

2020



participación
ciudadana
REGIÓN DE MURCIA

ESTRATEGIA DE GOBERNANZA PÚBLICA

Informe de retorno final

Consulta pública 2 | Memoria de audiencia a organismos de la CARM
| Fase deliberativa



Oficina de la Transparencia y la
Participación Ciudadana

23-7-2020



ÍNDICE

CONTEXTO	2
PROCESO PARTICIPATIVO	2
FASES DEL PROCESO	3
1) FASE INFORMATIVA	3
2) FASE DE DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN	3
3) CONSULTA PRELIMINAR A EMPLEADOS PÚBLICOS	3
4) CONSULTA PÚBLICA 1	4
5) ELABORACIÓN DEL BORRADOR DE LA ESTRATEGIA	5
6) FASE DE CONSULTA PÚBLICA 2	5
7) AUDIENCIA A CONSEJERÍAS, ORGANISMOS Y ENTES PÚBLICOS DE LA CARM	7
8) FASE DELIBERATIVA PRESENCIAL REUNIONES Y ENTREVISTAS CON COLECTIVOS Y ENTIDADES)	7
I. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA 2	8
1. DATOS DE PARTICIPACIÓN	9
1) Nº DE PARTICIPANTES Y APORTACIONES	9
2) DISTRIBUCIÓN POR SEXO (INDIVIDUALES)	9
3) DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE EDAD (INDIVIDUALES)	9
4) DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESTUDIOS COMPLETADO (INDIVIDUALES)	10
5) DISTRIBUCIÓN POR SITUACIÓN SOCIOLABORAL (INDIVIDUALES)	10
6) DISTRIBUCIÓN POR MUNICIPIO DE RESIDENCIA (INDIVIDUALES)	10
2. VALORACIÓN Y RESPUESTAS	11
3. APORTACIONES Y DECISIÓN RAZONADA	14
1. METODOLOGÍA DE LA DECISIÓN	14
2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA DECISIÓN	15
1) Nº DE APORTACIONES CIUDADANAS REALIZADAS Y DECISIÓN ADOPTADA	15
2) DETALLE DE LAS APORTACIONES Y DECISIÓN ADOPTADA	16
II. MEMORIA DE LA AUDIENCIA A ORGANISMOS DE LA CARM	33
1. APORTACIONES Y RESULTADO	34
III. FASE DELIBERATIVA	38
1. APORTACIONES Y RESULTADO	39
IV. CONCLUSIONES	47



CONTEXTO

La **Gobernanza** hace referencia a los procesos que se instauran para la toma de decisiones y para su puesta en marcha en una determinada organización o institución. Se habla de “Buena Gobernanza” cuando estos procesos resultan adecuados desde un punto de vista no sólo de **los recursos implementados para llevar a cabo una determinada decisión**, sino de **la calidad democrática de la decisión adoptada**. En este sentido, la gobernanza supone **un cambio de paradigma en las relaciones administrativas**, en tanto que propicia la adopción de políticas públicas **con la participación del sector público, la ciudadanía y la sociedad civil organizada**.

La Buena Gobernanza requiere, por lo tanto, de una Administración dotada de los instrumentos necesarios para llevar a cabo su acción pública de manera eficiente, eficaz y orientada fundamentalmente a prestar servicios de calidad a la ciudadanía.

Entre los instrumentos que podrían contribuir a la mejora de estos servicios a la ciudadanía se encuentran algunos como:

- Mecanismos de planificación y de evaluación permanente de las políticas y de los servicios públicos.
- Sistemas de gestión avanzada que faciliten la mejora continua e implanten cartas de servicio comprometidas con las personas usuarias o beneficiarias.
- Instrumentos de revisión para la simplificación, racionalización y mejora de la calidad de las normas, de los procedimientos administrativos, etc.
- 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.

Otra dimensión ligada estrechamente al concepto de *Gobernanza* es el de *Buen Gobierno*, que es el 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 la actuación de los cargos públicos y del personal empleado en la Administración 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.

PROCESO PARTICIPATIVO

En este marco, 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 la 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 previsto realizar 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 tiene por finalidad recabar la opinión y aportaciones sobre la planificación y contenidos de esta futura estrategia regional de Gobernanza, 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.

Fases del proceso

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) Fase de diagnóstico de la 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.

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

Consulta pública 1.

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.

3) 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.

4) Fase de consulta pública 2

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 capítulo I de este informe. 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 las **líneas estratégicas** previstas en la Estrategia, un **70,92%** de la ciudadanía considera **“muy prioritaria”** la **“Ética, Integridad Pública y Prevención de la Corrupción”**. La siguiente línea estratégica mejor valorada por la ciudadanía ha sido la relativa al **“Gobierno Abierto”** con una valoración del **74%**, seguida de **“la Modernización y Simplificación Administrativa”**, ya que el **62,37%** la considera **“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%**. En cambio, la línea estratégica **“Cambio Cultural, Colaboración y Alianzas”** sólo ha resultado valorada **“muy prioritaria”** por el **28,57%**.
- 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:
 - o 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.
 - o 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.
 - o 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.
 - o 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.
 - o 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**.



5) 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 **17 nuevas medidas en la Estrategia**, al margen de otros cambios y mejoras propuestos. En el cuadro siguiente se señalan las aportaciones de las consejerías y organismos que han formulado alegaciones así como las modificaciones introducidas en la Estrategia derivadas de las mismas.

6) Fase deliberativa | entrevistas con colectivos y entidades

Al margen de la fase de audiencia a consejerías de la Administración Regional y de la consulta pública a los empleados públicos y ciudadanía, el proceso participativo llevado a cabo ha incluido 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 organizaciones afectadas por la puesta en marcha de la Estrategia Regional de Gobernanza.

En este sentido, es necesario señalar que esta fase de elaboración de la Estrategia ha coincidido temporalmente con la declaración de emergencia sanitaria y el estado de alarma establecido en 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, y sus sucesivas prórrogas. Este contexto, en el que, por un lado, se suspendieron los términos e interrumpieron los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público y, por otro, se decretó el confinamiento, determinó la imposibilidad de realización de las reuniones previstas de manera presencial con determinados actores durante los meses de marzo, abril y mayo.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez finalizada la declaración del estado de alarma se ha procedido a continuar con algunas de las reuniones previstas, si bien con carácter eminentemente telemática.

➔ El presente informe recoge los resultados y decisión de la consulta pública 2, de la fase deliberativa y una memoria de la audiencia a consejerías y organismos de la CARM, así como las conclusiones del proceso participativo

ENLACES

- [Plataforma de Participación de la Región de Murcia](#)
- [Proceso de participación ciudadana sobre las líneas estratégicas de Gobernanza pública de la CARM | Modernización de la Administración regional](#)



I. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA 2



1. DATOS DE PARTICIPACIÓN

La consulta pública 2, a través de una encuesta en línea, permaneció activa **del 24 de febrero al 14 de marzo de 2020**.

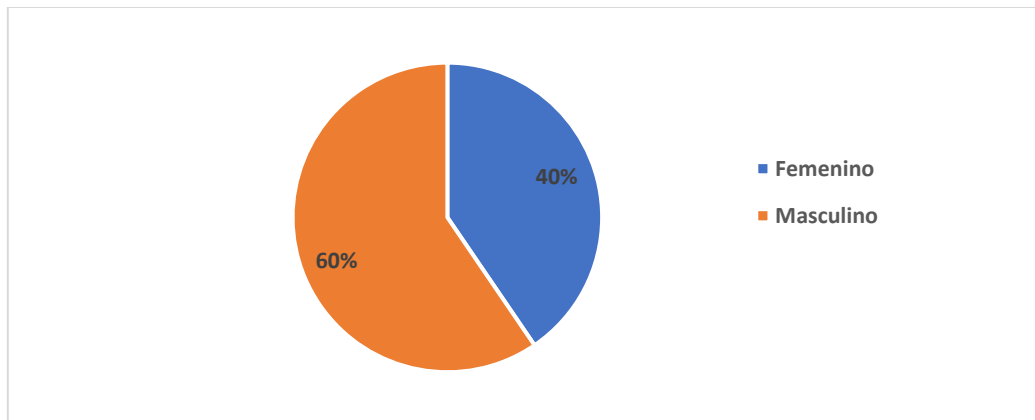
Todos los datos recogidos en este informe se refieren a las encuestas contestadas y enviadas por las personas participantes.

En este primer apartado se recogen los datos generales sobre el nº de participantes en la encuesta, así como otros datos de carácter sociodemográfico.

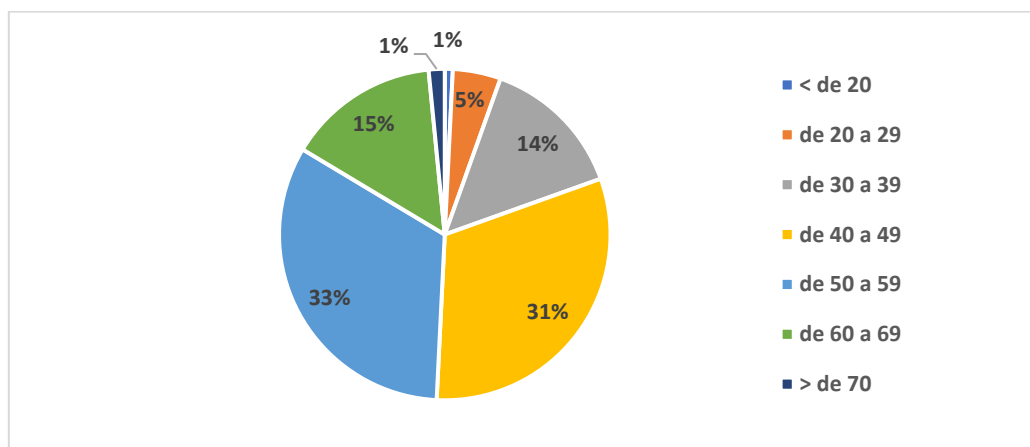
1) Nº de participantes y aportaciones

Número de encuestas completadas:	130
▪ Individuales	129
▪ De entidades	1
Número de aportaciones	128

