, CLARA Y OPORTUNA.

Es evidente que una Estrategia de estas características requiere de unos instrumentos que permitan el control y seguimiento continuados del avance y el cumplimiento de las medidas. En este sentido, se contempla la intervención de órganos y procedimientos orientados a realizar una supervisión rigurosa y eficiente, que no penalice a los gestores con excesivas tareas administrativas, pero que facilite a la dirección de la Estrategia una visión clara y real de cuál es la situación de las actuaciones y de sus resultados y le permita tomar las decisiones y las medidas que sean necesarias en cada caso.

D || ACTUALIZACIÓN:

UNA ESTRATEGIA QUE SE ADAPTA A LOS CAMBIOS DEL ENTORNO.

No es posible conocer con detalle los elementos de contexto y la situación de las iniciativas de la Estrategia en un plazo de tres o cuatro años. Cambios en la normativa o en la tecnología, estudios cuyos resultados implican cambiar decisiones técnicas, alteraciones presupuestarias o los propios resultados de las medidas, son situaciones que van cambiando el contexto y que requieren realizar cambios en la Estrategia. Por ello, esta Estrategia nace con la vocación de ser un plan en permanente construcción y se dota de elementos que le permitirán adaptarse continuamente a los cambios de su entorno.



XII.2. ORGANIZACIÓN INTERNA

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.

A || DIRECCIÓN DE LA ESTRATEGIA:

De acuerdo con lo que se ha señalado en el principio relativo al liderazgo establecido en el apartado anterior, la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública, la Secretaria General de la citada Consejería, el Director General de Regeneración y Modernización Administrativa y el Director General de Gobierno Abierto y Cooperación formarán el **Equipo de Dirección** de esta Estrategia, que 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.

B || 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, que estará compuesto por los siguientes miembros:

La Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa.

La Directora de la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública Regional.

Un funcionario de la Oficina señalada en el apartado anterior.

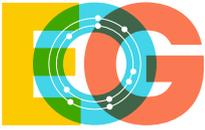
2 Inspectores Generales de los Servicios.

Las funciones de este equipo técnico serán las siguientes:

La coordinación de la ejecución de las medidas y los aspectos técnicos de la Estrategia.

La elaboración de informes de seguimiento y evaluación de la Estrategia.

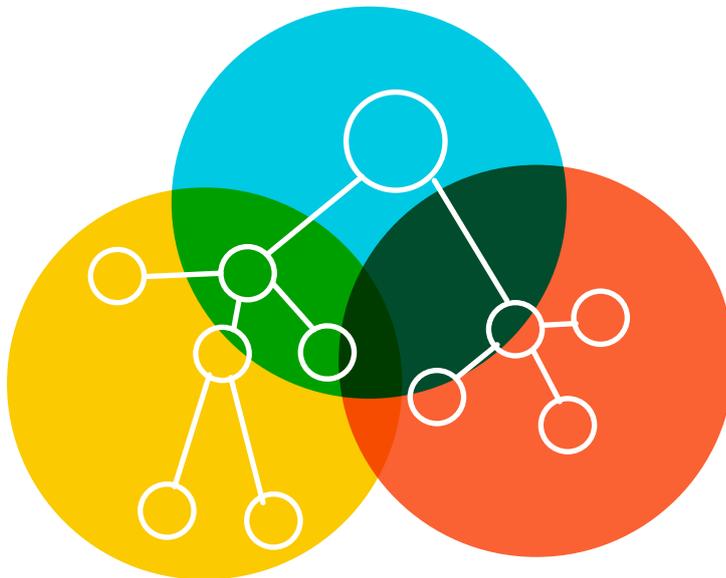
La elaboración de contenidos y la gestión de actividades propias del seguimiento operativo de la Estrategia.

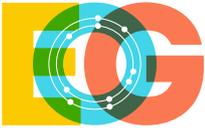


La puesta en común de los grupos de trabajo.

Podrán formar parte también del Equipo Técnico los responsables de medidas que tengan especial envergadura o involucren a varios departamentos.

Asimismo, dependiendo del Equipo Técnico se podrán constituir Grupos de trabajo para la elaboración, propuesta o ejecución de medidas que afecten a varios departamentos.





ANEXO

ÍNDICE

A. MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

A.01 Simplificación de procedimientos administrativos.....	75
A.02 Habilitación de borradores de declaraciones tributarias.....	77
A.03 Consolidación normativa reglamentaria.....	79
A.04 Mejora de las funcionalidades y servicios de Administración electrónica.....	86
A.05. Tablón de Anuncios Electrónico.....	83
A.06. Digitalización retrospectiva de expedientes cerrados en soporte papel.....	84
A.07. Registro de Apoderamientos.....	86
A.08 Registro de Funcionarios Habilitados.....	88
A.09. Licitación electrónica.....	89
A.10 Impulso de la Plataforma de Interoperabilidad.....	91
A.11. Mejora del lenguaje y la accesibilidad de la Sede electrónica.....	92
A.12 Modernización de la pasarela de pagos.....	94
A.13 Proyecto UNIFICA del Servicio Murciano de Salud.....	95
A.14 Modernización de los procesos selectivos y de provisión de puestos en el SMS.....	97
A.15 Carpeta empresarial.....	99
A.16 Comisión para el Impulso de la Actividad Económica.....	101
A.17 Laboratorio de innovación para la reducción de cargas administrativas en el tejido empresarial.....	103
A.18 Conciliación laboral previa por vía telemática.....	105
A.19 Autorización telemática del libro de subcontratación.....	106

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

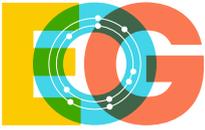
B.01 Planificación estratégica.....	107
-------------------------------------	-----



B.02 Evaluación de políticas públicas.....	109
B.03 Marco común de calidad, Sello y Cartas de Servicios.....	111
B.04 Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos.....	113
B.05 Dirección por objetivos.....	115
B.06 Mejora de los servicios de atención a la ciudadanía.....	116
B.07 Mejora de los servicios de atención al contribuyente.....	118
B.08 Programa de calidad en los centros educativos.....	119
B.09 Banco de buenas prácticas.....	121
B.10 Reconocimiento de buenas prácticas.....	122
B.11 Metodología de evaluación del rendimiento de unidades.....	123
B.12 Control interno y gestión de riesgos no sanitarios en el SMS.....	125
B.13 Mejora de la política de protección de datos.....	129
B.14 Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.....	131

C. GOBIERNO ABIERTO

C.01 Ampliación y mejora de la información del Portal de Transparencia.....	132
C.02 Mejora de la usabilidad del Portal de Transparencia.....	133
C.03 Mejora de la accesibilidad del Portal de Transparencia.....	134
C.04 Gestión automatizada de la publicidad activa.....	135
C.05 Agendas y viajes altos cargos.....	136
C.06 Protocolo de acceso a la información pública.....	137
C.07 Mejora de la gestión del buzón de consultas.....	138
C.08 Mejora de los canales de información en materia de vivienda.....	139
C.09 Declaraciones de bienes de interés cultural.....	140
C.10 Evaluación y seguimiento de la publicidad activa.....	141
C.11 Catálogo de datos abiertos.....	143
C.12 Servicio de gestión para la reutilización de datos.....	145
C.13 Generación de datos espaciales y servicios interoperables.....	146
C.14 Impulso del conocimiento abierto.....	147
C.15 Fomento de la participación ciudadana.....	148



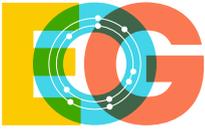
C.16 Apoyo a la participación ciudadana infantil y juvenil.....	149
C.17 Mejora de la Plataforma de participación ciudadana.....	150
C.18 Apoyo a la participación ciudadana en entidades locales.....	151
C.19 Impulso de la escucha activa.....	152

D. ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

D.01 Códigos éticos.....	153
D.02 Buzón Ético.....	155
D.03 Comisión de Integridad Institucional.....	156
D.04 Registro de Grupos de Interés.....	157
D.05 Huella normativa.....	158
D.06 Mejora del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de Altos Cargo y carpeta del alto cargo.....	159
D.07 Mapa de riesgos de la corrupción.....	160
D.08 Estrategia anticorrupción.....	161

E. CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS

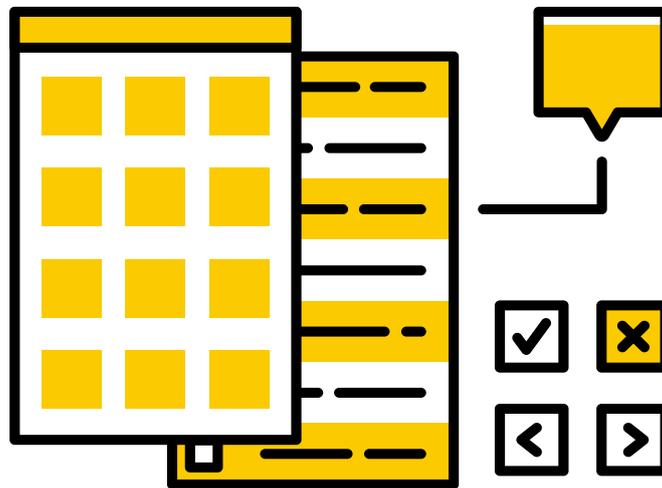
E.01 Formación en Gobierno Abierto.....	162
E.02 Programa IRIS para educar en la transparencia y el buen gobierno.....	163
E.03 Fomento de una cultura de datos abiertos y conocimiento abierto.....	165
E.04 Difusión y comunicación en participación ciudadana.....	167
E.05 Portal de gobernanza pública.....	169
E.06 Fomento del conocimiento en administración electrónica y habilidades digitales.....	170
E.07 Cultura de calidad, planificación, evaluación de políticas públicas, administración electrónica y protección de datos.....	171
E.08 Laboratorio de innovación para la gestión del cambio.....	173
E.09 Promoción de espacios e instrumentos de innovación social.....	175
E.10 Fomento de la cultura de la innovación.....	177
E.11 Presencia digital.....	179

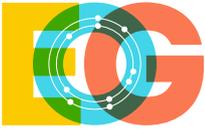


E.12 Participación en redes interadministrativas. 180

E.13 Colaboración con las Entidades Locales en materia de participación. 181

EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS FICHAS
DE MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA 182



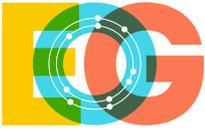


A || MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

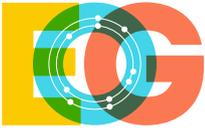
A.01 / SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	REVISAR Y SIMPLIFICAR LAS NORMAS Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Revisión de los procedimientos administrativos para simplificarlos, reduciendo las cargas administrativas para los interesados, así como sus costes.
MEDIDA	Desarrollo de un proceso de simplificación y modernización de todos los procedimientos de la Administración Regional de Murcia.
RESPONSABLE	Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Todos los órganos directivos de la Administración Regional y sus entidades vinculadas o dependientes.→ Inspección General de los Servicios.→ Dirección General de Informática Corporativa.



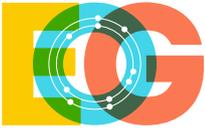


ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Elaboración y aprobación de la metodología de simplificación de procedimientos administrativos.→ Puesta en producción de la aplicación informática MADRE y fijación del calendario de actuaciones en el marco del Plan de Inspección de la Inspección General de los Servicios.→ Revisar la definición de los procedimientos comunes realizada en DEXEL y uniformar la gestión, trámites y documentos de esos procedimientos.→ Desarrollo del proceso de simplificación y elaboración, aprobación y publicación de informes de simplificación administrativa.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empresas.→ Organizaciones sin ánimo de lucro.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de procedimientos administrativos revisados.→ Número de cargas administrativas reducidas en los procedimientos administrativos.→ Número de procedimientos comunes revisados.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022

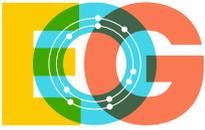


A.02 / HABILITACIÓN DE BORRADORES DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	REVISAR Y SIMPLIFICAR LAS NORMAS Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Simplificar el proceso de confección, presentación y pago electrónico de impuestos.
MEDIDA	Habilitar el uso de borradores para la confección y presentación de declaraciones tributarias.
RESPONSABLE	→ Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
PARTICIPANTES	→ Agencia Tributaria de la Región de Murcia. → Dirección General de Informática Corporativa. → Colegio Notarial de Murcia
ACCIONES	→ Establecimiento de la obligatoriedad de envío de fichas notariales donde se documenten operaciones susceptibles de tributación por alguna de las modalidades impositivas gestionadas por la ATRM, así como la ejecución de los desarrollos necesarios para su recepción y tratamiento. → Generación de borradores del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPyAJD), y de la modalidad de Donaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (ISD). → Integración de servicios de valoración en formularios relativos a ITPyAJD y a ISD. → Adecuar la normativa reglamentaria relativa a la presentación de declaraciones tributarias de los impuestos citados.



DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Contribuyentes.→ Colaboradores sociales en materia tributaria.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Publicación de la norma estableciendo la obligatoriedad del envío de información desde la Notaría.→ Número de operaciones susceptibles de generación de borradores tributarios.→ Número de integraciones de servicios de valoración en modelos tributarios.
PRESUPUESTO	250.000,00 €
CALENDARIO	2020-2021

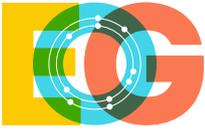


A.03 / CONSOLIDACIÓN NORMATIVA REGLAMENTARIA

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	REVISAR Y SIMPLIFICAR LAS NORMAS Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Consolidar los textos de todas las normas reglamentarias vigentes en la CARM.
MEDIDA	Desarrollo de un proceso de consolidación y simplificación normativa reglamentaria.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Centro de Documentación e Información.→ Servicios jurídicos y de ordenación normativa de toda la Administración Regional.→ Boletín Oficial de la Región de Murcia.→ Inspección General de los Servicios.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Redactar los textos consolidados de todos los decretos y órdenes regionales vigentes.→ Publicar dichos textos consolidados en el Portal de Transparencia de la Región de Murcia.→ Vincular el Boletín Oficial de la Región de Murcia al Portal de Transparencia de la CARM para que este organismo autónomo también dé acceso en su página web a la normativa reglamentaria regional consolidada.

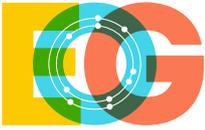


DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de decretos consolidados y publicados en el Portal de Transparencia.→ Número de órdenes reglamentarias consolidadas y publicadas en el Portal de Transparencia.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022

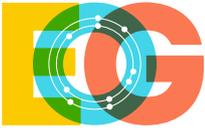


A.04 / MEJORA DE LAS FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar las funcionalidades y servicios de la administración electrónica en la Administración Regional
MEDIDA	Mejora de las funcionalidades y servicios de Administración electrónica.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Informática Corporativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Inspección General de Servicios.→ Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Realizar un catálogo de servicios electrónicos en los que implantar nuevas funcionalidades.→ Autorización de los nuevos servicios objeto de integración en la Sede Electrónica.→ Aprobación de nuevos formularios electrónicos específicos en la Sede Electrónica de la CARM y simplificación del procedimiento existente.→ Realización del análisis funcional de distintas herramientas corporativas de administración electrónica.→ Poner en marcha nuevos instrumentos de identificación y firma electrónica.



DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empresas.→ Organizaciones sin ánimo de lucro.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de servicios electrónicos mejorados.→ Número de instrumentos de firma electrónica habilitados.→ Número de procedimientos administrativos en los que se habilitan los nuevos sistemas de firma habilitados.
PRESUPUESTO	9.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022
OBSERVACIONES	Se trata de una acción transversal que puede afectar a la totalidad de los servicios electrónicos que se prestan.

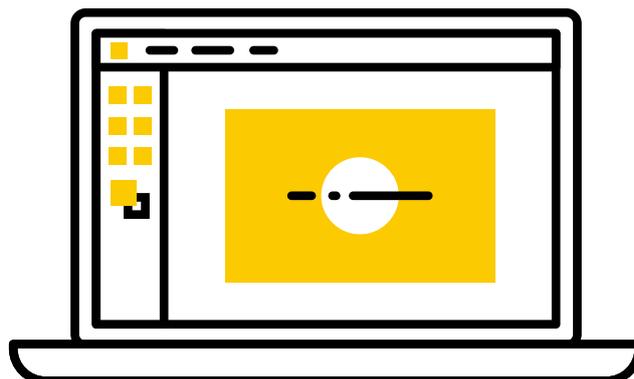


A.05 / TABLÓN DE ANUNCIOS ELECTRÓNICO

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar el acceso a la información administrativa, a través de la creación de un sitio único donde se publiquen todos los anuncios de los procedimientos administrativos.
MEDIDA	Creación de un Tablón de Anuncios Electrónico de la Administración Regional.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Informática Corporativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Inspección General de Servicios.→ Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Determinar qué tipo de información va a residir en el tablón de anuncios electrónico.→ Establecer la estructura del tablón y desarrollar una aplicación corporativa para la prestación del servicio, previa determinación de sus funcionalidades.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanos.→ Empresas.→ Organizaciones sin ánimo de lucro.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Puesta en funcionamiento de tablón de anuncios.→ Número de procedimientos que se publiquen.→ Número de anuncios mensuales publicados.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022

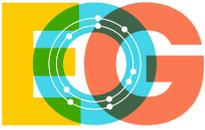
A.06 / DIGITALIZACIÓN RETROSPECTIVA DE EXPEDIENTES CERRADOS EN SOPORTE PAPEL

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Facilitar la disponibilidad y el acceso a los procedimientos administrativos completamente finalizados de la Administración Regional.
MEDIDA	Digitalización retrospectiva de expedientes cerrados en soporte papel.
RESPONSABLE	→ Archivo General de la Región de Murcia.
PARTICIPANTES	→ Archivo General de la Región de Murcia → Dirección General de Informática Corporativa. → Boletín Oficial de la Región de Murcia. → Centros directivos gestores de los procedimientos administrativos.



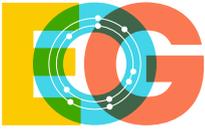


ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Identificar los procedimientos administrativos concluidos de forma definitiva, que ya han terminado de producir efectos y que no son susceptibles de producir otros nuevos.→ Eliminar, previamente a su digitalización, los borradores, notas manuscritas, folletos, copias y duplicados innecesarios o cualquier otro tipo de documentación de apoyo que no forme parte del procedimiento.→ Efectuar la digitalización técnica del procedimiento respetando el orden de tramitación de los documentos que lo integran.→ Eliminar los documentos en papel que puedan ser objeto de eliminación, respetando los requisitos jurídicos sustantivos y procedimentales.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Gestores de los procedimientos.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de expedientes cerrados susceptibles de digitalización.→ Número de expedientes cerrados susceptibles de digitalización cuya digitalización haya sido autorizada por el centro directivo responsable de su tramitación.→ Número de expedientes que, respetando los indicadores anteriores, hayan sido efectivamente digitalizados.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022

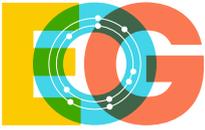


A.07 / REGISTRO DE APODERAMIENTOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Facilitar el acceso a la administración electrónica de la ciudadanía.
MEDIDA	Puesta en funcionamiento del Registro General de Apoderamientos, donde inscribir los tipos de poderes a los que se refiere el artículo 6.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Informática Corporativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Inspección General de Servicios.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Desarrollo de la interconexión con la aplicación estatal en la materia, APODERA.→ Desarrollo reglamentario del Registro de Apoderamientos de la Región de Murcia.→ Actuaciones de difusión y formación en materia de apoderamientos.

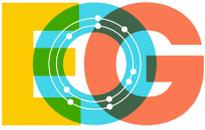


DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empresas.→ Organizaciones sin ánimo de lucro.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de apoderamientos inscritos en el registro.→ Número de accesos a la plataforma de apoderamientos.
PRESUPUESTO	5.000,00 €
CALENDARIO	2020-2021
OBSERVACIONES	La implementación de esta medida está supeditada a la cesión, adaptación y uso de la plataforma de la Administración General del Estado.



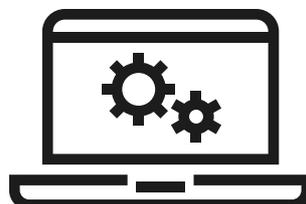
A.08 / REGISTRO DE FUNCIONARIOS HABILITADOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Facilitar el acceso a la administración electrónica de la ciudadanía.
MEDIDA	Puesta en funcionamiento del Registro de Funcionarios Habilitados, como plataforma donde inscribir a los funcionarios que se habiliten para realizar solicitudes electrónicas, pagos y acceder a notificaciones en nombre de aquellos ciudadanos que carezcan de medios electrónicos o desconozcan su uso.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Informática Corporativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Inspección General de Servicios.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Desarrollo de la interconexión con la aplicación estatal en la materia, HABILITA.→ Desarrollo reglamentario.→ Actuaciones de difusión y formación.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empleados públicos de la Administración Pública Regional.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de funcionarios habilitados.→ Número de oficinas que cuentan con funcionarios habilitados.→ Número de municipios con oficinas que cuentan con funcionarios habilitados.→ Número de actuaciones habilitadas realizadas.
PRESUPUESTO	5.000,00 €
CALENDARIO	2020-2021



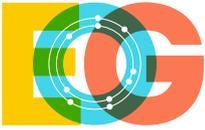
A.09 / LICITACIÓN ELECTRÓNICA

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Impulsar la contratación pública electrónica.
MEDIDA	Puesta en marcha de la licitación electrónica en la Administración Regional.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Patrimonio.→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Grupo de Trabajo y Comité de Expertos en materia de contratación.→ Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP).→ Unidades que tengan atribuidas las funciones en materia de contratación de las distintas Secretarías Generales de Consejerías y OO AA.→ Intervención General.→ Junta Regional de Contratación Administrativa.→ Inspección General de Servicios.



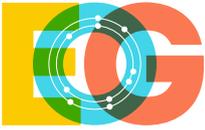


ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Declarar corporativa la aplicación informática para la tramitación electrónica de la contratación en el ámbito de la Administración General de la Región de Murcia y sus Organismos Autónomos (CONCOR).→ Culminar la integración en PLACSP.→ Articular los medios necesarios para que los poderes adjudicadores del Sector Público Regional puedan licitar por medios electrónicos.→ Completar el gestor corporativo de expedientes de contratación (CONCOR) para que permita la tramitación de expedientes hasta su finalización.→ Promover la incorporación a CONCOR de los demás poderes adjudicadores del Sector Público Regional.→ Organizar las acciones formativas necesarias, para que los usuarios de CONCOR y PLACSP conozcan el manejo de las aplicaciones.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empresas.→ Todos los órganos directivos que integran la Administración Pública Regional.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de consejerías y organismos públicos que utilizan CONCOR.→ Número de entes del sector público que utilizan CONCOR.→ Número de licitaciones electrónicas realizadas.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020



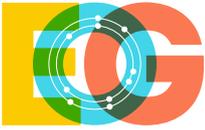
A.10 / IMPULSO DE LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELEC/TRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Incrementar los servicios de administración electrónica en la Región de Murcia.
MEDIDA	Incrementar los certificados e información disponible en la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Inspección General de Servicios. → Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	→ Incorporar nuevos certificados externos (procedentes de otras AAPP) disponibles en la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM. → Incorporar nuevos certificados internos (procedentes de la CARM) en la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.
DESTINATARIOS/AS	→ Empleados públicos. → Ciudadanía. → Empresas.
INDICADORES	→ Número de certificados internos incorporados a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM. → Número de certificados externos incorporados a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM. → Número de certificados descargados.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022



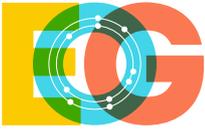
A.11 / MEJORA DEL LENGUAJE Y LA ACCESIBILIDAD DE LA SEDE ELECTRÓNICA

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejora del lenguaje y la accesibilidad en la sede electrónica para hacerlo más comprensible a la ciudadanía.
MEDIDA	Implantación del lenguaje claro en la información y mejorar la accesibilidad en la sede electrónica.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Inspección General de los Servicios.→ Entidades expertas en lectura fácil.→ Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Órganos directivos con competencias materiales en los contenidos a adaptar en lectura fácil.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Desarrollo de actuaciones de colaboración con entidades expertas en accesibilidad y lectura fácil.→ Constitución de un grupo de trabajo de clarificación del lenguaje y clarificación del lenguaje de la sede electrónica de la CARM.→ Elaboración de materiales en lectura fácil.→ Análisis de la versión móvil de la sede electrónica y adaptación a los criterios de accesibilidad y usabilidad.→ Incorporación a la sede electrónica de los contenidos necesarios y difusión de las actuaciones realizadas.



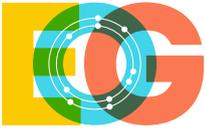
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empleados públicos al servicio de la administración pública regional.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de contenidos modificados /porcentaje del total.→ Número de publicaciones en lectura fácil.→ Evaluación del impacto mediante encuestas.
PRESUPUESTO	30.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022





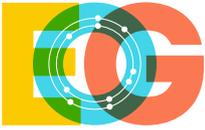
A.12 / MODERNIZACIÓN DE LA PASARELA DE PAGOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Incrementar las modalidades y canales de pago de las obligaciones tributarias y resto de ingresos públicos.
MEDIDA	Modernizar la pasarela de pagos de la CARM, adaptando los sistemas de información de la CARM a las normas bancarias "Cuaderno 60" y "Cuaderno 19 SEPA".
RESPONSABLE	→ Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
PARTICIPANTES	→ Agencia Tributaria de la Región de Murcia. → Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos → Dirección General de Informática Corporativa
ACCIONES	→ Desarrollo de la adaptación de los sistemas de información de la Comunidad Autónoma para la utilización de las normas bancarias "Cuaderno 60" y "Cuaderno 19 SEPA". → Adecuar la normativa reglamentaria para adaptar los sistemas de información. → Estudio de los requisitos necesarios para la implantación del cargo en cuenta y el pago telefónico.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Empresas. → Todos los órganos directivos que integran la Administración Pública Regional.
INDICADORES	→ Herramienta conversora de N28 a Cuaderno 60. → Número de pagos realizados a través de domiciliación bancaria.
PRESUPUESTO	300.000 €
CALENDARIO	2020-2022



A.13 / PROYECTO UNIFICA DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Normalizar, simplificar y automatizar los procesos de contenido económico del SMS, excluyendo los relacionados con la gestión de recursos humanos, con el fin de implantarlos en todas las unidades del SMS que desarrollen dichos procedimientos, consiguiendo así homogeneidad, integración en la administración electrónica, y un sistema de información esencial para la gestión de los recursos en la organización
MEDIDA	Normalización y Unificación de Procedimientos y Contenidos Internos y Administrativos del SMS integrados en la Administración electrónica
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Secretaría general técnica del SMS.→ Subdirección general asuntos económicos del SMS.→ Subdirección general de tecnologías de la información del SMS.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Servicio de control interno.→ Servicio de obras y contratación.→ Servicio de régimen interior.→ Unidad de aprovisionamiento integral.→ Servicio de tesorería.→ Servicio de contabilidad de ingresos y gastos.→ Servicio de planificación y coordinación económica.→ Servicios y unidades gestoras de los centros periféricos del SMS de los procedimientos incluidos en el proyecto.