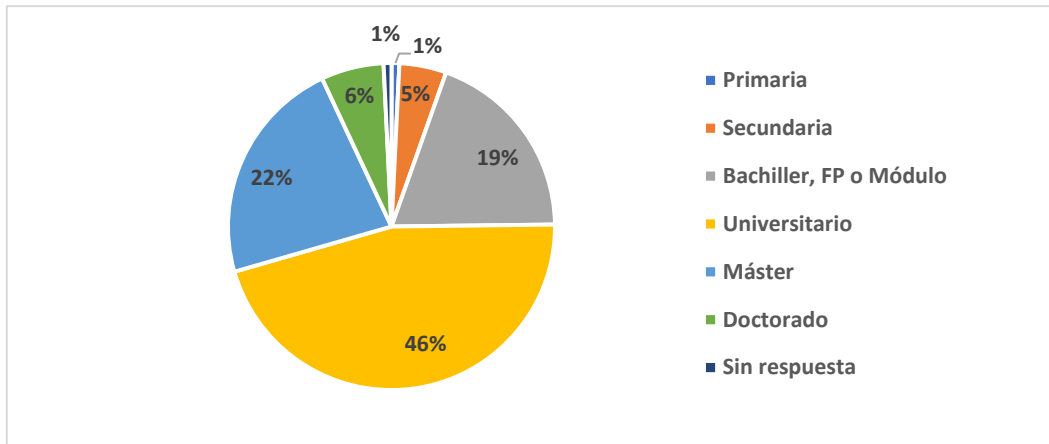
2) Distribución por sexo (individuales)



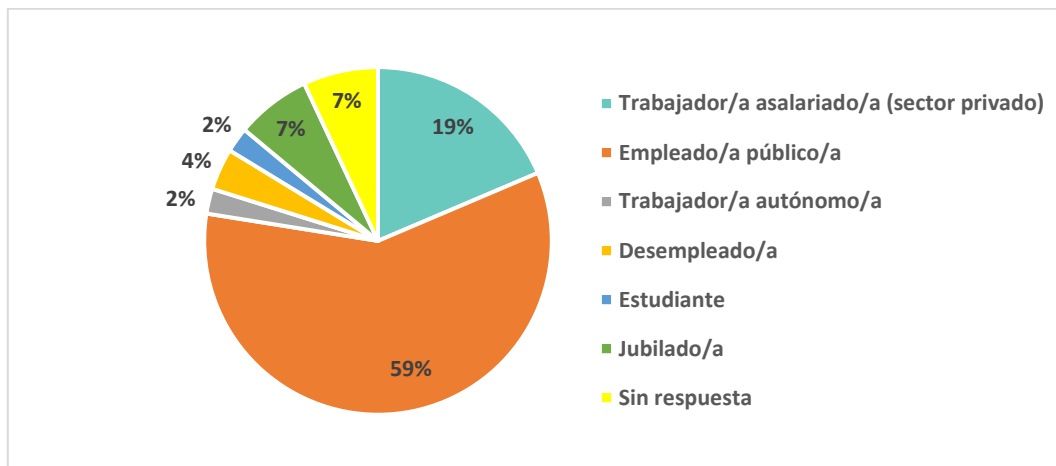
3) Distribución por grupos de edad (individuales)



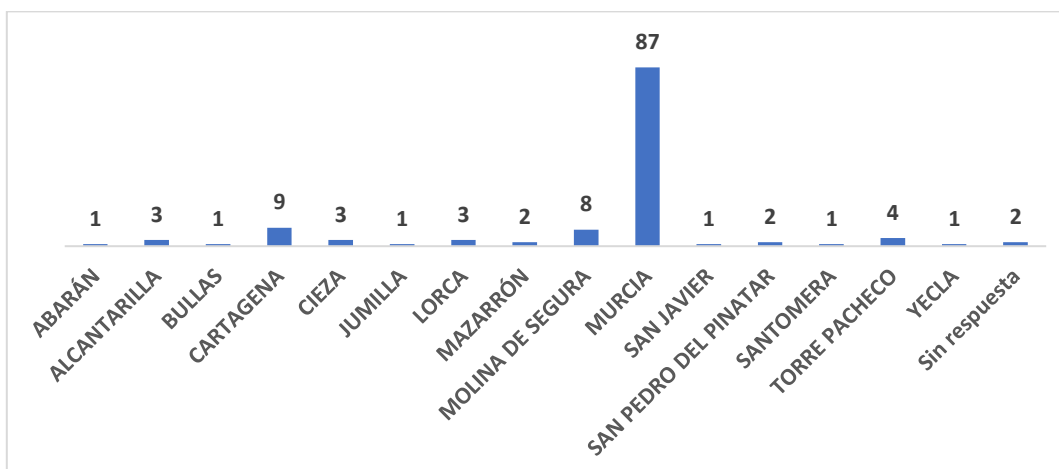
4) Distribución por nivel de estudios completado (individuales)



5) Distribución por situación sociolaboral (individuales)



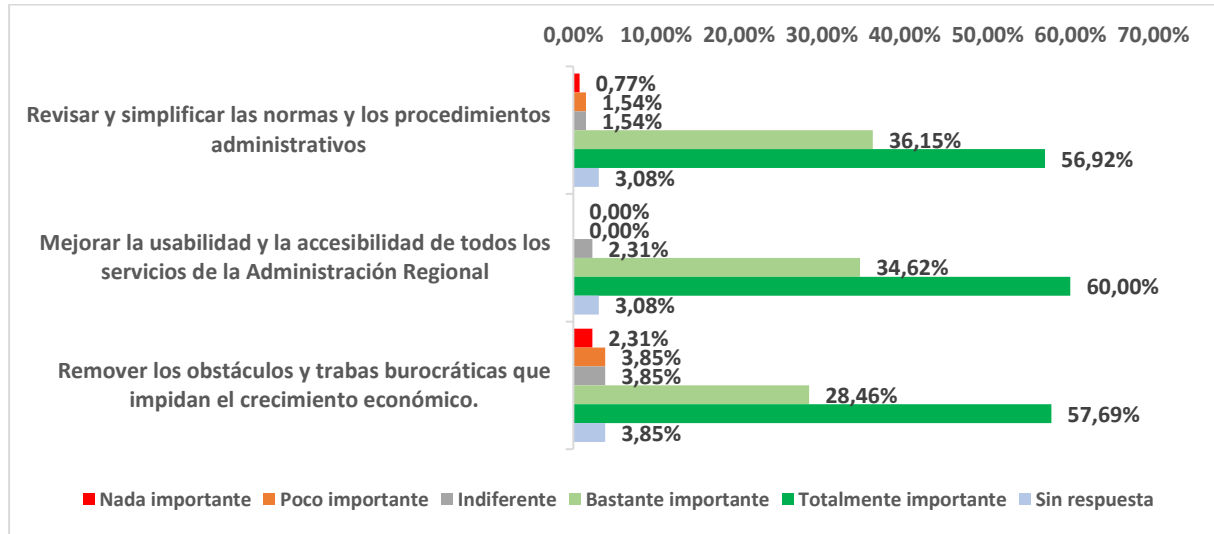
6) Distribución por municipio de residencia (individuales)



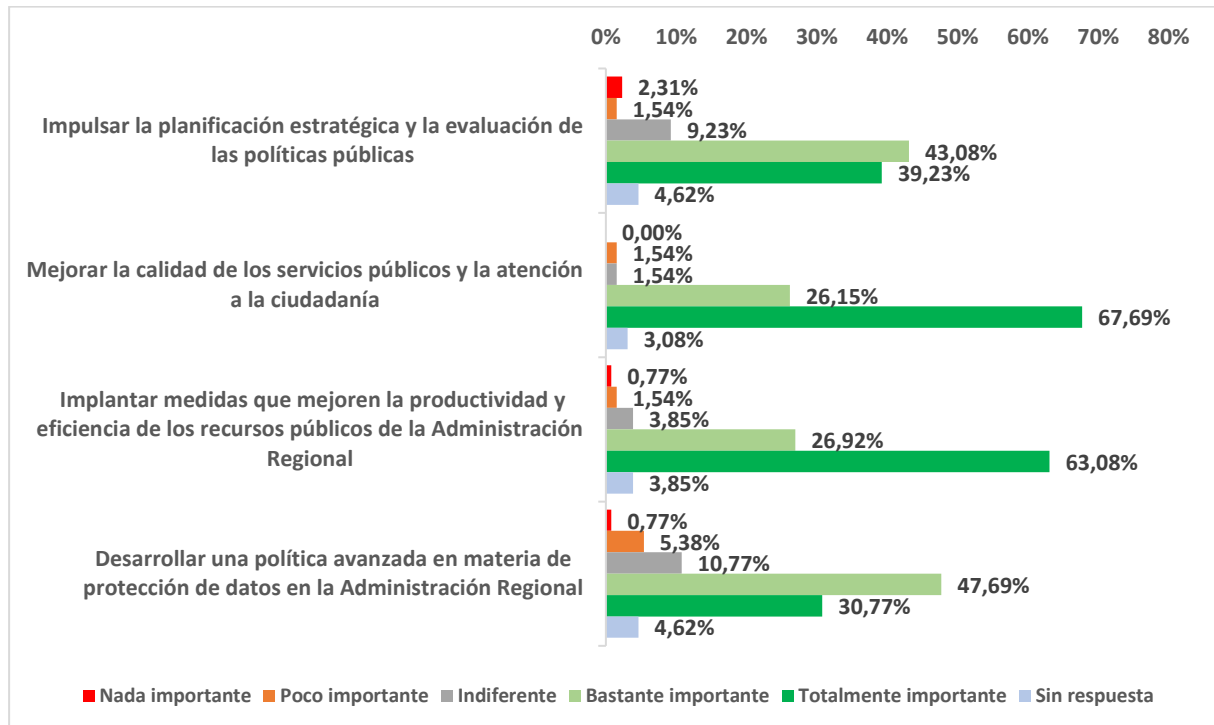
2. VALORACIÓN Y RESPUESTAS

En este apartado se detallan los resultados cuantitativos de la consulta pública mediante gráficos estadísticos, conforme a las preguntas que conformaban el cuestionario en línea.