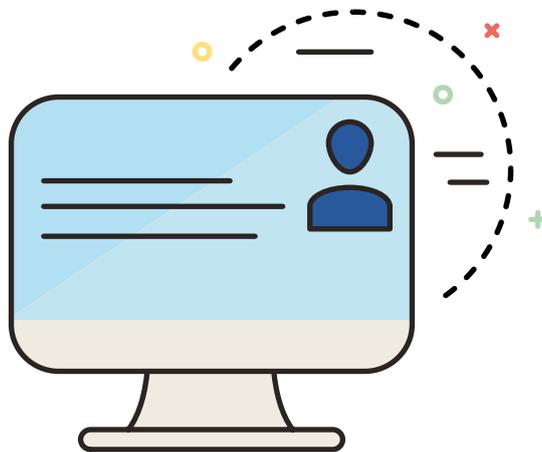
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Fase I de análisis funcional /reingeniería de procesos modelado de procesos.→ Fase II de modelado de ejecución BPMN.→ Fase III de Implementación en pruebas.→ Fase IV de Producción. La gestión del cambio.→ Fase V de Soporte, incidencias, apoyo a usuarios y actualizaciones.→ Fase VI de Devolución del Servicio.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empresas y otras entidades.→ Empleados públicos.→ Sector Público.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Grado de comunicación bidireccional→ Grado de facilidad de uso de las herramientas percibida por el usuario→ Grado de utilidad del proyecto percibida por el usuario→ Grado de consecución de los objetivos técnicos→ Grado de satisfacción general.→ Reducción de horas de trabajo anuales por proceso generadas por la automatización de trámites→ Número de usuarios vinculados con Unifica de forma directa, como tramitadores, y de forma indirecta.
PRESUPUESTO	259.327,13 €
CALENDARIO	2020-2021

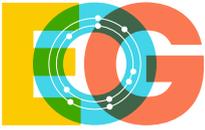


A.14 / MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS SELECTIVOS Y DE PROVISIÓN DE PUESTOS EN EL SMS

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Transparencia y agilización en la tramitación administrativa de los procedimientos de selección para el acceso a la condición de personal estatutario fijo o temporal y en cualesquiera procedimientos de provisión de plazas por parte del personal fijo del Servicio Murciano de Salud, así como la reducción de costes y simplificación de las cargas para los administrados.
MEDIDA	Tramitación electrónica de los procesos selectivos del personal estatutario fijo o temporal y de provisión de plazas del Servicio Murciano de Salud, incorporando la presentación telemática de solicitudes, junto a la autobaremación de los méritos por parte de los aspirantes.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección general de recursos humanos.→ Subdirección general de recursos humanos.→ Servicio de selección.→ Subdirección general de tecnologías de la información del SMS.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Implantación y/o modificación aplicaciones de gestión de los procedimientos de selección de personal temporal y fijo, y de provisión de puestos del SMS.→ Creación unidades de apoyo en los distintos centros directivos del SMS para asistir a las personas que deseen participar en los procesos selectivos y de provisión de puestos.

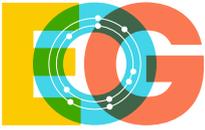
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none"> → Ciudadanía. → Empleados públicos.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> → Reducción de costes para el SMS respecto a la situación inicial. → Disminución de reclamaciones respecto a la situación inicial. → Encuestas de calidad a los participantes en los procesos de referencia.
PRESUPUESTO	118.000,00 €
CALENDARIO	2020-2021



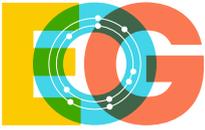


A.15 / CARPETA EMPRESARIAL

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	REMOVER LOS OBSTÁCULOS Y TRABAS BUROCRÁTICAS QUE IMPIDAN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO
OBJETIVO ESPECÍFICO	Facilitar las relaciones entre las empresas y la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
MEDIDA	Puesta en servicio de la Carpeta Empresarial.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.→ Consejería de Empresa, Industria y Portavocía.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Dirección General de Comercio e Innovación Empresarial.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Elaboración de las especificaciones técnicas de diseño.→ Elaboración pliegos de condiciones y tramitación y adjudicación del contrato de servicios necesario para la ejecución.→ Ejecución por la empresa adjudicataria.→ Realización de las pruebas y puesta en servicio.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Consejerías de la Administración regional que dispongan de procedimientos administrativos dirigidos a personas jurídicas.→ Administración local.→ Administración General del Estado.→ Empresas.

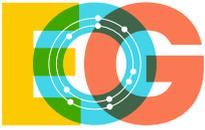


INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de centros directivos usuarios.→ Número de empresas usuarias.→ Número de entidades locales usuarias.
PRESUPUESTO	180.000,00€
CALENDARIO	<ol style="list-style-type: none">1. Elaboración técnica de la Carpeta empresarial: Primer semestre de 2020.2. Ejecución de la Carpeta empresarial: 2021.3. Puesta en servicio de la Carpeta empresarial: Primer trimestre 2022.
OBSERVACIONES	La Carpeta Empresarial, fue creada por la Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.

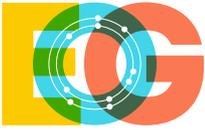


A.16 / COMISIÓN PARA EL IMPULSO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	REMOVER LOS OBSTÁCULOS Y TRABAS BUROCRÁTICAS QUE IMPIDAN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO
OBJETIVO ESPECÍFICO	Impulsar la evaluación y el análisis de las obligaciones de información que afectan a las empresas con objeto de llevar a cabo una reducción de cargas en los trámites administrativos.
MEDIDA	Regulación y puesta en funcionamiento de la Comisión para el Impulso de la Actividad Económica (CIAE).
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.→ Consejería de Empresa, Industria y Portavocía.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Comercio e Innovación Empresarial.→ Instituto de Fomento de la Región de Murcia.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Aprobar la Orden por la que se regula la Comisión para el Impulso de la Actividad Económica.→ Constituir, convocar y celebrar las sesiones reglamentariamente establecidas para el órgano colegiado.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empresas.

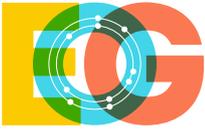


INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de sesiones de la CIAE realizadas.→ Número de actuaciones de evaluación del seguimiento de la aplicación de los regímenes de intervención que afectan a las empresas realizadas.→ Número de propuestas de mejora de la intervención administrativa en la actividad económica realizadas.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020

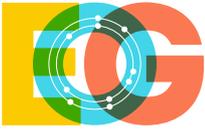


A.17 / LABORATORIO DE INNOVACIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS EN EL TEJIDO EMPRESARIAL

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	REMOVER LOS OBSTÁCULOS Y TRABAS BUROCRÁTICAS QUE IMPIDAN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Identificación y planteamiento de propuestas concretas de reducción de cargas administrativas, que afectan a sectores económicos o colectivos concretos.
MEDIDA	Impulso de un Laboratorio de Innovación para la reducción de cargas administrativas en el tejido empresarial.
RESPONSABLE	→ Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Comercio e Innovación Empresarial.→ Instituto de Fomento de la Región de Murcia.→ Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM).
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Actuaciones de colaboración con los agentes sociales.→ Determinación de los sectores económicos o colectivos que formarán parte del laboratorio de ideas.→ Realización de encuentros en los que de manera conjunta Administración y sector o colectivo implicado discutan sobre procedimientos a simplificar.

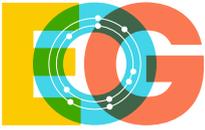


DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Empresas.→ Ciudadanía.→ Confederaciones y asociaciones empresariales.→ Asociaciones de trabajadores autónomos.→ Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación.→ Colegios profesionales.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de encuentros realizados.→ Número de propuestas de simplificación de procedimientos realizadas.
PRESUPUESTO	30.000€
CALENDARIO	2020-2022



A.18 / CONCILIACIÓN LABORAL PREVIA POR VÍA TELEMÁTICA

LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	REMOVER LOS OBSTÁCULOS Y TRABAS BUROCRÁTICAS QUE IMPIDAN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO
OBJETIVO ESPECÍFICO	Identificación y planteamiento de propuestas concretas de reducción de cargas administrativas, que afectan a sectores económicos o colectivos concretos.
MEDIDA	Promover la conciliación laboral previa por vía telemática mediante la extensión del uso del sistema de videoconferencia.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Diálogo Social y Bienestar Laboral. Consejería de Empleo, Investigación y Universidades.
PARTICIPANTES	→ Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC). → Dirección General de Informática Corporativa. → Colegios de Abogados.
ACCIONES	→ Suscripción de los convenios de colaboración que resulten necesarios. → Desarrollo de las actuaciones informáticas precisas para la puesta en funcionamiento. → Desarrollo de un proceso piloto en el Ayuntamiento de Lorca. → Extensión a otros municipios.
DESTINATARIOS/AS	→ Empresas. → Ciudadanía en general.
INDICADORES	Número de conciliaciones practicadas por vía telemática.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2021

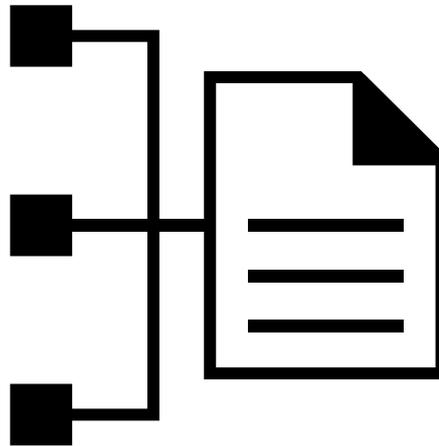


A.19 / AUTORIZACIÓN TELEMÁTICA DEL LIBRO DE SUBCONTRATACIÓN

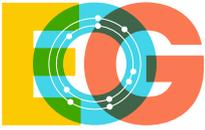
LÍNEA ESTRATÉGICA	MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO ESTRATÉGICO	REMOVER LOS OBSTÁCULOS Y TRABAS BUROCRÁTICAS QUE IMPIDAN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO
OBJETIVO ESPECÍFICO	Identificación y planteamiento de propuestas concretas de reducción de cargas administrativas, que afectan a sectores económicos o colectivos concretos.
MEDIDA	Autorizar de forma telemática el libro de subcontratación a las empresas de construcción que actúan como contratistas y subcontratistas.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Diálogo Social y Bienestar Laboral de la Consejería de Empleo, Investigación y Universidades.
PARTICIPANTES	→ Servicio de Normas y Sanciones. → Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	→ Desarrollo de las actuaciones informáticas precisas para la puesta en funcionamiento.
DESTINATARIOS/AS	→ Empresas.
INDICADORES	→ Número de autorizaciones practicadas por vía telemática.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2021

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

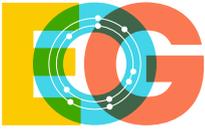
B.01 / PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	IMPULSAR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecer y aplicar un sistema general de planificación estratégica y de evaluación de políticas públicas en la Administración Pública Regional.
MEDIDA	Definición, aprobación e implantación de un sistema general de planificación estratégica en la Administración Pública Regional.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> → Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Dirección General de Estrategia y Transformación Digital.
PARTICIPANTES	→ Todas las Consejerías y entidades del sector público de la Administración Pública Regional.



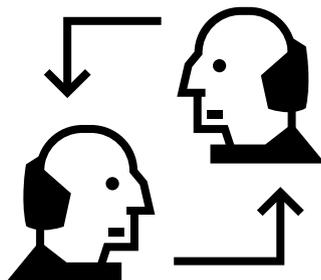
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Realizar un diagnóstico de la situación de la planificación estratégica en la Administración Regional.→ Definir los contenidos mínimos comunes de un plan estratégico regional.→ Definir el Protocolo o procedimiento de elaboración, tramitación y aprobación de los planes estratégicos regionales.→ Establecer una aplicación o herramienta informática de gestión de la planificación estratégica.→ Proyecto piloto de planificación estratégica: determinación de la/s política/s pública/s objeto de planificación y hoja de ruta y realización de la planificación estratégica, incluyendo la participación ciudadana, informe de evaluabilidad y evaluación ex ante
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Todas las Consejerías de la Administración Pública Regional y entidades del sector público.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Diagnóstico de situación.→ Contenidos comunes mínimos definidos.→ Procedimiento de elaboración, tramitación y aprobación de planes y programas estratégicos.→ Herramienta informática de gestión de planes.→ Planificación estratégica realizada con participación ciudadana, informe de evaluabilidad y evaluación ex ante.
PRESUPUESTO	15.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022

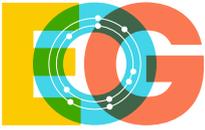


B.02 / EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	IMPULSAR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecer y aplicar un sistema general de planificación estratégica y de evaluación de políticas públicas en la Administración Pública Regional.
MEDIDA	Definición, aprobación e implantación de un sistema de evaluación de políticas públicas.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa
PARTICIPANTES	→ Todas las Consejerías y entidades del sector público de la Administración Pública Regional.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Definir las metodologías, protocolo o procedimiento general e instrumentos de evaluación de las políticas públicas, con participación ciudadana.→ Establecer una aplicación o herramienta informática de gestión de la evaluación de políticas públicas.→ Establecer canales de difusión de las evaluaciones para la rendición de cuentas.→ Proyecto piloto de evaluación de políticas públicas: determinación de la/s política/s pública/s objeto de evaluación y hoja de ruta, realización de la evaluación intermedia o ex-post: definición de los términos de referencia, designación del equipo evaluador, desarrollo de la evaluación, informe de evaluación.

DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none"> → Ciudadanía. → Todas las Consejerías de la Administración Pública Regional y entidades del sector público.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> → Metodologías, procedimiento general e instrumentos de evaluación de las políticas públicas. → Herramienta informática de gestión establecida y funcionando, modelos y herramientas de gestión por objetivos elaborados.
PRESUPUESTO	30.000,00€
CALENDARIO	2020-2021

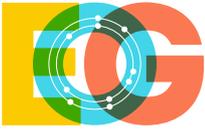




B.03 / MARCO COMÚN DE CALIDAD, SELLO Y CARTAS DE SERVICIOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
MEDIDA	Establecimiento de un marco común de calidad, creación de un sello de calidad y actualización del sistema de Cartas y de la Administración Pública Regional.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Inspección General de los Servicios.→ Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.→ Grupo de trabajo de calidad constituido por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de enero de 2020.→ Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.



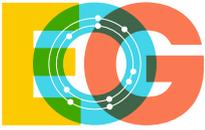


ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Efectuar un estudio de diagnóstico de la calidad en la Administración regional.→ Determinar los modelos de gestión de calidad a aplicar en la Administración Regional.→ Definir un Plan de calidad de los servicios para implantar de forma generalizada esos modelos de gestión de calidad en la Administración Regional.→ Definición de las características del Sello de calidad, de acuerdo con el marco común de calidad establecido.→ Elaboración, tramitación, aprobación y publicación de la norma de creación del sello de calidad a aplicar en la Administración Regional.→ Evaluar las cartas existentes y mejorar sus contenidos, así como aprobar nuevas cartas de servicios.→ Definir un modelo común de Acuerdo de nivel de Servicio.→ Establecer una aplicación o herramienta informática de gestión de la calidad, así como modelos y herramientas (gestión por objetivos y procesos) que faciliten su práctica.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de modelos de gestión de calidad establecidos en la Administración Regional→ Plan de calidad elaborado, aprobado y ejecutado.→ Sello de calidad de los servicios públicos creados.→ Número y porcentaje de centros directivos que disponen de Carta de Servicios actualizada.→ Número y porcentaje de unidades que disponen de Acuerdo de Nivel de Servicios.
PRESUPUESTO	12.000,00€
CALENDARIO	2020-2022



B.04 / OBSERVATORIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
MEDIDA	Puesta en funcionamiento del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos, como un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Inspección General de los Servicios.→ Empleados/as públicos en representación de distintos órganos directivos de la Administración Pública de la CARM con competencia en materia de calidad de los servicios Públicos.→ Personas en representación de las Entidades Locales de la Región de Murcia.→ Personas en representación de las Universidades Públicas de Murcia.→ Expertos de reconocida competencia.



ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Desarrollo normativo.→ Puesta en funcionamiento.→ Análisis de los parámetros de calidad en la prestación de servicios.→ Elaboración de Plan de acción con propuestas de mejora.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Aprobación del Observatorio de la Calidad de los Servicios.→ Reuniones celebradas.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020 - 2021



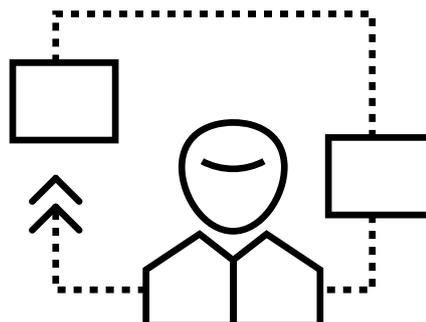
B.05 / DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

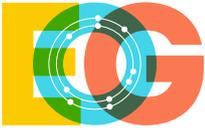
LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
MEDIDA	Implantación de la Dirección por objetivos y la gestión por procesos en la Administración Regional.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Inspección General de los Servicios. → Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.
ACCIONES	→ Definición del modelo de dirección por objetivos y gestión por procesos para la Administración Pública Regional, dentro del marco común de calidad establecido. → Establecer una aplicación o herramienta informática de gestión de la dirección por objetivos y la gestión por procesos. → Validación del modelo a través de proyectos piloto en diferentes centros directivos y organismos de la Administración Regional.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.
INDICADORES	→ Modelo de dirección por objetivos y gestión por procesos definido → Herramienta informática de gestión en funcionamiento. → Proyectos piloto ejecutados y modelo validado.
PRESUPUESTO	15.000 €
CALENDARIO	2020 - 2022



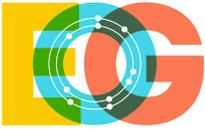
B.06 / MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
MEDIDA	Mejora de los servicios de atención directa a la ciudadanía.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Servicio de Atención al Ciudadano. → Dirección General de Informática Corporativa. → Agencia Tributaria de la Región de Murcia. → Servicio Regional de Empleo y Formación.



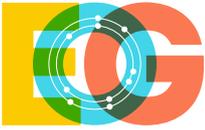


ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Implantar sistema de cita previa y unificar los existentes para los distintos servicios ofrecidos en las diferentes oficinas presenciales de la CARM.→ Control de los tiempos de espera y atención en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.→ Mejorar la tramitación de las quejas, sugerencias peticiones de información diferida y felicitaciones de los ciudadanos, incorporando la gestión electrónica completa del expediente.→ Actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios y sincronización con el expediente electrónico y el Sistema de Información Administrativa.→ Plan de Coordinación, apoyo a los responsables de oficinas y seguimiento de la implantación de mejoras y nuevas funcionalidades en las plataformas para la prestación del servicio.→ Impulso de la incorporación de la inteligencia artificial en la atención al ciudadano (chatbot).
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Porcentaje de Oficinas con gestor de esperas.→ Número de servicios de cita previa implantados.→ Tiempo de respuesta de las quejas, propuestas de actuación y medidas adoptadas.
PRESUPUESTO	380.000 €
CALENDARIO	2020-2022



B.07 / MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

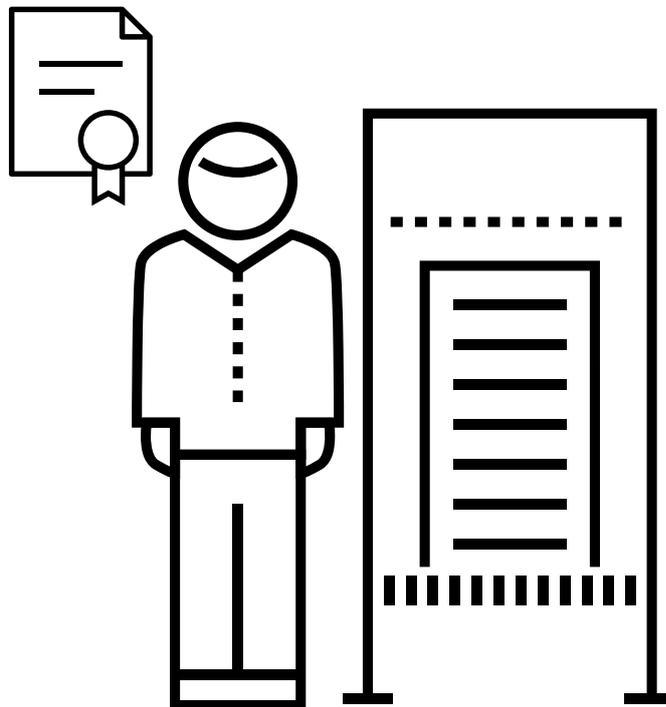
LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
MEDIDA	Implantar la ISO 9001:2015 en la Red de Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM).
RESPONSABLE	Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ El conjunto de las unidades de la Agencia Tributaria.→ Personal que presta sus servicios en las Oficinas de Atención Integral Contribuyente.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Documentar todos los procesos operativos realizados en las OAIC.→ Documentar y poner en práctica todos los procesos de calidad necesarios para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo el Manual de la Organización, Encuestas de Satisfacción del personal etc.→ Aprobar y comunicar al personal el Plan de Calidad del 2020 con objetivos específicos y medibles para dichos procesos.→ Realizar auditoría interna previa a la auditoría de Certificación.→ Realizar la auditoría de Certificación de la Carta de Servicios y en la ISO 9001:2015 con el alcance de todas las OAIC.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de procesos documentados.→ Certificación ISO 9001:2015 en el ámbito de la atención al contribuyente.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2021

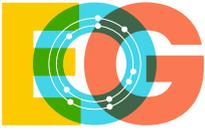


B.08 / PROGRAMA DE CALIDAD EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar la calidad de la enseñanza y los servicios ofrecidos por los centros docentes sostenidos con fondos públicos.
MEDIDA	Establecer un Programa de Calidad en los Centros Educativos que imparten enseñanzas no universitarias: Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad Total.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Evaluación educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Cultura.
PARTICIPANTES	→ Centros educativos que imparten enseñanzas no universitarias, sostenidos con fondos públicos. → Servicio de Evaluación y Calidad Educativa. → Equipo de consultores y evaluadores docentes.
ACCIONES	→ Formación para el personal de los centros educativos, consultores y evaluadores docentes y equipos directivos. → Acompañamiento a los centros en la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad, Cartas de Servicios y Catálogos de Servicios. → Reconocimiento del trabajo desarrollado en sistemas de gestión con Sellos de Calidad.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Centros educativos sostenidos con fondos públicos, que imparten enseñanzas no universitarias.

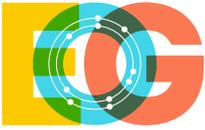
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de centros pertenecientes al programa de calidad en centros educativos.→ Número de centros que han publicado su Carta de Servicios o su Catálogo de Servicios.→ Número de centros con autoevaluación homologada.→ Número de centros con Sello de Calidad en vigor.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022





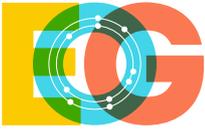
B.09 / BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	IMPLANTAR MEDIDAS QUE MEJOREN LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Difundir las Buenas Prácticas en la Administración Regional.
MEDIDA	Desarrollo de un Banco de Buenas Prácticas en la Administración Regional.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Patrimonio. → Dirección General de Función Pública. → Dirección General de Informática Corporativa. → Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
ACCIONES	→ Diagnóstico de situación. → Creación de grupo de trabajo. → Elaboración de un inventario de buenas prácticas en la Administración Regional. → Aprobación de un nuevo Manual de Buenas Prácticas en la Administración Regional. → Publicación y difusión.
DESTINATARIOS/AS	→ Empleados públicos al servicio de la Administración Regional. → Ciudadanía.
INDICADORES	→ Manual de Buenas Prácticas en la Administración Regional aprobado y difundido.
PRESUPUESTO	6.000 €
CALENDARIO	2020-2021



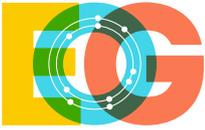
B.10 / RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	IMPLANTAR MEDIDAS QUE MEJOREN LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Difundir las Buenas Prácticas en la Administración Regional en las diferentes materias que comprende la Estrategia.
MEDIDA	Reconocer las Buenas Prácticas en la Administración Regional en materia de gobierno abierto, buen gobierno y modernización administrativa.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Federación de Municipios de la Región de Murcia.→ Universidades Públicas de la Región.→ Delegación del Gobierno.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Elaboración de convocatorias de premios de Buenas Prácticas.→ Convocatoria de premios de buenas prácticas.→ Resolución de convocatorias de premios de buenas prácticas.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Unidades administrativas.→ Personal empleado público.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de convocatorias de premios de Buenas Prácticas en la Administración Regional convocados.
PRESUPUESTO	12.000 €
CALENDARIO	2020-2022

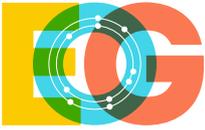


B.11 / METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE UNIDADES

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	IMPLANTAR MEDIDAS QUE MEJOREN LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Evaluación del rendimiento de unidades que identifique posibles ineficiencias
MEDIDA	Elaboración de una metodología de evaluación del rendimiento de unidades que identifique posibles ineficiencias.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Centros directivos seleccionados. → Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	→ Análisis del marco jurídico. → Estudio de las herramientas corporativas existentes en materia de cuantificación de expedientes y medición de tiempos. → Análisis de las fases de tramitación de expedientes por tipologías. → Desarrollo de herramientas de gestión interna que permitan automatizar el seguimiento del cumplimiento de los plazos establecidos legalmente para la tramitación de los asuntos. → Aprobación de la metodología de evaluación del rendimiento de unidades, con propuesta de actuaciones. → Selección de unidades a evaluar. → Desarrollo de un proyecto piloto de evaluación.



DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Empleados públicos al servicio de la Administración pública.→ Ciudadanía.→ Empresas.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Análisis del marco jurídico y estudio de las herramientas corporativas existentes realizado.→ Análisis de las fases de tramitación de expedientes realizado.→ Metodología de evaluación del rendimiento de unidades realizada.→ Número de unidades evaluadas en el proyecto piloto.
PRESUPUESTO	15.000€
CALENDARIO	2020-2022



B.12 / CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS NO SANITARIOS EN EL SMS

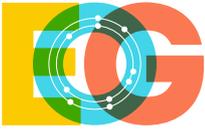
LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	IMPLANTAR MEDIDAS QUE MEJOREN LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecimiento de un sistema de control interno en el Servicio Murciano de Salud que permita la fijación de objetivos no sanitarios y el análisis, determinación y seguimiento de los riesgos que los amenacen.
MEDIDA	Aprobación del bloque normativo de medidas para la fijación de las Directrices, de la Política de Gestión de Riesgos No Sanitarios y para la implantación efectiva del sistema. Se trata de una estrategia permanente.
RESPONSABLE	→ Dependiendo del Consejo de Administración del SMS, el sistema estará gestionado por el Servicio de Control Interno adscrito a la Secretaría General Técnica.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ El Consejo de Administración del SMS→ El Director Gerente del SMS→ La Secretaría General Técnica→ El Servicio de Control Interno→ Las Unidades Gestoras (Direcciones Gerencia de Área, Centro Regional de Hemodonación, Gerencia de Urgencias y Emergencias 061, Hospital Psiquiátrico Román Alberca y Servicios Centrales)



ACCIONES

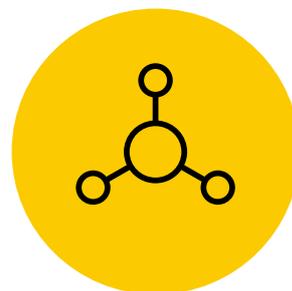
- Acciones establecidas en fases:
- **Fase 01, definición y diseño:** Definición de la metodología para establecer los objetivos según la Política de Gestión de Riesgos no sanitarios ni asistenciales ni de prevención de riesgos laborales (objetivos y riesgos NSAL), aprobada y según las Directrices fijadas por el máximo órgano colegiado del Ente. Adopción de la metodología y principios COSO.
- **Fase 02, de elaboración normativa:** Redacción de los instrumentos normativos necesarios: Acuerdos del Consejo de Administración y Resolución de la Dirección Gerencia del SMS para la implantación.
- **Fase 03, de estudio, mapeo de objetivos y riesgos:** En la que se analizan las peculiaridades y funciones y competencias del Ente, se estudian los objetivos clasificados por prioridades, estrategias y plazos de ejecución y se realiza una aproximación a los riesgos inherentes a los mismos.
- **Fase 04 de informatización y asignación de aplicativo para la gestión de los objetivos y de los riesgos NSAL.**
- **Fase 05 de divulgación,** designación y formación de agentes operativos (supervisores de control interno y técnicos de control interno) del sistema e implantación de plan piloto.
- Fase 06 de implantación en productivo.

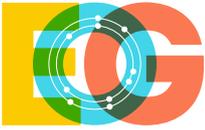




DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Los destinatarios son los responsables de las Unidades Gestoras de máximo nivel administrativo:→ Directores Gerentes de Área, del Centro Regional de Hemodonación, del Hospital Psiquiátrico Román Alberca y de Salud Mental y de Urgencias y Emergencias 061.→ Subdirectores Generales en los Servicios Centrales del SMS→ Titular de la Secretaría General Técnica→ Jefes de Servicio en los Servicios Centrales.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Se fijarán indicadores temporales, cuantitativos y cualitativos en función de la naturaleza de los objetivos NSAL que se aprueben anualmente para las Unidades Gestoras.→ Para medir los riesgos NSAL se aplicarán indicadores de contingencia, valorados mensualmente, así como las medidas preventivas o correctivas que se adopten para inactivar los riesgos NSAL que se hayan generado.
PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none">→ Presupuesto total: 180.000€, desglosado en:→ Fase 01 y Fase 02, valoradas según tiempo de dedicación, (Diciembre 2017 a junio 2020) con medios propios: 5.000 euros→ Fase 03 y Fase 04: Consultoría, estudio, mapeo de riesgos y objetivos. Según contrato análisis y estudio. Aplicación de gestión de objetivos y riesgos NSAL, parametrización y formación de administradores de la aplicación: 75.000,00 euros→ Fase 05 y Fase 06: Designación de 11 supervisores de control interno de entre los efectivos existentes en las Unidades Gestoras y refuerzo Técnicos Control Interno y Servicio Control Interno e implantación efectiva. Por la necesidad de nuevos puestos de trabajo netos: 100.000 euros.

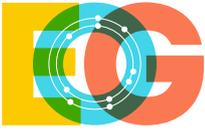
CALENDARIO	<ul style="list-style-type: none">→ El proyecto comenzó a principios de 2018 y se ha desarrollado a lo largo de 2018, 2019 y 2020.→ En 2021, se desarrollará la Fase 05 y en 2022, se producirá la implantación total y definitiva (Fase 06)
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none">→ El objetivo específico conecta con la línea estratégica porque a través de la definición de la Política de Gestión de Riesgos no sanitarios ni asistenciales ni de prevención de riesgos laborales y siguiendo los postulados y principios de esa Política de Gestión de Riesgos, se podrán fijar objetivos y riesgos alineados con la misma.→ La Política de Gestión de Riesgos No Sanitarios del SMS se puede definir como la parte de las Políticas Públicas de la CARM, especialmente en materia sanitaria y de prevención de la salud, cuya realización se ha atribuido al Ente Instrumental Servicio Murciano de Salud.



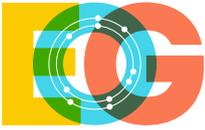


B.13 / MEJORA DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESARROLLAR UNA POLÍTICA AVANZADA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS EN LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO ESPECÍFICO	Garantizar los derechos de la ciudadanía en materia de protección de datos
MEDIDA	Mejora de los canales y procedimientos de consultas y para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Inspección General de Servicios. → Delegados de Protección de Datos de la CARM. → Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	→ Asesoramiento y supervisión del cumplimiento de las obligaciones que incumben a responsables y encargados de tratamiento de datos. → Creación de un procedimiento administrativo interno de incorporación de actividades de tratamiento al Registro de actividades de tratamiento. → Creación de procedimiento administrativo de consulta por la ciudadanía dirigida al Delegado de Protección de Datos. → Creación de procedimiento administrativo de intervención del Delegado de Protección de Datos previa a la reclamación ante la Agencia Española de protección de datos. → Creación del procedimiento de comunicación de violaciones de seguridad.

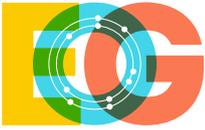


DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Responsables y encargados de tratamiento de datos de la CARM.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de consultas y actuaciones realizadas.→ Número de procedimientos publicados en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022



B.14 / SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO

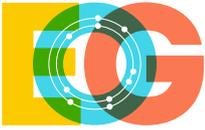
LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESARROLLAR UNA POLÍTICA AVANZADA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
OBJETIVO SPECÍFICO	Garantizar los derechos de la ciudadanía en materia de protección de datos.
MEDIDA	Puesta en funcionamiento del Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Informática Corporativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Inspección General de Servicios.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Puesta en producción de la aplicación informática.→ Aprobación de la aplicación como herramienta corporativa.→ Difusión y formación de la aplicación corporativa.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Todos los órganos directivos responsables y encargados del tratamiento de datos personales.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Aplicación aprobada y puesta en funcionamiento.→ Número de órganos y entidades que utilizan el sistema de información.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020



C || GOBIERNO ABIERTO

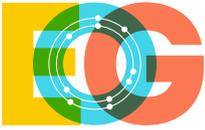
C.01 / AMPLIACIÓN Y MEJORA DE LA INFORMACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejora y ampliación de la gestión de la información en el Portal de Transparencia.
MEDIDA	Incremento y mejora de la información publicada en el Portal de Transparencia.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Consejerías/Direcciones Generales y organismos del sector público de la CARM.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Identificación de la información más demandada por los ciudadanos en cada ámbito de actuación de la Administración Regional y del sector público.→ Publicación de la información detectada en el catálogo de contenidos y mejora de la visualización y tratamiento de la misma.→ Apertura en formato reutilizable de la información publicada en el portal de transparencia.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Incremento de registros del Portal de Transparencia.→ Incremento de visitas al portal de Transparencia.→ Incremento de visitas al portal de datos abiertos.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022



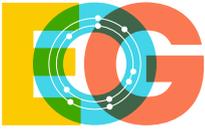
C.02 / MEJORA DE LA USABILIDAD DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejora y ampliación de la gestión de la información en el Portal de Transparencia.
MEDIDA	Mejorar la facilidad de uso web para que sea más intuitiva y amigable la información del Portal de Transparencia.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Análisis y simplificación de los contenidos del Portal de Transparencia.→ Rediseño gráfico del Portal de Transparencia.→ Mejora del Buscador de contenidos.→ Sistema rápido de valoración de la satisfacción incluido en el Portal de Transparencia.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de visitas al Portal de Transparencia.→ Número de la tasa de rebote en las estadísticas de visitas al Portal de Transparencia.→ Grado de satisfacción del usuario del Portal de Transparencia.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022



C.03 / MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejora y ampliación de la gestión de la información en el Portal de Transparencia.
MEDIDA	Mejora de la accesibilidad del Portal de Transparencia.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Entidades del Tercer Sector de Acción Social.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Valoración de la accesibilidad del Portal de Transparencia.→ Elaboración de una metodología, determinando los indicadores de accesibilidad al Portal de Transparencia.→ Aplicación de indicadores de accesibilidad al Portal de Transparencia.→ Sistema rápido de valoración de satisfacción incluido en el propio Portal de Transparencia.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de información publicada de modo accesible en el Portal de Transparencia.→ Número de visitas al portal en la versión accesible.→ Grado de satisfacción de los usuarios del Portal de Transparencia.
PRESUPUESTO	15.000,00 €
CALENDARIO	2020-2021



C.04 / GESTIÓN AUTOMATIZADA DE LA PUBLICIDAD ACTIVA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar los procesos internos de gestión y evaluación en materia de publicidad activa.
MEDIDA	Análisis y desarrollo de un sistema de gestión de la información y el cumplimiento normativo en materia de publicidad activa.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Realización de un inventario de la información publicada y de las obligaciones normativas y adquiridas en materia de publicidad activa→ Desarrollo de la aplicación informática para la gestión informatizada de la publicidad activa.→ Establecer un catálogo de compromisos de publicación no recogidos como obligación legal.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Personal de la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de contenidos incluidos en el inventario de obligaciones normativas en materia de publicidad activa.→ Número de propuestas del catálogo no incluidas como compromiso legal.
PRESUPUESTO	30.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022



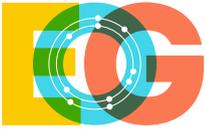
C.05 / AGENDAS Y VIAJES ALTOS CARGOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar los procesos internos de gestión y evaluación en materia de publicidad activa.
MEDIDA	Desarrollo de un sistema de gestión para garantizar la transparencia de la información institucional en materia de viajes y agendas de trabajo de los altos cargos.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Diseño del sistema organizativo y de gestión de las agendas de altos cargos.→ Desarrollo de la aplicación informática de gestión de las agendas y viajes de altos cargos.→ Formación para la utilización de la herramienta de agenda y viaje de altos cargos.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Consejerías y sector público de la CARM.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Porcentaje de agendas de altos cargos publicadas.
PRESUPUESTO	10.000,00 €
CALENDARIO	2020-2021



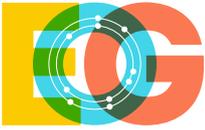
C.06 / PROTOCOLO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar los procesos internos de gestión y evaluación en materia de publicidad activa.
MEDIDA	Revisión del Protocolo sobre el procedimiento de derecho de acceso a la información pública.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Unidades de transparencia de las consejerías y entidades del sector público de la CARM, EFIAP.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Diseño de un sistema de gestión de solicitudes de acceso a la información pública.→ Formación en gestión de información pública.
DESTINATARIOS/AS	→ Administración Regional.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Realización de la jornada anualmente.→ Protocolo revisado.→ Índice de satisfacción.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022.