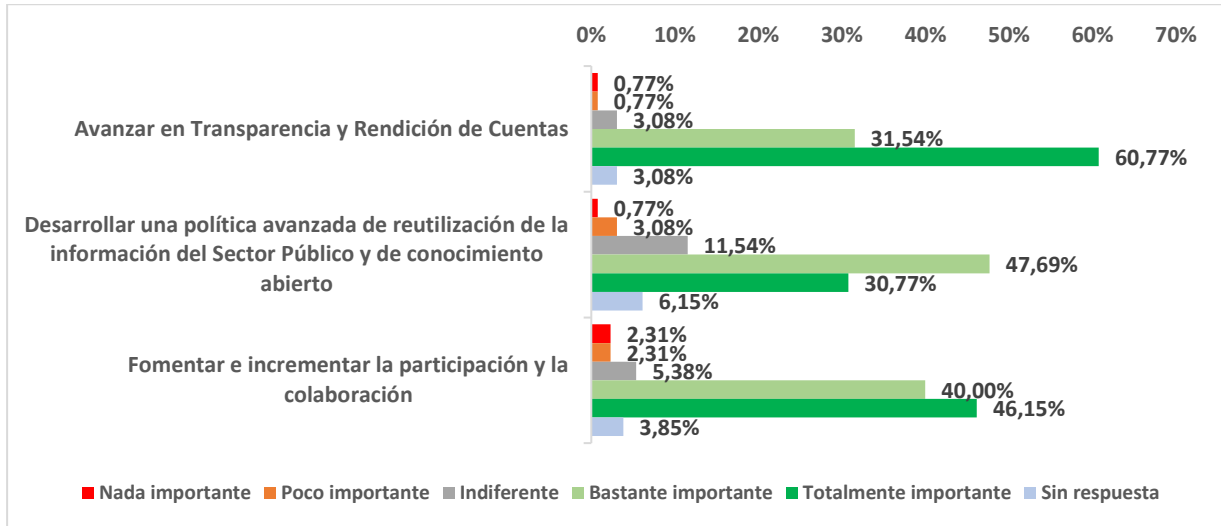
P1. Con relación a la modernización y simplificación administrativa ¿qué importancia tiene, en su opinión, que se lleven a cabo los siguientes objetivos?



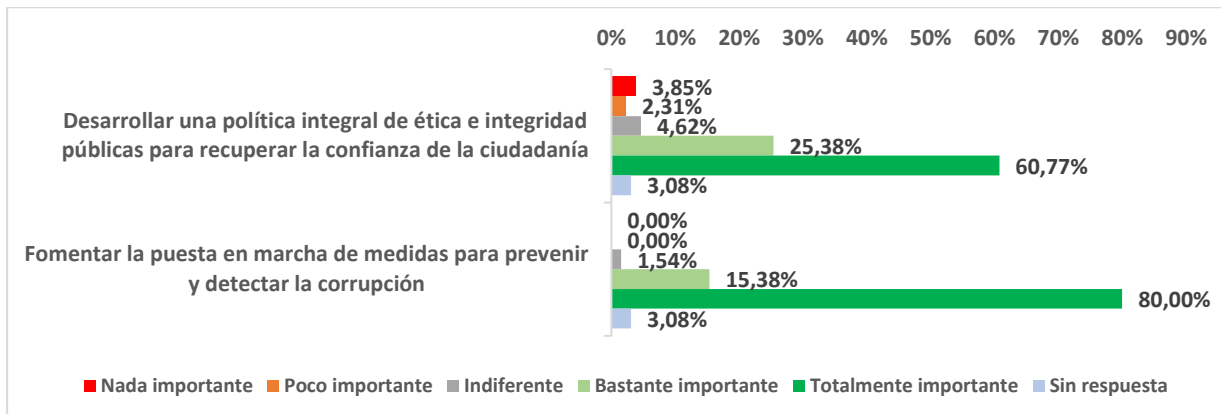
P2. Con relación a la calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas ¿qué importancia tiene, en su opinión, que se lleven a cabo los siguientes objetivos?



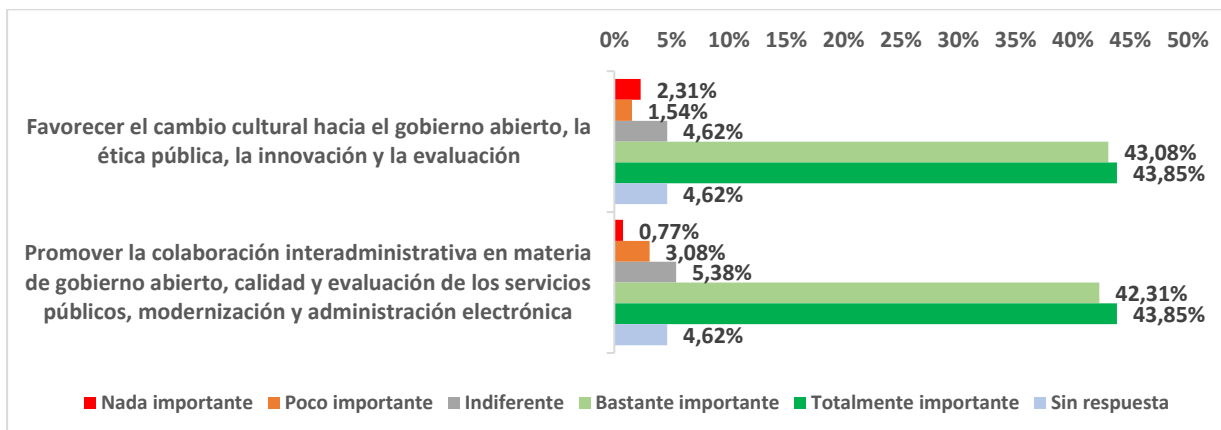
P3. Con relación al Gobierno Abierto ¿qué importancia tiene, en su opinión, que se lleven a cabo los siguientes objetivos?



P4. Con relación a la ética e integridad pública ¿qué importancia tiene, en su opinión, que se lleven a cabo los siguientes objetivos?

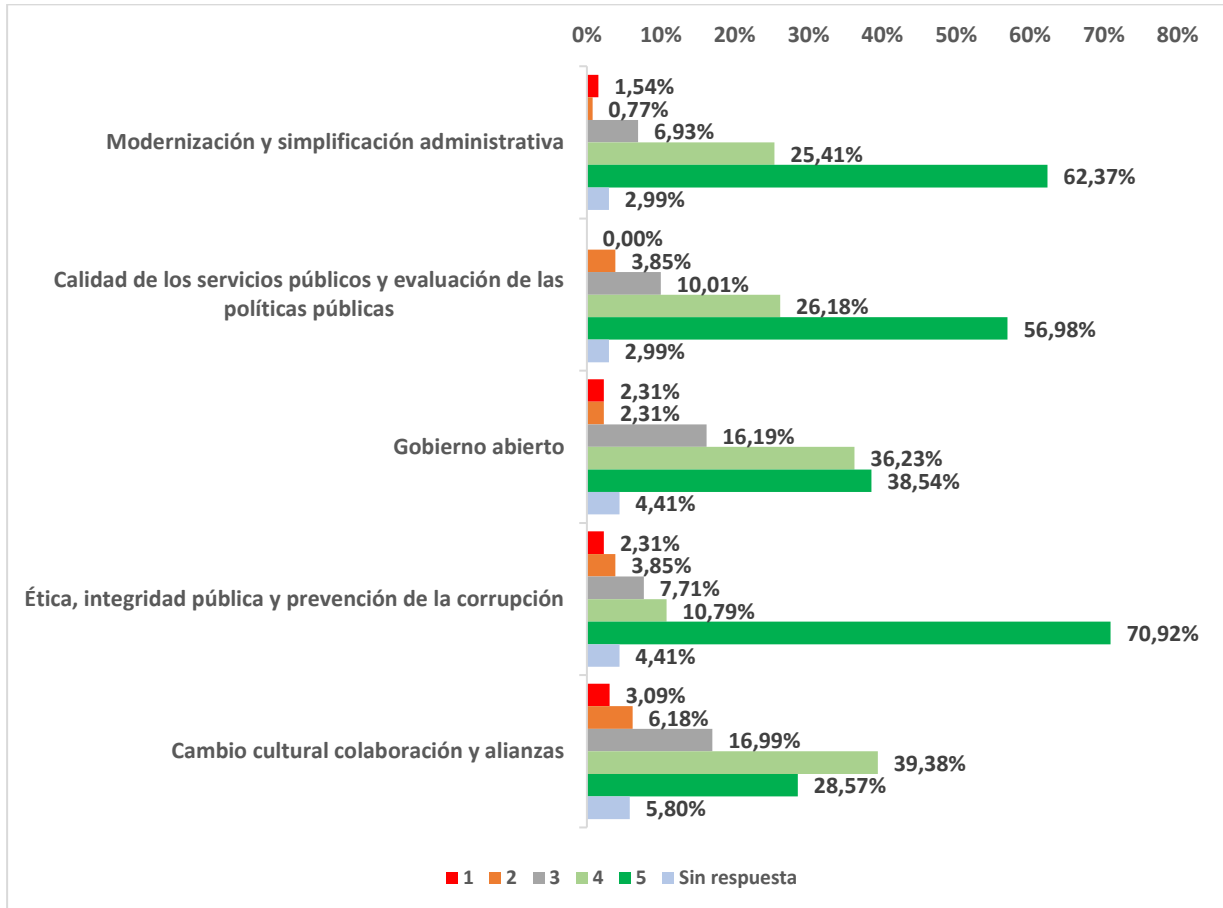


P5. Con relación al cambio cultural, colaboración y alianzas ¿qué importancia tiene, en su opinión, que se lleven a cabo los siguientes objetivos?





P6. De las líneas estratégicas sobre las que ha opinado, por favor, puntúe del 1 al 5 la prioridad que le asigna a cada una de ellas, siendo el 1 "nada prioritaria" y el 5 "totalmente prioritaria"





3. APORTACIONES Y DECISIÓN RAZONADA

1. METODOLOGÍA DE LA DECISIÓN

A continuación, se señalan los principales criterios metodológicos empleados en la toma de decisión sobre las aportaciones ciudadanas recabadas en la fase de consulta pública:

- **Las aportaciones ciudadanas han sido objeto de valoración y decisión por parte del centro directivo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia competente en la materia objeto de la consulta.**
- Las aportaciones ciudadanas se transcriben en su totalidad y literalmente, excepto en aquellos casos en los que se haya aplicado el artículo 21 del Reglamento de Participación Ciudadana de la CARM¹, por el que se excluyen, y en aquellos casos en los que se hayan realizado menciones personales, que se omiten.
- En los casos de aportaciones formuladas por distintos participantes con un texto idéntico, se han agrupado en una única aportación, indicándose con la expresión Xn, siendo “n” el número de aportaciones repetidas.
- Las aportaciones ciudadanas y la decisión adoptada, que se detallan a continuación, se ha estructurado por espacios temáticos en forma de tabla con los siguientes campos:
 - **Aportación:** Se recogen todas las sugerencias y propuestas recabadas de la ciudadanía y las entidades participantes.
 - **Decisión:** se indica la decisión tomada por el órgano competente acerca de la aportación, mediante las siguientes categorías:
 - **Estimada:** Se toma en consideración la propuesta para incorporarla en el futuro documento sobre las *Líneas Estratégicas de Gobernanza Pública de la CARM*.
 - **Estimada parcialmente:** Se toma en consideración la propuesta para incorporarla en el futuro documento, aunque no en su amplitud o sentido exacto.
 - **Contemplada:** Se ha formulado una propuesta que ya está recogida de forma idéntica o similar en otras acciones de la Administración regional.
 - **Sin propuesta concreta:** Aportación que por su falta de concreción o por ser estrictamente una opinión no ha podido ser objeto de toma de decisión.
 - **Desestimada:** No se toma en consideración la aportación.
 - **No procede:** Se ha formulado una propuesta que no se ajusta a la normativa vigente en esa materia o rebasa el ámbito competencial de la Administración regional.
 - **Motivación:** justificación o explicación de la decisión tomada.

¹ El art. 21 del Reglamento de participación ciudadana establece que:

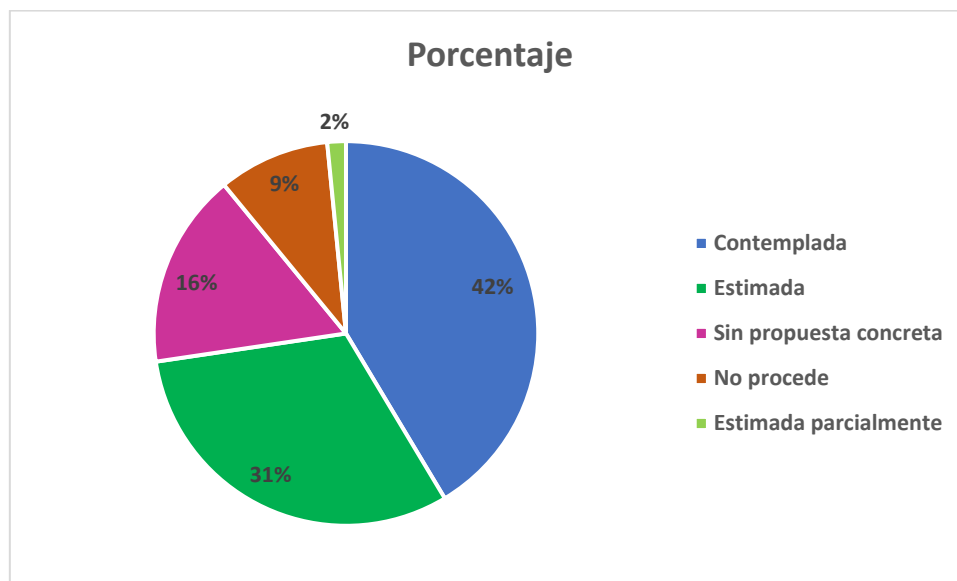
1. Los participantes en los instrumentos de participación previstos en este reglamento deberán respetar los valores democráticos, debiendo su conducta ser respetuosa con los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación o lenguaje que pudiera suponer una incitación a la discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o creencias, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como al odio o a la violencia de cualquier tipo.
2. Las propuestas o aportaciones que contraviniesen lo dispuesto en el apartado anterior serán excluidas del proceso participativo en cuestión



2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA DECISIÓN

1) Nº de aportaciones ciudadanas realizadas y decisión adoptada

DECISIÓN	CUENTA
Contemplada	53
Estimada	40
Sin propuesta concreta	21
No procede	12
Estimada parcialmente	2
Total general	128





2) Detalle de las aportaciones y decisión adoptada

A continuación, se detallan las aportaciones ciudadanas recabadas en la consulta pública 2, tanto a nivel individual como de entidades, en este caso se identifica la entidad al principio de la propuesta entre paréntesis y color azul.

P7. Por último, puede aportar, si lo desea, cualquier propuesta concreta a las líneas estratégicas

A. MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
A001	Intercambio de información entre administraciones, incrementando la conectividad Informática	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa.
A002	funcionamiento eficaz de la administración electrónica	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa.
A003	Evitar los constantes cambios en las estructuras políticas de la Administración y limitar el número de Consejerías. Para ello es necesario profesionalizar las estructuras administrativas hasta los niveles 30. Lo ideal sería partir del catálogo de competencias asumidas por la CARM, evaluar las cargas de trabajo de cada una de esas líneas competenciales y asignarlas a una o más Unidades Administrativas con rango de Subdirección nivel 30 y fijar límites en cuanto al número de Unidades de nivel inferior que se pueden crear. Por ejemplo, una regla doble: NO puede haber una Unidad de nivel superior si no tiene al menos entre 2 y 4 unidades de nivel inferior y ninguna unidad de nivel inferior se puede crear si no está creada la unidad de nivel superior. Esa estructura profesional ligada a líneas competenciales estatutarias de la CARM sería estable, de forma que las 50 o 60 líneas competenciales profesionales e identificadas de forma estable, serían las que ante cambios estructurales políticos serían adscritas a las Direcciones Generales y éstas a las Consejerías. Se conseguiría racionalizar las estructuras y mantenerlas ante los frecuentes cambios políticos	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas. Sin perjuicio de lo anterior, sí se recoge en esta Estrategia una medida destinada a algo de lo que se señala en esta aportación, como es la puesta en marcha de un proyecto piloto de evaluación de cargas de las unidades administrativas.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
A004	Acceso fácil y rápido	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa, con el objetivo de mejorar la accesibilidad de la sede electrónica y de sus contenidos.
A005	Tengan en cuenta que la simplificación administrativa no es una digitalización de los procedimientos, requiere un análisis profundo que nunca se ha hecho y que debe venir acompañado de instrucciones y disposiciones normativas que obliguen a la simplificación	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa, que propone acciones como la revisión de los procedimientos administrativos y el desarrollo de un proceso de simplificación con directrices y metodología detallada y acompañado de una aplicación Informática para su mejor desarrollo.
A006	No es fiable porque puede saltarse pasos legales, sobre todo en materia medioambiental	Contemplada	La revisión de los procedimientos administrativos se realiza de forma individual, atendiendo a la normativa en vigor y de manera escrupulosa con ella, sin perjuicio de aquellas modificaciones normativas que se derive de este proceso.
A007	dar participación a lxs ciudadanxs de manera efectiva y real desde su experiencia	Contemplada	La línea de gobierno abierto tiene, entre otros objetivos, fomentar le incrementar la participación y la colaboración.
A008	Sería mucho más que deseable, igualarnos a Noruega o Holanda	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
A009	A veces te pierdes en el entramado de páginas y acabas por hacer los trámites personalmente. Hacen falta mejores páginas webs que simplifiquen el trabajo y acepten mayor cantidad de información, ya que algunas páginas son muy limitadas tanto para los trabajadores como para la ciudadanía	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa, que tiene entre otros objetivos mejorar la usabilidad de los servicios públicos.
A010	MAYOR CONEXION ENTRE ENTIDADES PARA QUE SE PUEDA TRAMITAR CUALQUIER GESTION SIN DAR DEMASIADAS VUELTAS	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa.
A011	Un portal único que derive a cada tramite administrativo	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa, que tiene entre otros objetivos mejorar la usabilidad de los servicios públicos, y la puesta en marcha de un portal específico de Gobernanza Pública que contemple, entre otra, toda la información en materia de atención al ciudadano.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
A012	involucrar a TODOS los niveles de la administración y sectores y además a los grupos sociales relevantes y con mayores dificultades de entendimiento en estos procesos para que los beneficios los vean y los vivan los ciudadanos	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas, con el objetivo, entre otros, de mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
A013	menor tiempo de respuesta a consultas de ciudadanos	Estimada	Está previsto la revisión de los procedimientos administrativos, en la que se prestará especial atención al análisis de los tiempos de respuesta a la ciudadanía.
A014	Acceso real de todos los usuarios	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas, con el objetivo, entre otros, de mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
A015	Facilitar e Integrar a todos los Entes Públicos participados por la CARM, dentro de las comunicaciones electrónicas, como por ejemplo COMINTER u otras aplicaciones.	Estimada	Se estudiará la integración de estos entes públicos en estas aplicaciones.
A016	¿PODRÍAN CONCRETAR?	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
A017	Más personal de hacer y menos de evaluar	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
A018	automatización procedimientos	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas, con el objetivo, entre otros, de mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
A019	Reducción de la frecuencia de las declaraciones obligatorias o de cumplimiento de las obligaciones de información a las que se ven sometidas las empresas y los ciudadanos en cada sector económico.	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa, con el objetivo, entre otros, de remover los obstáculos y trabas burocráticas que impidan el crecimiento económico.
A020	MENOS BUROCRACIA Y PRESENTACION TELEMATICA DE TODO TIPO DE DOCUMENTOS	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas, con el objetivo, entre otros, de mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
A021	CAMBIOS DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS	Contemplada	Se prevén medidas específicas de evaluación de políticas públicas.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
A022	Formularios de recogida de datos más simples.	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas, con el objetivo, entre otros, de mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
A023	Sobran enchufados en la Administración, incluso de políticos anteriores que ascienden los actuales	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
A024	M MEJORAS EN EL IMAS Y MEJORES PROFESIONALES , SIN FAVORITISMOS	Contemplada	Se prevén medidas en materia de integridad y códigos éticos en la Estrategia
A025	Agilidad para el funcionario y acortaría los tiempos de solución de los problemas de la ciudadanía	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
A026	Buena utilización de los recursos.	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas, donde se prevén medidas para mejorar la eficacia y eficiencia de los recursos públicos.
A027	(CERMI RM) ODS: NO DEJAR A NADIE ATRÁS, Diseño para Todos. Lenguaje accesible en todos los formatos (sistemas aumentativos en la comunicación oral, braille, lengua de signos, pictogramas, subtítulo). Planificar para todas las personas: personas con discapacidad (como usuarios y como empleados públicos), mayores, entorno rural, analfabetismo digital, etc. Incluir al CERMI RM en los participantes.	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas, previéndose el desarrollo de convenios con el CERMI a los efectos de mejorar la accesibilidad de la sede electrónica.
A028	Las administraciones deben poder cambiar información entre ellas y no tener que estar el ciudadano pidiendo papeles y certificados que llevar de un lado a otro.	Contemplada	Se prevén medidas de interoperabilidad en el marco de la línea estratégica de modernización y simplificación administrativa.
A029	Sería conveniente una acción transversal que suponga remitir desde el/los órgano/s competente/s una instrucción técnica/proceso de calidad que sirva para orientar de forma general sobre la consecución de los fines principales de esta línea al resto de unidades de la Admón. Regional, con visto bueno de la Inspección de Servicios: En incrementar la simplificación admva, Incrementar la administración digital/electrónica y en Innovar en la calidad de los Procedimientos	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea transversal de cambio cultural, colaboración y alianzas.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
A030	Que lleguen a todos organismos.	Contemplada	Las medidas contempladas en la Estrategia se desarrollarán en la mayoría de los casos con carácter transversal en toda la Administración Regional.