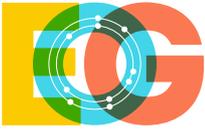
C.07 / MEJORA DE LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE CONSULTAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar los procesos internos de gestión y evaluación en materia de publicidad activa.
MEDIDA	Mejora de la gestión del buzón de preguntas del Portal de Transparencia.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Hacer el acceso al buzón de preguntas más atractivo y dinámico.→ Reestructurar el buzón, introduciendo la selección de opciones guiando al ciudadano, separando así preguntas ajenas al buzón como informaciones del SAC, otras administraciones, etc.→ Redefinir, en su caso, la finalidad del buzón (introducir la cuarta finalidad: acceso a información pública flexible).→ Respuesta automática confirmando la correcta recepción de la pregunta.→ Encuesta de valoración para mejorar la atención prestada.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número total de consultas al buzón de preguntas.→ Número de consultas ajenas a las funciones del buzón.→ Número de encuestas de valoración.→ Puntuaciones obtenidas en las encuestas de valoración.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2021



C.08 / MEJORA DE LOS CANALES DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE VIVIENDA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar la información pública sectorial proporcionada a los ciudadanos
MEDIDA	Mejora de los canales de información para los beneficiarios de una vivienda social.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Vivienda de la Consejería de Fomento e Infraestructuras.→ Dirección General de Informática Corporativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina para la gestión de la vivienda social.→ Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Crear una Web para facilitar información sobre el procedimiento de acceso a la propiedad de una vivienda para los potenciales beneficiarios de vivienda social.→ Establecer un canal de comunicación para solicitar información sobre el procedimiento de acceso a la propiedad de una vivienda social.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Web creada y canal de comunicación establecido.→ Número de consultas realizadas a los servicios.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022



C.09 / DECLARACIONES DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar la información pública sectorial proporcionada a los ciudadanos.
MEDIDA	Acceso a los expedientes digitalizados de las declaraciones de bienes de interés cultural, catalogado o inventariado
RESPONSABLE	Dirección General de Bienes Culturales
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Bienes Culturales→ Responsables informáticos de la Consejería de Educación y Cultura
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Digitalización de los expedientes de declaración de bien de interés cultural, catalogado o inventariado→ Anonimización de los datos de carácter personal que indentifique o haga identificables a las personas físicas relacionadas con tales bienes.→ Publicación de la información en el Portal de la Transparencia→ Publicación de la información en la web de la Dirección General de Bienes Culturales
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Entidades sin ánimo de lucro.→ Ciudadanía en General
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Incremento de visitas en el Portal de la Transparencia→ Incremento de visitas en la web de la Dirección General de Bienes Culturales.→ Reducción de solicitudes de petición de información pública a la Dirección General de Bienes Culturales
PRESUPUESTO	Medios propios
CALENDARIO	2020-2023

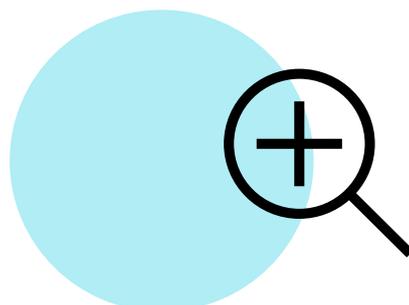


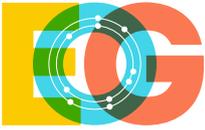
C.10 / EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PUBLICIDAD ACTIVA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Evaluar, mediante la metodología MESTA, la publicidad activa de las Administraciones Públicas.
MEDIDA	Aplicar la metodología MESTA, Metodología de Evaluación y seguimiento de la Transparencia Activa en la Región de Murcia, como instrumento de evaluación de la publicidad activa en las Administraciones Públicas.
RESPONSABLE	→ Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia (CTRM).
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia.→ Entidades sujetas a las obligaciones de publicidad activa.→ Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Universidades públicas.→ Federación de Municipios.→ Consultoría de la empresa que ha programado la aplicación de evaluación y control de la publicidad activa.



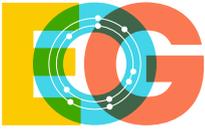
<p>ACCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> → El procesamiento de datos del sistema IT-Región de Murcia y la elaboración de los índices de transparencia mediante el tratamiento de datos que serán presentados en el portal por los sujetos obligados, mediante un plan de acción que contempla: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de IT-Región de Murcia. 2. Plan de formación. 3. Apertura del plazo para introducción de datos. 4. Validación de los datos por parte del CTRM. 5. Apertura del plazo de rectificación de datos. 6. Procesado de datos y cálculo de indicadores. 7. Presentación de resultados. → La planificación, diseño, desarrollo, maquetación, gestión y control de un nuevo portal Web donde se integra la información del CTRM y la entrada de datos IT-Región de Murcia. → El alojamiento y mantenimiento del portal de difusión de los niveles de evaluación de la publicidad activa.
<p>DESTINATARIOS/AS</p>	<p>→ Ciudadanía.</p>
<p>INDICADORES</p>	<p>→ Índices elaborados.</p>
<p>PRESUPUESTO</p>	<p>50.000,00 €</p>
<p>CALENDARIO</p>	<p>2020-2022</p>





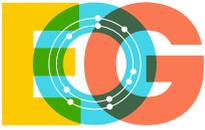
C.11 / CATÁLOGO DE DATOS ABIERTOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Definir los procedimientos para la obtención e identificación de datos abiertos de la administración regional.
MEDIDA	Aprobación de un catálogo regional de datos abiertos.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Fundación Integra.→ Organismos y Entes del Sector Público.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Definición y puesta a punto de las infraestructuras y sistemas informáticos necesarios para la provisión de datos por parte de los órganos gestores.→ Estudio de los datos generados por proyectos Smart Cities/ IoT para su publicación en el portal de Datos Abiertos de la CARM.→ Definición e implantación de los procedimientos y protocolos necesarios para la rápida incorporación de conjuntos de datos por parte de los órganos gestores de las CARM.→ Identificación y detección de los conjuntos de datos transversales a los distintos órganos gestores que requieran un tratamiento como dato único.→ Estudio de las modificaciones normativas o de procedimientos administrativos para detectar e incluir nuevos conjuntos de datos debido a desarrollos informáticos que afecten a bases de datos.



DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Empresas.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de publicadores en el portal de datos abiertos.→ Número de modificaciones normativas.→ Número de Instrucciones/procedimientos publicados.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2021





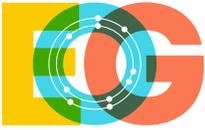
C.12 / SERVICIO DE GESTIÓN PARA LA REUTILIZACIÓN DE DATOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Publicación y gestión de datos abiertos.
MEDIDA	Creación de servicios de gestión para publicación de datos abiertos.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Fundación Integra.→ Servicio de Atención al Ciudadano
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Creación de un modelo de carta de servicios con compromisos de calidad para la publicación y gestión de datos→ Definición de un sistema de acceso a datos a través de una API Web o un servicio SPARQL
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Empleados públicos.→ Agentes reutilizadores.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de accesos a servicio SPARQL.
PRESUPUESTO	12.000,00 €
CALENDARIO	2021



C.13 / GENERACIÓN DE DATOS ESPACIALES Y SERVICIOS INTEROPERABLES

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Publicación y gestión de datos abiertos.
MEDIDA	Generar conjuntos de datos espaciales y servicios interoperables de los datos propios de la red de carreteras regional.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Carreteras de la Consejería de Fomento e Infraestructuras.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Carreteras. Servicio de Proyectos y Construcción.
ACCIONES	→ Recopilación de datos. → Elaboración de conjunto de datos y servicios. → Volcado de información en las bases de datos de la IDERM (Infraestructura de Datos Espaciales de la Región de Murcia) conforme a los estándares INSPIRE (Infraestructura de Datos Espaciales en Europa) de los datos propios de la red de carreteras regional, con el fin de poder integrarlos. → Desarrollo de visores de información.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Personal empleado público. → Profesionales y otras administraciones.
INDICADORES	→ Número de accesos a servicio SPARQL.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020.2022
OBSERVACIONES	Se incluye dentro del Plan de desarrollo de la IDERM. Entre las actuaciones se encuentra el desarrollo de un sistema de información geográfica de los conjuntos de datos espaciales.



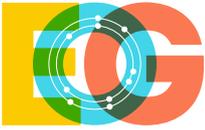
C.14 / IMPULSO DEL CONOCIMIENTO ABIERTO

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	AVANZAR EN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
OBJETIVO ESPECÍFICO	Impulsar el conocimiento abierto en la CARM
MEDIDA	Publicar los contenidos de conocimiento abierto en los portales de la CARM.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Informática Corporativa.→ Responsables de los distintos portales de la CARM.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Implementar protocolo OAI-PMH en conocimiento abierto.→ Crear espacios en los portales de la CARM, en los cuales mediante las conexiones necesarias se muestren los contenidos.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de visitas al repositorio→ Número de descargas de contenidos desde el repositorio respecto a 2019→ Número de Consejerías y Organismos autónomos participantes.
PRESUPUESTO	6.000,00 €
CALENDARIO	2021



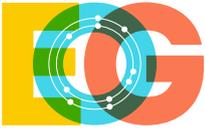
C.15 / FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR E INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Facilitar la participación ciudadana de los sectores sociales de mayores, jóvenes e infantil.
MEDIDA	Organización de actividades de promoción y difusión de la participación ciudadana entre personas mayores, jóvenes e infantil.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Consejerías y Direcciones Generales de la CARM.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Elaborar un Plan que fomente la participación de estos colectivos, que incluya jornadas informativas, talleres, etc.→ Rediseñar los procesos participativos para incrementar la participación de los colectivos señalados.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de actuaciones realizadas.→ Número de participantes.→ Evaluación cualitativa de los participantes en las distintas actuaciones.
PRESUPUESTO	20.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022



C.16 / APOYO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA INFANTIL Y JUVENIL

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR E INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Fomentar la participación infantil y juvenil.
MEDIDA	Puesta en marcha de canales de participación y apoyos institucionales.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Consejería de Educación y cultura.→ Consejería de Igualdad, Mujer, LGTBI, Familias y Política Social.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Creación de proyectos educativos.→ Creación de espacio de participación infantil en la plataforma de participación ciudadana.→ Creación del Consejo de Participación Infantil y Juvenil.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Centros educativos.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de participantes infantiles y juveniles.→ Número de procesos participativos realizados.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2021



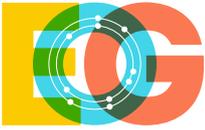
C.17 / MEJORA DE LA PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR E INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Desarrollar los servicios y contenidos de la Plataforma de participación ciudadana de la Región de Murcia.
MEDIDA	Puesta en funcionamiento, consolidación y mejora de las prestaciones de la Plataforma dirigidas a los usuarios.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Empresas prestadoras de servicios.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Puesta en marcha del Censo de participación ciudadana.→ Habilitar una sección específica para la gestión de procesos participativos municipales.→ Fomento y desarrollo de las aportaciones ciudadanas.→ Desarrollo del procedimiento de las iniciativas ciudadanas.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Entidades ciudadanas.→ Grupos y colectivos no formalizados.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número visitas a la Plataforma→ Número de personas y entidades censadas→ Número de aportaciones recabadas→ Número de entidades locales con gestión propia.
PRESUPUESTO	15.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022



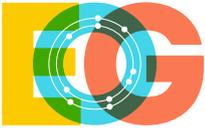
C.18 / APOYO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ENTIDADES LOCALES

LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR E INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Apoyar la participación ciudadana en entidades locales de la región.
MEDIDA	Puesta en marcha de la plataforma de consultas públicas regionales.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Fundación Integra.→ Entidades Locales de la Región de Murcia.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Instalación y Configuración de la plataforma.→ Personalización del entorno.→ Formación del personal de las entidades locales.→ Publicación de consultas públicas.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Entidades Locales→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de municipios en la plataforma de participación ciudadana.→ Número de consultas de participación ciudadana.
PRESUPUESTO	12.000,00 €
CALENDARIO	2020-2021



C.19 / IMPULSO DE LA ESCUCHA ACTIVA

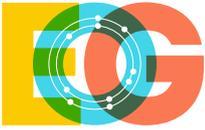
LÍNEA ESTRATÉGICA	GOBIERNO ABIERTO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR E INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Facilitar la realización de procesos de escucha activa.
MEDIDA	Implementar recursos e instrumentos que posibiliten la escucha activa.
RESPONSABLE	Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	→ Oficina de la Transparencia y la Participación ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.
ACCIONES	→ Análisis e implementación de un sistema de gestión de escucha activa.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Personal empleado público.
INDICADORES	→ Número de informes de escucha activa realizados.
PRESUPUESTO	12.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022



D || ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

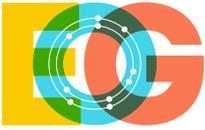
D.01 / CÓDIGOS ÉTICOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESARROLLAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICAS PARA RECUPERAR LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Formalizar los valores, principios y pautas éticas o de conducta que conforman la cultura organizacional de la Administración regional.
MEDIDA	Elaboración de códigos éticos para colectivos y materias específicas.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Función Pública. → Dirección General de Patrimonio. → Intervención General. → Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
ACCIONES	→ Elaboración y aprobación del código de conducta de los empleados públicos. → Elaboración y aprobación del código de conducta de contratación pública. → Elaboración y aprobación del código de conducta en materia de subvenciones y ayudas públicas. → Publicación, difusión y formación de los códigos.



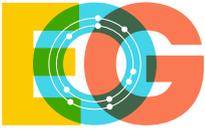
LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Personal empleado público.→ Empresas.→ Beneficiarios de subvenciones.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de códigos de conducta aprobados y publicados.→ Número de acciones de difusión y formación de los códigos realizados.
PRESUPUESTO	6.000 €
CALENDARIO	2020 - 2021





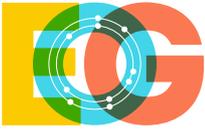
D.02 / BUZÓN ÉTICO

LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESARROLLAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICAS PARA RECUPERAR LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecer canales de comunicación que permitan reforzar la integridad en la gestión pública.
MEDIDA	Creación de un Buzón Ético.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	→ Crear una aplicación informática de gestión del buzón ético que permita de manera anónima comunicar a la Administración regional presuntas actuaciones irregulares o contrarias a los códigos éticos por parte de sus altos cargos y empleados públicos. → Desarrollo del procedimiento de tramitación de las comunicaciones que se presenten en el buzón. → Acciones de difusión y promoción.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Altos cargos al servicio de la CARM. → Personal empleado público.
INDICADORES	→ Aprobación y puesta en marcha del buzón. → Número de acciones de promoción y fomento. → Número de consultas y comunicaciones efectuadas.
PRESUPUESTO	15.000,00 €
CALENDARIO	2021
OBSERVACIONES	Su implantación está supeditada a la aprobación de la proposición de ley que se encuentra en tramitación.