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

COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
B001	La función básica es la protección al individuo, si no se considera eso, la Administración Pública falla y se convierte en un mero negocio de unos pocos	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
B002	Todas las medidas que hagan no servirán de nada si alguien no controla que todos cumplan sus deberes. Empezando por el horario	Estimada	Se potenciarán medidas destinadas a la mejora y control de este régimen.
B003	Es necesario mejorar la Sede electrónica.	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas, con el objetivo, entre otros, de mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
B004	calidad en los servicios públicos: eficiencia y gestión	Contemplada	Se contempla una línea estratégica específica en materia de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
B005	Los superiores jerárquicos deberían crear canales de feed back directos de los usuarios, para conocer las opiniones y las denuncias y las felicitaciones por el servicio prestado...	Contemplada	Se prevé una mejora de los canales de atención al ciudadano y de quejas y sugerencias
B006	La evaluación realizada hasta ahora se he limitado a grados de ejecución económica. Una correcta evaluación debe ser precedida de un buen diseño con unos indicadores medibles y accesibles. Creo que debe incluir además de la evaluación, el seguimiento de las políticas públicas tanto internamente como por parte de la ciudadanía	Contemplada	Se establecen medidas en materia de evaluación de políticas públicas en la Estrategia, como la definición del modelo a aplicar y la puesta en marcha de un proyecto piloto.
B007	constatar de manera efectiva dichas políticas (a pie de calle)	Contemplada	Se prevén medidas para incentivar la participación ciudadana en el diseño y evaluación de las políticas públicas.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
B008	Modernizar estructuras de decisión, abrir consultas y ejecutar las necesidades de la sociedad, y no la de los intereses de lo políticos y sus clanes	Contemplada	Se prevén medidas para incentivar la participación ciudadana en el diseño y evaluación de las políticas públicas.
B009	Necesitamos que al igual que exige mucho para determinados puestos de responsabilidad, se exija para nuestros políticos estudios y nivel cultural por encima de la media. A veces da vergüenza lo que se puede llegar a escuchar. No queremos personas incultas que se aseguren su futuro y quieran tener un estatus social muy por encima de la media. No queremos sueldos vitalicios. por favor más responsabilidad de acción. En la Región de Murcia no defendemos nuestras propiedades como otras comunidades como Cataluña, y ¿Es que somos inferiores?. Más responsabilidad y defensa de los murcianos.	Contemplada	Se contemplarán medidas para aumentar la responsabilidad y la ética en el nivel directivo en la Estrategia y en los códigos éticos que al respecto se desarrollen en el marco del Sistema de Integridad Institucional.
B010	Acercar las acciones realizadas a la ciudadanía para su conocimiento y critica constructiva	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de gobierno abierto.
B011	incluir la posibilidad de evaluar públicamente cada uno de los niveles de la administración y los niveles políticos por parte de TODOS los ciudadanos y que esa valoración tenga un peso legal reconocido que sirva para retroalimentar la mejora en la calidad del servicio público y las propias políticas impulsadas y apoyadas por los gobernantes, con efectos derogativos eficaces ante políticas o servicios publico valorados obsoletos, inadecuados, deficitarios o contradictorios durante los periodos de gobierno.	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada, de forma progresiva, en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
B012	Garantizar la selección de las personas más cualificadas eliminando la actual "dedocracia" con severas sanciones a quienes la practican con todo el descaro del mundo	Contemplada	Se contemplarán medidas para aumentar la responsabilidad y la ética en el nivel directivo en la Estrategia y en los códigos éticos que al respecto se desarrollen en el marco del Sistema de Integridad Institucional.
B013	Evaluaciones obligatorias por ejemplo al votar o al recibir prestaciones; para "obligar" a la gente y fomentar la evaluación y la participación ciudadana	Estimada parcialmente	Esta medida se encuentra contemplada, de forma progresiva, en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
B014	EN POLÍTICAS: PRIORIZAR LAS DE PRIMERA NECESIDAD, COMO POR EJEMPLO, LO SOCIAL, ANTES QUE LA ESTÉTICA DEL RÍO SEGURA.	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
B015	¿PODRÍAN CONCRETAR?	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
B016	Dejen trabajar y dejen de mirar	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
B017	más control quejas y problemas estructurales	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
B018	Poner uniforme a los empleados públicos	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
B019	EVALUACION Y MEDIDAS PARA LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS PUBLICOS Y POLITICAS PUBLICAS	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
B020	ES NECESARIO MENOS CARGA POLITICA Y MAS CARGA TECNICA EN LOS PROCESOS FINALES	Contemplada	Se prevé desarrollar medidas específicas en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
B021	Consultas regulares a los interesados.	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de gobierno abierto.
B022	Lo de la evaluación está bien, pero es mejor reducir cargos políticos y evitar enchufados en Administración	Contemplada	Se contemplarán medidas para aumentar la responsabilidad y la ética en el nivel directivo en la Estrategia y en los códigos éticos que al respecto se desarrollen en el marco del Sistema de Integridad Institucional.
B023	MEJORAR LAS VÍAS PUBLICAS COMO AUTOVÍAS Y QUITAR EL PAGO DE LA AUTOVÍA MZ	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
B024	Reconocimiento ciudadano y mejora de las políticas publicas, previéndose el desarrollo de unos premios al respecto.	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
B025	Dar mejor imagen ante la ciudadanía	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.
B026	(CERMI RM) Indicadores sobre personas con discapacidad y mujeres con discapacidad. Implantación del Sello Bequal en la Administración Regional. Accesibilidad a los contenidos para todo tipo de personas con discapacidad.	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
B027	Sería conveniente una acción transversal que suponga remitir desde el/los órgano/s competente/s una instrucción técnica/proceso de calidad que sirva para orientar de forma general sobre la consecución de los fines principales de esta línea al resto de unidades de la Admón. Regional, con visto bueno de la Inspección de Servicios: En incrementar la calidad de los servicios (punto 8y9) e Incrementar la Protección de Datos(punto 11 y12)	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea Transversal cambio cultural, colaboración y alianzas, así como en otras líneas estratégicas.
B028	Aplicar la evaluación para exigir calidad de servicios públicos	Contemplada	Esta medida se encuentra contemplada en la línea estratégica de calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.

C. GOBIERNO ABIERTO

COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
C001	Incrementado los ruedas de prensa, admitiendo preguntas en las mismas	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
C002	transparencia absoluta	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.
C003	El Gobierno Abierto no deja de ser un desiderátum... debería lograrse que la participación ciudadana en el gobierno abierto no estuviese monopolizada por asociaciones y plataformas ciudadanas y fomentar la participación individual	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto, en concreto en los objetivos de participación ciudadana.
C004	Transparencia	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
C005	Deben separar claramente el concepto de gobierno abierto, gobierno administrativo y publicidad institucional. El portal carm.es, por ejemplo , debe ser un portal administrativo que de servicio al administrado y no un portal de publicidad del gobierno regional (portal del presidente). No deben confundirse el concepto de gobierno ejecutivo y gobierno abierto.	Estimada parcialmente	Es necesario la difusión de la información para conocimiento de la ciudadanía.
C006	explicar de manera pública y simple en que consiste y constatar de que sea real y efectivo	Contemplada	Se encuentra contemplada en los principios de gobierno abierto.
C007	en una sociedad como la murciana lo veo improbable	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
C008	Claro que queremos saber más sobre todos los Gobiernos. No queremos dirigentes de foto, queremos transparencia y defensa.	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.
C009	CUENTAS A LA VISTA Y A DISPOSICION DE TODOS	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.
C010	hay ideas de participación de gobierno abierto en la ley de participación de castilla la mancha que podría aplicarse y mejorarse en esta comunidad. es un ejemplo a seguir. consulta : https://www.castillalamancha.es/gobierno/vicepresidencia/estructura/otybg/actuaciones/proyecto-de-ley-de-participaci%C3%B3n-de-castilla-la-mancha	Contemplada	Está contemplada la modificación legislativa con una nueva ley regional.
C011	bajada de sueldos de altos funcionarios, directores generales y Consejeros	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
C012	Evaluaciones obligatorias por ejemplo al votar o al recibir prestaciones; para "obligar" a la gente y fomentar la evaluación y la participación ciudadana	Estimada	La línea de calidad de los servicios y evaluación de políticas públicas incorpora la propuesta.
C013	TRANSPARENCIA TOTAL. PREVENCIÓN MÁXIMA DE LA CORRUPCIÓN. MODERACIÓN DEL GASTO PÚBLICO. NO GASTAR EN TONTERIAS.	Contemplada	Se prevén medidas de mejora de la eficacia y eficiencia en el gasto público.
C014	NO SE A QUE SE REFIEREN CON ESTO	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
C015	suprimir.	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
C016	más participación proyectos estratégicos	Contemplada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.
C017	TRANSMITIR DE MANERA CLARA SENCILLA Y SIN NINGUN ARGUMENTARIO POLITICO	Contemplada	La difusión y formación está incluida en la estrategia.
C018	CONSEGUIR QUE SEA REAL	Contemplada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.
C019	Honestidad.	Estimada	Se desarrollarán medidas en materia de integridad pública como la elaboración de códigos éticos fundados, entre otros principios y valores, en el señalado.
C020	CUENTAS CLARAS Y MAS MEJORAS EN SANIDAD QUE ES UN DESASTRE LA ESPERA	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
C021	(CERMI RM) Cantidad de información, pero también calidad de la información y accesibilidad a la misma. Valorar la Hemeroteca en formato Biblioteca Virtual. Contar con las personas con discapacidad en la participación, no solo mayores, jóvenes y niños y niñas.	Estimada	Estas medidas se encuentran contempladas en la línea estratégica de gobierno abierto.
C022	Sería conveniente una acción transversal que suponga remitir desde el/los órgano/s competente/s una instrucción técnica/proceso de calidad que sirva para orientar de forma general sobre la consecución de los fines principales de esta línea al resto de unidades de la Admón. Regional, con visto bueno de la Inspección de Servicios: Facilitar la identificación de datos susceptibles de reutilización y Facilitar el derecho de acceso (mediante una app para móvil creo más conveniente)	Estimada	Se contemplan medidas de reutilización y de análisis de datos para ello, así como de mejora del derecho de acceso a la información pública.
C023	Amplitud de las diferentes metodologías y criterios	Contemplada	La línea de gobierno abierto incorpora propuestas en este sentido.
C024	Se consigue con dimisiones o destituciones en casos sospechosos, sin medias tintas.	Contemplada	Se prevén medidas en materia de integridad y códigos éticos en la Estrategia
C025	Si no se aprueban las normas correspondientes, volverán a repetir las mismas medidas en el siguiente plan que hagan. Me refiero al registro de lobbies por ejemplo. Que se ponga en marcha ya.	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de ética e integridad.
C026	tolerancia cero corrupción	Contemplada	Esta aportación se encuentra contemplada en la normativa y en los códigos éticos que desarrollarán lo previsto en la Estrategia en materia de ética e integridad pública.
C027	Código ético con obligación de aceptación y firma	Estimada	Se contemplará en la aprobación de los códigos éticos establecer formas de adhesión y/o firma.
C028	Hay que ir un paso más allá que el mero cumplimiento de las obligaciones legales en materia de transparencia tanto para empleados públicos como para altos cargos. Debe haber instrucciones claras en estos aspectos	Estimada	Los códigos éticos establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
C029	se presupone pero no es real, sobre todo el los altos cargos, al ser de orientación política no es efectivo de manera objetiva	Estimada	Los códigos éticos establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
C030	Imposible en Murcia, la corrupción es absoluta entre los tres poderes.	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
C031	Sí, necesitamos que a las personas que nos representen sean íntegras y responsables.	Estimada	Los códigos éticos establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
C032	La base primordial para cualquier gobernante si pretende estar bien valorado por los ciudadanos	Estimada	Los códigos éticos establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
C033	¿Cómo valorar el interés, la mejora de la calidad de vida del ciudadano o del entorno, de la comunidad, si los intereses de los gobernantes están centrados en las cuotas partidistas, los intereses económicos de grupos de poder y el servicio público esta relegado ante estas prioridades? Debe existir un tribunal, un grupo ajeno e independiente a la administración pública con suficiente poder y capacidad jurídica que pueda aplicar y velar por una ética e integridad pública para que el sistema pueda transformarse,. Tal y como esta esta línea estratégica nace muerta pues es una fachada que no sirve no tiene ninguna repercusión legal sobre lo que se diga o valore. Business as usual. .	Estimada	El sistema de integridad que se prevé desarrollar en cumplimiento de esta Estrategia establece la necesidad de crear un órgano técnico independiente e imparcial para velar por su cumplimiento y efectividad
C034	mayor control de patrimonio y cuentas de la administración pública y sus representantes	Estimada	Se incorpora una medida destinada a la mejora normativa en materia del régimen de conflictos de intereses y de incompatibilidades de los altos cargos.
C035	Inhabilitación para cualquier cargo o puesto financiado con dinero público (incluido cualquier ente, empresa o centro que reciba cualquier tipo de fondos públicos) de por vida a los corruptos, prevaricadores, ladrones, etc.	Estimada	La normativa y los códigos éticos que se deriven de esta Estrategia establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
C036	Retirada inmediata de cargos públicos de personas condenadas o sentenciadas	Contemplada	La normativa y los códigos éticos que se deriven de esta Estrategia establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
C037	ESTO DEPENDE SOLAMENTE DE LAS PERSONAS, NO DE LAS ORGANIZACIONES	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
C038	Dejen trabajar a la intervención, o suprímanla: no dupliquen ni tripliquen.	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
C039	total publicidad gasto público	Contemplada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.
C040	Fomentar y formar sobre la idea compartida de bien público que obligue a la sociedad a corresponsabilizarse y comprometerse con el logro de ese bien.	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto y de difusión y formación.
C041	MEDIDAS DE CONTROL Y REVISION PARA EVITAR LA CORRUPCION	Estimada	El sistema de integridad que se prevé desarrollar en cumplimiento de esta Estrategia establece la necesidad de crear un órgano técnico independiente e imparcial para velar por su cumplimiento y efectividad



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
C042	MERITO, CAPACIDAD, CONOCIMIENTO DE LAS AAPP y SU PROCEDIMIENTO	Estimada	La normativa y los códigos éticos que se deriven de esta Estrategia establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
C043	Compromiso con los ciudadanos y constatación .	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
C044	Suena bonito, pero hay que empezar haciendo convocatorias de oposiciones estrictamente necesarias y con transparencia y objetividad en las pruebas	No procede	Esta propuesta excede del contenido de la Estrategia.
C045	SIMPLEMENTE NO CORRUPCIÓN Y POLÍTICAS PARA MEJORAR LA VIDA LABORAL	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
C046	Recuperar la confianza del usuario	Estimada	Este es uno de los objetivos de la línea de gobierno abierto y de la propia Estrategia.
C047	(CERMI RM) Participación del CERMI RM en la elaboración de códigos para actuar con personas con discapacidad.	Estimada	La participación ciudadana, especialmente en colectivos vulnerables, es uno de los objetivos de esta estrategia regional.
C048	Sería conveniente 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 .	Estimada	Está prevista la revisión de la normativa y los procedimientos, y la realización de medidas de mejora de la productividad, eficacia y eficiencia del gasto público.
C049	Exigir al máximo	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.

D. ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
D001	Se consigue con dimisiones o destituciones en casos sospechosos, sin medias tintas.	Contemplada	Se prevén medidas en materia de integridad y códigos éticos en la Estrategia
D002	Si no se aprueban las normas correspondientes, volverán a repetir las mismas medidas en el siguiente plan que hagan. Me refiero al registro de lobbies por ejemplo. Que se ponga en marcha ya.	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de ética e integridad.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
D003	tolerancia cero corrupción	Contemplada	Esta aportación se encuentra contemplada en la normativa y en los códigos éticos que desarrollarán lo previsto en la Estrategia en materia de ética e integridad pública.
D004	Código ético con obligación de aceptación y firma	Estimada	Se contemplará en la aprobación de los códigos éticos establecer formas de adhesión y/o firma.
D005	Hay que ir un paso más allá que el mero cumplimiento de las obligaciones legales en materia de transparencia tanto para empleados públicos como para altos cargos. Debe haber instrucciones claras en estos aspectos	Estimada	Los códigos éticos establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
D006	se presupone pero no es real, sobre todo el los altos cargos, al ser de orientación política no es efectivo de manera objetiva	Estimada	Los códigos éticos establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
D007	Imposible en Murcia, la corrupción es absoluta entre los tres poderes.	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
D008	Sí, necesitamos que a las personas que nos representen sean íntegras y responsables.	Estimada	Los códigos éticos establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
D009	La base primordial para cualquier gobernante si pretende estar bien valorado por los ciudadanos	Estimada	Los códigos éticos establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
D010	¿Cómo valorar el interés, la mejora de la calidad de vida del ciudadano o del entorno, de la comunidad , si los intereses de los gobernantes están centrados en las cuotas partidistas, los intereses económicos de grupos de poder y el servicio público esta relegado ante estas prioridades? Debe existir un tribunal, un grupo ajeno e independiente a la administración pública con suficiente poder y capacidad jurídica que pueda aplicar y velar por una ética e integridad pública para que el sistema pueda transformarse,. Tal y como esta esta línea estratégica nace muerta pues es una fachada que no sirve no tiene ninguna repercusión legal sobre lo que se diga o valore. Business as usual. .	Estimada	El sistema de integridad que se prevé desarrollar en cumplimiento de esta Estrategia establece la necesidad de crear un órgano técnico independiente e imparcial para velar por su cumplimiento y efectividad
D011	mayor control de patrimonio y cuentas de la administración pública y sus representantes	Estimada	Se incorpora una medida destinada a la mejora normativa en materia del régimen de conflictos de intereses y de incompatibilidades de los altos cargos.
D012	Inhabilitación para cualquier cargo o puesto financiado con dinero público (incluido cualquier ente, empresa o centro que reciba cualquier tipo de fondos públicos) de por vida a los corruptos, prevaricadores, ladrones, etc.	Estimada	La normativa y los códigos éticos que se deriven de esta Estrategia establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
D013	Retirada inmediata de cargos públicos de personas condenadas o sentenciadas	Contemplada	La normativa y los códigos éticos que se deriven de esta Estrategia establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
D014	ESTO DEPENDE SOLAMENTE DE LAS PERSONAS, NO DE LAS ORGANIZACIONES	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
D015	Dejen trabajar a la intervención, o suprímanla: no dupliquen ni tripliquen.	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
D016	total publicidad gasto público	Contemplada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto.
D017	Fomentar y formar sobre la idea compartida de bien público que obligue a la sociedad a corresponsabilizarse y comprometerse con el logro de ese bien.	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto y de difusión y formación.
D018	MEDIDAS DE CONTROL Y REVISION PARA EVITAR LA CORRUPCION	Estimada	El sistema de integridad que se prevé desarrollar en cumplimiento de esta Estrategia establece la necesidad de crear un órgano técnico independiente e imparcial para velar por su cumplimiento y efectividad
D019	MERITO, CAPACIDAD, CONOCIMIENTO DE LAS AAPP y SU PROCEDIMIENTO	Estimada	La normativa y los códigos éticos que se deriven de esta Estrategia establecerán de forma clara, pública y transparente tales conductas.
D020	Compromiso con los ciudadanos y constatación .	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
D021	Suena bonito, pero hay que empezar haciendo convocatorias de oposiciones estrictamente necesarias y con transparencia y objetividad en las pruebas	No procede	Esta propuesta excede del contenido de la Estrategia.
D022	SIMPLEMENTE NO CORRUPCIÓN Y POLÍTICAS PARA MEJORAR LA VIDA LABORAL	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
D023	Recuperar la confianza del usuario	Estimada	Este es uno de los objetivos de la línea de gobierno abierto y de la propia Estrategia.
D024	(CERMI RM) Participación del CERMI RM en la elaboración de códigos para actuar con personas con discapacidad.	Estimada	La participación ciudadana, especialmente en colectivos vulnerables, es uno de los objetivos de esta estrategia regional.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
D025	Sería conveniente 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 .	Estimada	Está prevista la revisión de la normativa y los procedimientos, y la realización de medidas de mejora de la productividad, eficacia y eficiencia del gasto público.
D026	Exigir al máximo	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.