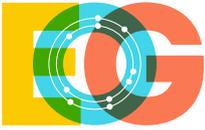
D.03 / COMISIÓN DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL

LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESARROLLAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICAS PARA RECUPERAR LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecer un control externo del cumplimiento de los deberes éticos por los responsables públicos.
MEDIDA	Creación de la Comisión de Integridad Institucional.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Constitución de la Comisión de Integridad Institucional.→ Desarrollo de los procedimientos de consulta y tramitación de las comunicaciones de hechos presuntamente irregulares que se le presenten a través del buzón ético.→ Acciones de promoción y fomento con cursos, jornadas, ponencias y seminarios.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Altos cargos al servicio de la CARM.→ Personal empleado público.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Constitución efectiva de la comisión.→ Número de consultas realizadas.→ Número de informes y recomendaciones realizadas.
PRESUPUESTO	15.000,00 €
CALENDARIO	2021
OBSERVACIONES	Su implantación está supeditada a la aprobación de la proposición de ley que está en tramitación.



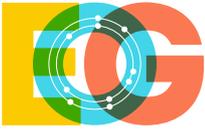
D.04 / REGISTRO DE GRUPOS DE INTERÉS

LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESARROLLAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICAS PARA RECUPERAR LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar la transparencia y los mecanismos de control en las relaciones entre los representantes de la Administración regional y los grupos de interés.
MEDIDA	Puesta en marcha del Registro de Grupos de Interés.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	→ Desarrollo de aplicación informática de gestión del registro. → Acciones de difusión y promoción. → Desarrollo del procedimiento de alta, modificación y baja en el Registro.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Asociaciones y entidades que realicen labores de lobby. → Altos cargos al servicio de la CARM. → Personal empleado público.
INDICADORES	→ Aprobación y puesta en marcha del registro de grupos de interés. → Número de acciones de promoción y fomento del registro de grupos de interés.
PRESUPUESTO	18.000,00 €
CALENDARIO	2021
OBSERVACIONES	Su implantación está supeditada a la aprobación de la proposición de ley que se encuentra en tramitación.



D.05 / HUELLA NORMATIVA

LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESARROLLAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICAS PARA RECUPERAR LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar la transparencia y los mecanismos de control en la tramitación de los procedimientos de elaboración de proyectos de ley y disposiciones de carácter general.
MEDIDA	Diseñar e implementar un sistema de huella normativa en el ciclo de vida de los expedientes de elaboración de normas.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación. → Grupo de trabajo jurídico. → Todas las Consejerías.
ACCIONES	→ Mejora de las instrucciones para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo. → Mejora de la Publicidad activa en el Portal de Transparencia del ciclo de vida de los expedientes normativos. → Formación a los responsables de la tramitación de este tipo de expedientes.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía.
INDICADORES	Número de Expedientes normativos publicados.
PRESUPUESTO	Medios propios
CALENDARIO	2020 - 2021



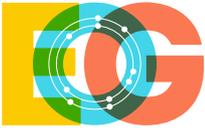
D.06 / MEJORA DEL REGISTRO DE INTERESES, ACTIVIDADES Y BIENES DE ALTOS CARGOS Y CARPETA DEL ALTO CARGO

LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESARROLLAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICAS PARA RECUPERAR LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mejorar la gestión de las políticas de buen gobierno y desarrollar el régimen estatutario de los altos cargos de la administración regional.
MEDIDA	Mejorar la gestión de las políticas de buen gobierno y desarrollar el régimen estatutario de los altos cargos.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	→ Creación de la Oficina de Buen Gobierno. → Implementar una aplicación informática para el Registro de Intereses, Actividades y Bienes de Altos Cargos. → Elaborar una aplicación informática de gestión de la carpeta del alto cargo. → Acciones de formación y sensibilización. → Publicación de la información.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Altos cargos al servicio de la CARM.
INDICADORES	→ Creación de la Oficina de Buen Gobierno. → Puesta en funcionamiento de la aplicación de gestión del Registro de Intereses. → Elaboración de la carpeta del alto cargo. → Número de acciones de formación y sensibilización.
PRESUPUESTO	30.000,00 €
CALENDARIO	2020 - 2021
OBSERVACIONES	Su implantación está supeditada a la aprobación de la proposición de ley que se encuentra en tramitación.



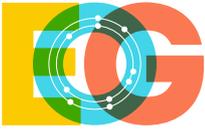
D.07 / MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR LA PUESTA EN MARCHA DE MEDIDAS PARA PREVENIR Y DETECTAR LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Detectar las áreas más sensibles a las malas prácticas y establecer medidas de prevención.
MEDIDA	Elaboración de un mapa de riesgos de la corrupción.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Todos los órganos directivos de la Administración Regional.
ACCIONES	→ Análisis de riesgos de la corrupción en las áreas más sensibles a las malas prácticas. → Reuniones con actores relevantes para detectar y prevenir malas prácticas. → Elaboración de un mapa regional de riesgos de corrupción.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Altos cargos al servicio de la CARM. → Personal empleado público.
INDICADORES	→ Número de reuniones de preparación del mapa de riesgos. → Elaboración y aprobación del mapa de riesgos.
PRESUPUESTO	10.000,00 €
CALENDARIO	2021



D.08 / ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

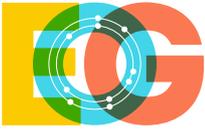
LÍNEA ESTRATÉGICA	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR LA PUESTA EN MARCHA DE MEDIDAS PARA PREVENIR Y DETECTAR LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Detectar las áreas más sensibles a las malas prácticas y establecer medidas de prevención.
MEDIDA	Impulso de una estrategia anticorrupción en la Región de Murcia.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Todos los órganos directivos de la Administración Regional.
ACCIONES	→ Reuniones con actores relevantes en prevenir y detectar la corrupción. → Realización de proceso participativo de elaboración de la Estrategia. → Aprobación de la Estrategia anticorrupción de la Región de Murcia. → Impulso de las medidas propuestas por la Estrategia anticorrupción en la Región de Murcia.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Altos cargos al servicio de la CARM. → Personal empleado público.
INDICADORES	→ Número de reuniones de preparación de la estrategia. → Elaboración y aprobación de la estrategia de prevención de la corrupción.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2021-2022



E || CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS

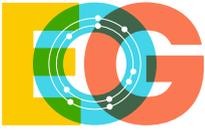
E.01 / FORMACIÓN EN GOBIERNO ABIERTO

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Ampliar el conocimiento de la ciudadanía y del personal empleado público en las materias propias del derecho a saber, Gobierno Abierto, la ética pública y la rendición de cuentas.
MEDIDA	Formación al personal empleado público y del sector público de la CARM en las materias propias del Gobierno Abierto.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Gobierno Abierto y cooperación.
PARTICIPANTES	→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia. → Consejerías y entidades del sector público. → Escuela de Formación e Innovación Pública de la Administración Pública de la Región de Murcia.
ACCIONES	→ Formar a los empleados públicos en técnica normativa. → Ofrecer una amplia visión sobre la Lectura Fácil y realizar una capacitación inicial para profesionales procedentes de diferentes disciplinas, mediante técnicas de redacción y adaptación de textos acorde con la Norma UNE 153101:2018 EX. → Impulsar la producción, edición y difusión de los materiales de Lectura Fácil elaborados siguiendo la Norma UNE 153101:2018 EX.
DESTINATARIOS/AS	→ Personal empleado público de las consejerías y sector público regional.
INDICADORES	→ Número de actuaciones realizadas. → Número de participantes en las actuaciones. → Evaluación del grado de satisfacción de los participantes.
PRESUPUESTO	70.000,00 €
CALENDARIO	2021-2022

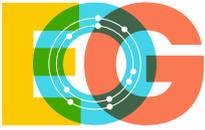


E.02 / PROGRAMA IRIS PARA EDUCAR EN LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Ampliar el conocimiento de la ciudadanía y del personal empleado público en las materias propias del derecho a saber, Gobierno Abierto, la ética pública y la rendición de cuentas.
MEDIDA	Educar a la ciudadanía, especialmente al alumnado de los centros educativos, en materia de transparencia, buen gobierno y participación política.
RESPONSABLE	→ Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia (CTRM).
PARTICIPANTES	→ Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia. → Asamblea Regional de Murcia → Consejería de Educación y Cultura. → Ayuntamientos de la Región de Murcia. → Sociedad de Filosofía de la Región de Murcia. → Grupo de voluntariado educativo y social "Encuentro por la transparencia". → Grupo de investigación Didáctica de las Ciencias Sociales de la Universidad de Murcia.
ACCIONES	→ Ofrecer una amplia visión sobre los valores y las formas institucionalmente regladas del buen gobierno, la transparencia y la participación política. → Crear un material textual, gráfico y/o audiovisual que sirva para reflexionar sobre la cultura de la transparencia y el buen gobierno. → Compartir públicamente las reflexiones del alumnado acerca de la relación existente entre transparencia, buen gobierno y democracia.

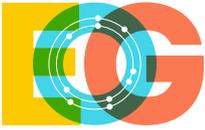


DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Centros educativos de la Región de Murcia.→ Estudiantes de las asignaturas de Geografía e Historia de 4º de Educación Secundaria Obligatoria, de Filosofía de 1º de Bachillerato y de Formación y Orientación Laboral de Formación Profesional de centros educativos públicos y concertados de la Región de Murcia.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de actuaciones realizadas.→ Número de participantes en las actuaciones.→ Evaluación del grado de satisfacción de los participantes.
PRESUPUESTO	18.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022



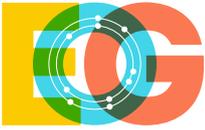
E.03 / FOMENTO DE UNA CULTURA DE DATOS ABIERTOS Y CONOCIMIENTO ABIERTO

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Potenciar el conocimiento e intercambio de buenas prácticas en materia de datos abiertos.
MEDIDA	Difusión, promoción y fomento de datos abiertos.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	→ Oficina de la Transparencia y la Participación ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia. → Fundación Integra.
ACCIONES	→ Implantar un modelo de gestión y los procedimientos necesarios para la incorporación de los Ayuntamientos de la Región al Portal de Open Data. → Fomentar la participación de la Región de Murcia en eventos de Open Data. → Identificar el conjunto de potenciales reutilizadores de los datasets incluidos en el Portal de Datos Abiertos de la Región de Murcia. → Creación de un portal de información georeferenciada de datasets informativos más útiles para ciudadanos, empresas y administraciones. Creación de una APP para localización y guiado de información en la Región de Murcia. → Celebración de un hackathon a nivel Regional de aplicabilidad de datos abiertos basados en los datasets existentes en el Portal Regional. → Definición y creación de APPs basadas en datos abiertos relevantes que ofrezcan un servicio a ciudadanos, administraciones y empresas. → Convocatorias de premios para centros de enseñanza reglada no universitaria, y premios para trabajos de grado y posgrado universitarios.



DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ayuntamientos de la Región de Murcia.→ Ciudadanía.→ Empresas.→ Universidades públicas.→ Centros educativos.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de Ayuntamientos en el portal de datos abiertos.→ Número de conjuntos de datos georeferenciados.→ Número de reutilizadores identificados.
PRESUPUESTO	61.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022

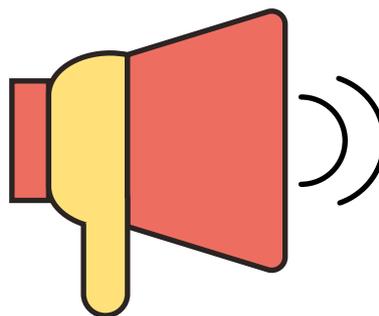


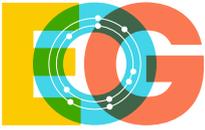


E.04 / DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Fomentar y divulgar en los medios de comunicación los instrumentos y contenidos sobre la participación ciudadana en el ámbito de la CARM, así como potenciar el conocimiento y la formación de agentes clave en materia de participación ciudadana.
MEDIDA	Elaboración e implementación de un plan de comunicación en materia de participación ciudadana que incluya acciones de divulgación y formación de la participación ciudadana.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.→ Dirección General de Comunicación Institucional.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Dirección General de Comunicación Institucional.→ Escuela de Formación e Innovación Pública de la Administración Pública de la Región de Murcia.→ Medios de comunicación y expertos externos.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Preparación, implementación y ejecución del Plan de comunicación en materia de participación ciudadana.→ Jornadas informativas de participación ciudadana dirigidas a entidades ciudadanas.→ Cursos de formación sobre participación ciudadana en colaboración con la EFIAP dirigidos a personal empleado público de las Administraciones Públicas en la Región de Murcia.

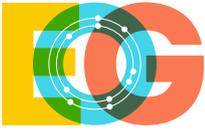
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía→ Miembros de entidades ciudadanas→ Miembros de la sociedad civil organizada→ Personal al servicio de la CARM.→ Personal al servicio de la Administración local
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de participantes en los procesos participativos→ Evaluación cualitativa de los participantes en las distintas actuaciones.→ Nº de actuaciones realizadas.
PRESUPUESTO	20.000 €
CALENDARIO	2020-2022





E.05 / PORTAL DE GOBERNANZA PÚBLICA

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Facilitar el acceso de la ciudadanía a la información en materia de protección de datos, innovación, modernización, calidad, evaluación, ética e integridad pública en una misma página web.
MEDIDA	Desarrollo de una página web en materia de gobernanza pública que aglutine y actualice la información dispersa en este sentido en diferentes webs o portales de la Administración regional (modernización, calidad, buen gobierno, protección de datos, etc.)
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Dirección General de Informática Corporativa.
ACCIONES	→ Unificar la información dispersa en materia de protección de datos, innovación, modernización, calidad, evaluación, ética e integridad pública. → Sistematizar y simplificar la información. → Diseño de una página web. → Puesta en funcionamiento y difusión.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Personal empleado público.
INDICADORES	→ Página web en producción. → Encuestas de satisfacción. → Número de recursos nuevos disponibles.
PRESUPUESTO	15.000,00 €
CALENDARIO	2020-2021



E.06 / FOMENTO DEL CONOCIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y HABILIDADES DIGITALES

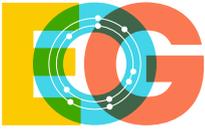
LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Potenciar el conocimiento de la administración electrónica mejorando las habilidades digitales.
MEDIDA	Desarrollo de acciones formativas en materia de administración electrónica que sean necesarias para el mejor conocimiento e implementación de los nuevos servicios electrónicos.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Dirección General de Informática Corporativa. → Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia.
ACCIONES	→ Actuaciones formativas y jornadas en materia de administración electrónica. → Elaboración de videos explicativos de fácil acceso sobre las diferentes herramientas de administración electrónica. → Difusión de las prácticas de la Administración regional en materia de administración electrónica.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía. → Personal empleados público.
INDICADORES	→ Número de cursos realizados. → Número de jornadas realizadas. → Número de asistentes a los cursos y las jornadas.
PRESUPUESTO	40.000,00 €
CALENDARIO	2020 - 2022



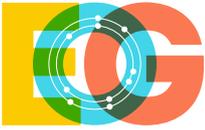
E.07 / CULTURA DE CALIDAD, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y PROTECCIÓN DE DATOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Extender la cultura de la calidad, planificación y evaluación de políticas públicas, así como la administración electrónica y la protección de datos.
MEDIDA	Difusión y formación en materia de calidad, planificación, evaluación de políticas públicas, administración electrónica y protección de datos.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.→ Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.→ Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.



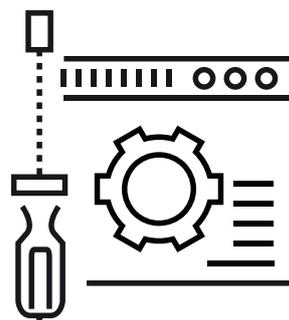


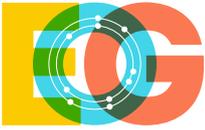
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Realizar acciones generales de sensibilización y formación en materia de administración electrónica, protección de datos, planificación estratégica, evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios.→ Diseñar y realizar itinerarios formativos específicos para los centros directivos y unidades administrativas que vayan a realizar experiencias de planificación estratégica, de evaluación de políticas públicas o de implantación de un sistema de gestión de calidad.→ Realizar formación especializada en materia de administración electrónica, protección de datos, planificación estratégica, evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios, para disponer de personal formado que pueda asesorar a otras unidades administrativas en la ejecución de proyectos en esas materias.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Personal empleado público.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de centros directivos / unidades administrativas formadas y número de personas, hombres y mujeres, en cada uno. Cada año el número de unidades se incrementa en al menos un 10% respecto al anterior.→ Número de acciones formativas y número de personas, hombres y mujeres, formadas en cada una en las tres materias. Cada año al menos 1 curso en cada materia, para 20 personas.
PRESUPUESTO	15.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022



E.08 / LABORATORIO DE INNOVACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Promover espacios de innovación en la Administración Pública Regional para la mejora de los servicios públicos.
MEDIDA	Creación del Laboratorio de innovación para la gestión del cambio y de herramientas y metodologías que faciliten la innovación en la Administración Pública Regional.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.→ Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.→ Agentes sociales, organizaciones del tercer sector, universidades





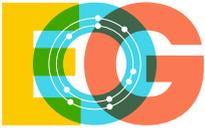
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Impulsar un Laboratorio de innovación para la gestión del cambio en la Administración Regional con el fin de probar y validar las acciones previstas en la Estrategia de Gobernanza Pública.→ Crear en la intranet de la CARM un espacio destinado a la innovación para la mejora de los servicios públicos.→ Diseñar y aplicar herramientas y metodologías que faciliten la innovación en las unidades administrativas.→ Realizar acciones generales de sensibilización y formación en materia de innovación para la mejora de los servicios públicos.→ Realizar formación especializada en materia de innovación para disponer de personal formado que pueda asesorar a otras unidades administrativas en la ejecución de proyectos en esas materias.→ Crear una red regional de innovación para la mejora de los servicios públicos.→ Participar en redes inter-administrativas de innovación para la mejora de los servicios públicos.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de encuentros o talleres realizados.→ Número de propuestas y acciones probadas o validadas→ Espacio de innovación creado en la intranet.→ Herramientas y metodologías de innovación diseñadas y aplicadas.→ Número de acciones de formación y sensibilización en esta materia.→ Número de personas formadas en esa materia.→ Red regional de innovación creada.→ Redes interadministrativas en las que se participa.
PRESUPUESTO	25.000 €
CALENDARIO	2020-2022



E.09 / PROMOCIÓN DE ESPACIOS E INSTRUMENTOS DE INNOVACIÓN SOCIAL

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Promover espacios de innovación social en la Administración Pública Regional para la mejora de los servicios públicos.
MEDIDA	Creación y mantenimiento de espacios colaborativos transversales de innovación social con participación de los profesionales públicos y de la ciudadanía.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Universidades de la Consejería de Empleo, Investigación y Universidades.
PARTICIPANTES	→ Administración Regional de Murcia → Empresas.
ACCIONES	→ Crear espacios colaborativos transversales nuevos operativos de innovación social. → Identificación de iniciativas prioritarias para la CARM en innovación social, contribuyendo a crear equipos de trabajo en red y estimulando la aparición de iniciativas públicas y privadas para la innovación social. → Desarrollo de proyectos que den lugar a un análisis crítico sobre cómo podemos pasar de procesos de innovación medidos por el resultado a procesos de innovación medidos por el impacto. → Crear un Grupo de trabajo interinstitucional que aporte ideas para organizar unas jornadas sobre el modelo de sociedad futura y nuevos modelos de administración que concluya con un documento a socializar con agentes sociales y políticos murcianos. → Proyectos experimentales o servicios que incorporen la participación ciudadana.

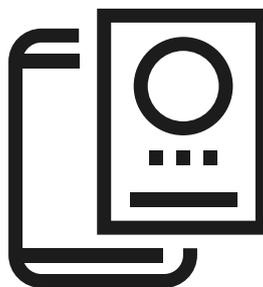


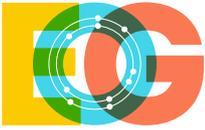


DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.→ Profesionales participantes en grupos transversales.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de espacios colaborativos transversales nuevos operativos por año.→ Número de profesionales participantes en grupos colaborativos transversales.→ Índice de satisfacción de los profesionales sobre los grupos colaborativos.→ Número de proyectos o servicios que han incorporado participación ciudadana→ Índice global de satisfacción de la ciudadanía sobre la participación en proyectos y servicios.
PRESUPUESTO	10.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022

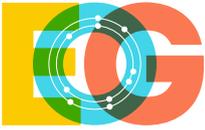
E.10 / FOMENTO DE LA CULTURA DE LA INNOVACIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Promover espacios de innovación en la Administración Pública Regional para la mejora de los servicios públicos.
MEDIDA	Fomentar la cultura de la innovación entre Administraciones Públicas, empresas, investigadores y la sociedad.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Investigación e Innovación Científica de la Consejería de Empleo, Investigación y Universidades.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> → Administración Regional de Murcia. → Empresas. → Investigadores. → Ciudadanía.



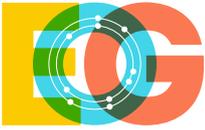


ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Cofinanciación de proyectos estratégicos en los que colaboren los diferentes agentes sociales, para mejorar la Administración pública.→ Ayudas a Proyectos de Innovación Científica en colaboración con Universidades, OPIs y otros centros de Investigación, para mejorar los procesos y ejecución de políticas públicas de la Administración Regional.→ Ayudas que potencien la transferencia del conocimiento desde la Universidad hacia la Administración pública, empresa y sociedad en general.→ Creación de círculos de innovación temáticos, como grupos de trabajo especializados, para identificar necesidades de la Administración Regional y de todo el sector público regional conectados con la oferta de conocimiento en Universidades, OPIs, centros de Investigación, etc...→ Favorecer la movilidad de los recursos humanos de la Administración y el sector público regional, para el intercambio de conocimiento e innovación.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Profesionales participantes en grupos transversales.→ Ciudadanía participativa.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Número de proyectos cofinanciados.→ Ayudas concedidas y resultados obtenidos en mejora de la Administración regional o en transferencia de conocimiento.→ Círculos de innovación creados.→ Número de personas de la Administración que participa en intercambios y resultados de los mismos.
PRESUPUESTO	8.000,00 €
CALENDARIO	2020-2022



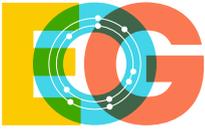
E.11 / PRESENCIA DIGITAL

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER EL CAMBIO CULTURAL HACIA EL GOBIERNO ABIERTO, LA ÉTICA PÚBLICA, LA INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO	Proporcionar una imagen corporativa de la CARM a través de la presencia en redes sociales.
MEDIDA	Evaluar y establecer criterios para el uso de las redes sociales de la CARM como servicio informativo hacia la ciudadanía.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">→ Secretaría General de la Presidencia.→ Dirección General de Comunicación Institucional.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.→ Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.→ Centros directivos y entidades del sector público con presencia en redes sociales.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Localizar e inventariar toda la presencia digital de la CARM en redes sociales.→ Publicación en el Portal de Transparencia.→ Establecimiento de instrucciones para dotar de una imagen inequívoca y única a todos los perfiles para identificarlos como CARM.→ Establecer un formulario para la creación de nuevos perfiles en redes sociales.→ Formación a los responsables de las cuentas.→ Establecer indicadores e informes de evaluación.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Inventario de presencia digital de la CARM realizado.→ Instrucciones de creación de cuentas y de imagen corporativa desarrolladas.→ Formación realizada.
PRESUPUESTO	Sin coste.
CALENDARIO	2020-2021



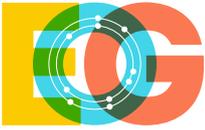
E.12 / PARTICIPACIÓN EN REDES INTERADMINISTRATIVAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROMOVER LA COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA EN MATERIA DE GOBIERNO ABIERTO, CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Promover la participación en redes interadministrativas y la colaboración en materia de administración electrónica, protección de datos, calidad, planificación estratégica y evaluación de políticas públicas.
MEDIDA	Participación en redes interadministrativas y colaborar en materia de administración electrónica, calidad, planificación estratégica y evaluación de políticas públicas.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa. → Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional. → Otras Administraciones Públicas.
ACCIONES	→ Participación en redes interadministrativas en materia de administración electrónica, protección de datos y calidad en los servicios públicos. → Suscripción de convenios de colaboración en materia de administración electrónica, protección de datos, calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.
DESTINATARIOS/AS	→ Ciudadanía.
INDICADORES	→ Número de reuniones de participación. → Número de convenios suscritos.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022



E.13 / COLABORACIÓN CON LAS ENTIDADES LOCALES EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA	CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROMOVER LA COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA EN MATERIA DE GOBIERNO ABIERTO, CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Fortalecer la colaboración y el trabajo en red en materia de participación ciudadana con las entidades locales.
MEDIDA	Realización de actuaciones de apoyo técnico e intercambio de experiencias con las entidades locales en temas de participación.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
PARTICIPANTES	→ Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia. → Ayuntamientos de la Región de Murcia.
ACCIONES	→ Encuentros de la Red de Municipios por la participación ciudadana de la Región de Murcia. → Jornadas temáticas de participación ciudadana dirigidas al personal al servicio de la Administración local.
DESTINATARIOS/AS	→ Cargos públicos electos. → Empleados públicos al servicio de las entidades locales.
INDICADORES	→ Nº de actuaciones en participación ciudadana realizadas. → Nº de participantes en las acciones de participación ciudadana. → Evaluación cualitativa de los participantes en las distintas actuaciones.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020-2022



EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS FICHAS DE MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA

APARTADO	CONTENIDO
LÍNEA ESTRATÉGICA	Indica la línea estratégica en la que se encuadra la medida.
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Indica el objetivo estratégico en el que se encuadra la medida.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Tiene por objeto, en su caso, señalar el objetivo específico, alineado con el objetivo estratégico, que pretende conseguir la medida.
MEDIDA	Indica la denominación de la medida.
RESPONSABLE	Indica la consejería, el centro directivo y, en su caso, el servicio o unidad responsable de la ejecución de la medida.
PARTICIPANTES	Señalan los actores públicos o privados que van a participar en la ejecución de la medida.
ACCIONES	Establece las acciones o actuaciones en las que se concreta la ejecución de la medida.
DESTINATARIOS/AS	Indica a quién o quienes se dirigen la medida, quienes se beneficiarán de ella.
INDICADORES	Muestra los indicadores de la medida que determinarán si se cumple el objetivo específico.
PRESUPUESTO	Señala el presupuesto destinado a la medida en cada uno de los ejercicios a los que se extiende la Estrategia.
CALENDARIO	Indica el calendario previsto para la ejecución final de la medida.
OBSERVACIONES	Especifica aquellos aspectos relevantes o significativos de la ejecución de la medida que, al margen de los consignados en la ficha, se quieran destacar.