E. CAMBIO CULTURAL COLABORACIÓN Y ALIANZAS

COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
E001	tolerancia y apoyo a las clases menos favorecidas	Estimada	La participación ciudadana, especialmente en colectivos vulnerables, es uno de los objetivos de esta estrategia regional.
E002	No hay que ir mucho más lejos que el propio entorno de la CARM. El cambio cultural interno es esencial y prioritario (inter-consejerías) para poder hablar de alianzas externas. No se puede vender imagen de cambio cultural cuando existen ínsulas administrativas sin coordinación (servicios jurídicos, servicios de contratación, servicios informáticos...)	Estimada	La Estrategia prevé medidas para la uniformización de los procedimientos comunes, así como en materia de alianzas necesarias para su mejor desarrollo y coordinación horizontal.
E003	¿?	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
E004	no sé qué significa esto, quieren decir ¿reorientar a la población hacia sus intereses partidistas o cambiar las pautas de corrupción por la eficacia ?	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
E005	Se pierde mucho tiempo en burocracia que podía solucionarse con un mayor nivel de coordinación y cooperación	Estimada	Está prevista la coordinación y cooperación con otras Administraciones, así como medidas de mejora de la interoperabilidad y de simplificación procedimental.
E006	CONTAR DE FORMA ABIERTA Y CLARA CON ONG's Y AGENTES SOCIALES.	Estimada	Está prevista su participación en diferentes medidas de esta Estrategia y, en particular, en la línea de gobierno abierto.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
E007	La cultura de organización debe alcanzarse ¿ si los políticos pueden adaptar la estructura administrativa a su querer, cómo evitar que servicios que funcionan bien no sean destruidos o que servicios que requieran objetivamente una reestructuración por le bien funcional y organizativo , sean remodelados , se mantengan ? ¿ que mecanismos pueden garantizar el primar la cultura organizativa del bien público , la colaboración entre diferentes - No sacando a relucir diferencias partidistas cuando lo que se trata es de unirse para encontrar lo mejor para el ciudadano o el ambiente de la región, esas alianzas deben fundamentarse de manera transparente para que el ciudadano de a pie vea ese cambio en la cultura de gobierno, de lo contrario es todo un greenwash que se irá tan pronto este período de gobierno concluya.	Estimada	Están previstas medidas de mejora de la cultura administrativa mediante la difusión y formación del personal empleado público. De la misma forma se prevén medidas en materia de evaluación de las cargas administrativas de las unidades.
E008	cambios n la administración en la estrategia sobre emergencia climática	Contemplada	Está previsto en la Estrategia los objetivos de la Agenda 2030 y su alineamiento con los objetivos estratégicos en ella contemplados.
E009	presentación constante de los cambios en la sociedad, por ejemplo se sigue pensando que hay mas muertos por accidentes de tráfico que por riesgo de evento cardiovascular	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
E010	CONVENIOS CON OTRAS ADMINISTRACIONES. AGILIZAR TRÁMITES Y OTROS.	Estimada	Está prevista en la Estrategia la colaboración y cooperación interadministrativa.
E011	NO SE A QUE SE REFIEREN CON ESTO	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
E012	suprimir	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.
E013	educación cultura colaborativa	Estimada	Se introducen nuevas medidas en la Estrategia destinadas a promover espacios de innovación en la Administración Pública Regional para la mejora de los servicios públicos y a promover la innovación social.
E014	HACER COPARTICIPE AL CIUDADANO DE QUE TAMBIEN ES RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO DE LA ADMINISTRACION	Estimada	Esta medida se encuentra en la línea estratégica de gobierno abierto, así como en materia de difusión y formación.



COD.	APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
E015	LOS ALTOS CARGOS DEBEN DEJAR ACTUAR A LA PARTE TECNICA DE LA ADMINISTRACION	Estimada	Se preverán conductas en este sentido en los códigos éticos que se desarrollen en cumplimiento de esta Estrategia.
E016	Potenciación de la colaboración administración-ciudadano.	Estimada	Esta propuesta está contemplada en la Estrategia.
E017	Habría que comprender que los profesores de secundaria son a la vez Nacionales pero Autonómicos, hay muchos que sobran de sus centros y podrían promocionarse horizontalmente por titulación a otros ámbitos	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
E018	AYUDAS A LA CULTURA , EL TEATRO, EL CINE, Y FESTEJOS CULTURALES Y SOCIOCULTURALES	No procede	Esta propuesta excede el ámbito de estas líneas estratégicas.
E019	(CERMI RM) No solo hacer visible la lectura fácil, si no también otras formas de comunicación como sistemas aumentativos en la comunicación oral, braille, lengua de signos, pictogramas, subtítulo	Contemplada	se prevén medidas para fomentar la accesibilidad en el uso de la administración electrónica y en la línea estratégica de gobierno abierto.
E020	Fomentar Jornadas interadministrativas por temática para todos los niveles de empleados públicos	Estimada	Se preverán medidas en este sentido en materia de difusión y formación.
E021	Sentido común y necesario	Sin propuesta concreta	No se formula una propuesta concreta.



II. MEMORIA DE LA AUDIENCIA A ORGANISMOS DE LA CARM



1. APORTACIONES Y RESULTADO

En este apartado se describen las propuestas remitidas por las consejerías, organismos públicos y entes del sector público regional sobre el borrador inicial de la Estrategia, así como el resultado de las mismas tras ser consideradas y valoradas por la Dirección General competente en la materia.

CONSEJERÍA/DG	PROPUESTA	RESULTADO
Secretaría General de la Presidencia.	Con el fin de proporcionar una imagen corporativa de la CARM a través de la presencia en redes sociales, se propone una medida destinada a evaluar y establecer criterios para el uso de las redes sociales de la CARM como servicio informativo hacia la ciudadanía.	Se incluye una nueva medida en la Estrategia destinada a la "Presencia digital de la CARM"
Dirección General de Economía Social y Trabajo Autónomo. Consejería de Empleo, Investigación y Universidades.	No se menciona la digitalización de la documentación que tiene la administración en papel en aras de tener toda la documentación en soporte informático que evite su pérdida y con la consiguiente liberación de espacio físico en las dependencias de la Administración.	Se incorpora una nueva medida a la Estrategia denominada "Digitalización retrospectiva de expedientes cerrados en soporte papel", destinada a facilitar la disponibilidad y el acceso a los procedimientos administrativos completamente finalizados de la Administración Regional.
Dirección General de Investigación e Innovación Científica. Consejería de Empleo, Investigación y Universidades.	Propone incluir una nueva medida destinada a promover espacios de innovación en la Administración Pública Regional para la mejora de los servicios públicos.	Se introduce una nueva medida referida a "Promover espacios e instrumentos de innovación social."
Dirección General de Universidades. Consejería de Empleo, Investigación y Universidades.	Señala que la estrategia está bien definida, a partir de un completo análisis DAFO, y de la articulación de líneas y objetivos estratégicos, medidas y el procedimiento de seguimiento y evaluación. Se formulan las siguientes observaciones: <ul style="list-style-type: none"> En el Resumen Ejecutivo, en la página final, cuando se refiere a la evaluación final en el primer trimestre de "2013", creemos que debe decir de "2023". En el "Mapa de Actores" en el Resumen Ejecutivo, figuran "las universidades" en genérico y en el documento se particulariza en las tres universidades, UMU, UPCT y UCAM, pero debería de incorporarse la UNED (Centro Asociado Regional) y la Universidad Internacional "Menéndez Pelayo" (Ambas universidades estatales). En cualquier caso, a lo mejor sería oportuno sustituir "universidades" por "sistema universitario regional". 	Se incorporan todas las propuestas y mejoras señaladas por este órgano directivo. Se introduce una nueva medida en la Estrategia destinada a la Innovación Social.



CONSEJERÍA/DG	PROPUESTA	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> En la Misión, se debería añadir siempre “al servicio de la ciudadanía”. En la Visión, se debería añadir “en defensa de los intereses generales” o “en defensa de la sociedad”. En este apartado del Resumen Ejecutivo, la segunda “de la ciudadanía, debería de sustituirse por “y corresponsabilidad de la misma”. En los Valores, se podría añadir “compromiso con la ciudadanía”. En los destinatarios de los objetivos estratégicos y de los objetivos específicos, se podrían incorporar las Universidades de la Región de Murcia. Finalmente, y a la vista de otras estrategias de Gobernanza de otras CC. AA, consideramos oportuno incorporar una ficha dedicada a la “Innovación social”, dentro de la línea estratégica y objetivo estratégico “Cambio cultural, colaboración y alianzas”. 	
Dirección General de Diálogo Social y Bienestar Laboral. Consejería de Empleo, Investigación y Universidades.	Aportan dos propuestas de medidas destinadas a promover la conciliación laboral previa por vía telemática mediante la extensión del uso del sistema de videoconferencia, y a autorizar de forma telemática el libro de subcontratación a las empresas de construcción que actúan como contratistas y subcontratistas.	Se introducen dos nuevas medidas en la Estrategia referidas a la “Conciliación Previa laboral por vía telemática” y a la “Autorización telemática del libro de subcontratación a las empresas de construcción.”
Instituto de Fomento de la Región de Murcia. Consejería de Empresa, Industria y Portavocía.	Valora muy positivamente esta iniciativa como mecanismo para la implementación de procesos eficaces y participativos en el desenvolvimiento de la actividad pública y solicita que el INFO esté incluido como uno de los actores participantes en la ejecución de las medidas A03.13 Comisión para el Impulso de la Actividad Económica y A.03.14 Laboratorio de Innovación para la Reducción De Cargas Administrativas.	Se incluye a este organismo como actor en las medidas señaladas.
Agencia Tributaria de la Región de Murcia. Consejería de Presidencia y Hacienda.	Solicita la incorporación de 3 medidas en la Estrategia destinadas a simplificar el proceso de confección, presentación y pago electrónico de determinados impuestos, a incrementar las modalidades y canales de pago de las obligaciones tributarias y resto de ingresos públicos, y a mejorar los Servicios de Atención Directa al contribuyente.	Se introducen 3 nuevas medidas en la Estrategia: Simplificación del proceso de confección, presentación y pago impuestos Incrementar sistemas de pago Mejora de los servicios de atención al contribuyente
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social	Remite CI en la que señala que no realiza propuesta concreta a la Estrategia.	



CONSEJERÍA/DG	PROPUESTA	RESULTADO
Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional. Consejería de Educación y Cultura.	Propone mejorar la calidad de la enseñanza y los servicios ofrecidos por los centros docentes sostenidos con fondos públicos mediante un Programa de Calidad en los Centros Educativos, adjuntando un modelo de ficha al respecto.	Se introduce una nueva medida denominada “Mejora de la calidad de la enseñanza en centros educativos.”
Consejería de Fomento e Infraestructuras.	<p>Esta consejería propone cuatro medidas procedentes de sus diferentes direcciones generales, así: la Dirección General de Vivienda propone mejorar las funcionalidades y servicios de Administración electrónica de los beneficiarios de una vivienda social, para que los beneficiarios de una vivienda gestionada por la Oficina para la Gestión social de la Vivienda de la Región de Murcia puedan pedir información sobre el procedimiento de acceso a la propiedad de su vivienda y el establecimiento de un canal para que se pueda pedir información sobre el procedimiento de acceso a la propiedad de su vivienda.</p> <p>Esta Dirección General también ha propuesto el desarrollo del procedimiento electrónico de gestión (expediente electrónico) de las ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.</p> <p>La Dirección General de Movilidad y Litoral propone mejorar el Portal web de la Subdirección General de Costas y Puertos.</p> <p>De la misma forma, la Dirección General de Carreteras propone como medida generar conjuntos de datos espaciales y servicios interoperables conforme a los estándares INSPIRE de los datos propios de la red de carreteras regional, con el fin de poder integrarlos en la IDERM.</p>	<p>Se incluye nueva medida referida a la “Mejora de la información en materia de vivienda”.</p> <p>Con respecto al procedimiento electrónico de gestión de las ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de COVID-19, dado su urgencia, se ha desarrollado durante la elaboración de esta estrategia, por lo que esta medida no es objeto de inclusión en la misma.</p> <p>Se introduce nueva medida relativa a la “Generación de datos espaciales y servicios interoperables en materia de carreteras”.</p>
Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia.	El Consejo de la Transparencia propone incorporar dos medidas a la Estrategia de Gobernanza, el Programa IRIS para educar en la transparencia y el buen gobierno, con el objetivo de ampliar el conocimiento de la ciudadanía y del personal empleado público en las materias propias del Gobierno Abierto y la ética pública. Además, plantean como objetivo específico evaluar, mediante la metodología MESTA, la publicidad activa de las Administraciones Públicas y proponen la medida Aplicación de la metodología MESTA en la evaluación y seguimiento de la publicidad activa.	<p>Se introducen dos nuevas medidas a la Estrategia denominadas:</p> <p>“Programa IRIS para educar en la transparencia y el buen gobierno.”</p> <p>“Aplicación de la metodología MESTA en la evaluación y seguimiento de la publicidad activa.”</p>
Dirección General de Bienes Culturales. Consejería de Educación y Cultura.	La Dirección General señalada propone, con el fin de facilitar y mejorar el acceso a la información pública depositada en la Dirección general de Bienes Culturales, incorporar una nueva medida a la Estrategia destinada a facilitar el acceso a los	Se introduce una nueva medida concerniente al “Acceso a los expedientes digitalizados de declaración de bien de interés cultural, catalogado o inventariado”.



CONSEJERÍA/DG	PROPUESTA	RESULTADO
	expedientes digitalizados de declaración de bien de interés cultural, catalogado o inventariado.	
Servicio Murciano de Salud. Consejería de Salud.	El Servicio Murciano de Salud propone la incorporación de dos nuevas medidas destinadas, por un lado a 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, y, por otro lado, al 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.	Se introducen dos nuevas medidas relativas a la “Normalización y Unificación de Procedimientos y Contenidos Internos y Administrativos del SMS integrados en la Administración electrónica”, y a la “Aprobación de las Directrices y de la Política de Gestión de Riesgos No Sanitarios del S.M.S.”



III. FASE DELIBERATIVA



1. APORTACIONES Y RESULTADO

En este apartado se da cuenta de las reuniones, presenciales y telemáticas, previas y posteriores al estado de alarma, que se han desarrollado, informando del contenido de la reunión y de las propuestas que, en su caso, se formularon en la misma reunión o posteriormente, por escrito, a resultados de aquella.

De la misma forma, se incluyen en este apartado las reuniones, jornadas o actos de diferente naturaleza que de alguna u otra manera han tenido vinculación con los objetivos y medidas de la Estrategia realizados por los diferentes órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

Finalmente, en la misma tabla se especifican, en su caso, las modificaciones que tales propuestas han dado lugar en el borrador de la Estrategia sometido a consideración por estas entidades en el marco de este proceso participativo.

FECHA	ENTIDAD	ASUNTO
07-11-2019	Pedro Miguel Ruiz, Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital de la UMU	Presentación de la Estrategia y análisis de medidas en materia de modernización y protección de datos.
20-11-2019	Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios	Esta Red está configurada por la Dirección General de Gobernanza Pública de la AGE, y por los responsables en materia de calidad de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales a través de la Federación de Municipios y su misión es la coordinación interadministrativa en materia de calidad .
27-11-2019; 11-12-2019	ENAE Business School	Colaboración en medidas de formación y difusión .
05-12-2019	Concejalía de Modernización del Ayuntamiento de Murcia	Colaboración en el desarrollo de medidas en materia de interoperabilidad previstas en la Estrategia. Como consecuencia de esta reunión, se está impulsando un convenio- tipo con los Ayuntamientos de la región para facilitar la información de su padrón a través de la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.
09-12-2019	Jornada de Ética e Integridad en las Administraciones Públicas	Esta Jornada estuvo centrada en el análisis y debate acerca de las medidas en materia de ética e integridad previstas en la Estrategia y, especialmente, en el desarrollo de una de las medidas previstas en esta Estrategia, como es la configuración de Sistemas o Marcos de Integridad Institucional y 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.
16-12-2019	Secretario General de la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM)	Reunión con la Consejera y el equipo directivo de la Consejería para analizar la posible colaboración en materia de modernización administrativa.



FECHA	ENTIDAD	ASUNTO
17-12-2019	Red de Municipios por la Participación Ciudadana	Presentación de la Estrategia de Gobernanza Pública y análisis de las medidas en materia de participación ciudadana en esta Red que aglutina a los responsables de la Comunidad Autónoma y de las Entidades Locales en materia de participación ciudadana.
14-01-2020	DESIDEDATUM	Presentación de la Estrategia y análisis de las medidas en materia de datos abiertos .
14-01-2020	Grupo de trabajo jurídico	Análisis de las medidas en materia de consolidación normativa previstas en la Estrategia, así como de simplificación de procedimientos jurídicos con este grupo compuesto por todos los jefes de servicio jurídico de la CARM.
16-01-2020	Presidente del Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia	Presentación y entrega de la Estrategia de Gobernanza para su análisis y propuestas en materia de transparencia .
17-01-2020	KUORUM	Análisis de las medidas en materia de participación ciudadana previstas en la Estrategia.
21-01-2020	Pedro Martínez López, Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)	Análisis de las medidas de accesibilidad del Portal de Transparencia incluidas en la Estrategia.
22-01-2020	ASEDIE, Asociación Multisectorial de la Información	Análisis y mejora de los datos abiertos en la Administración Regional.
30-01-2020	Dirección General de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	Se propone la creación de un programa educativo "Educando en Gobierno Abierto" que se incorpora como nueva medida a la Estrategia.
03-02-2020	Boletín Oficial del Estado	Análisis de las medidas en materia de consolidación normativa previstas en la Estrategia
06-02-2020	Colegio Oficial de Ciencias Políticas y sociología de la Región de Murcia	Análisis medidas transparencia, participación e integridad incluidas en la Estrategia.
11-02-2020	Consejo Asesor en materia de Participación Ciudadana	Desarrollo e implementación de las medidas de participación ciudadana a incluir en la Estrategia en el seno de este órgano colegiado en materia de participación.
11-02-2020	Grupo de trabajo de calidad	Este grupo que integra a todos las secciones de calidad de las consejerías y a los representantes en esta materia de los restantes organismos de la CARM analizó en la reunión mantenida las medidas en materia de calidad a incorporar en la Estrategia, empezando por el diagnóstico de la situación de la calidad, que trajo como resultado el lanzamiento de una consulta pública sobre el particular.
18-02-2020	Director General de Evaluación Educativa y Formación Profesional. Consejería de Educación y Cultura	Impulso y coordinación de medidas de calidad en la Administración Regional.
24-02-2020	Rueda de Prensa presentación Borrador de la Estrategia Regional de Gobernanza	Presentación a medios del borrador de la Estrategia.



FECHA	ENTIDAD	ASUNTO
	Pública y apertura de la consulta Pública.	
24-02-2020	Reunión con UNICEF Comité Murcia.	Análisis de las medidas de fomento de participación infantil y juvenil previstas en la Estrategia.
26-02-2020	Comisión Permanente del Foro de Gobierno Abierto y Comisión Sectorial de Gobierno Abierto. Ministerio de Política Territorial y Función Pública	Coordinación interadministrativa en materia de gobierno abierto .
27-02-2020	Directora General de Asistencia Sanitaria. Consejería de Salud.	Impulso y coordinación de medidas en materia de calidad en la Administración Regional.
02-03-2020	Funddown, Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia	Accesibilidad de los contenidos del Portal de Transparencia.
03-03-2020	Comisión Interdepartamental de Transparencia	Presentación de la Estrategia y solicitud de medidas y mejoras a las diferentes secretarías generales y órganos directivos presentes en la Estrategia.
05-03-2020	Jornada de Datos Abiertos	Análisis y debate acerca de las medidas en materia de Datos Abiertos previstas en la Estrategia.
11-03-2020	Gerente del BORM	Colaboración en el desarrollo de la medida en materia de consolidación normativa incluida en la Estrategia.
11-03-2020	Secretario General de la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM)	Análisis detallado las medidas en materia de simplificación y reducción de cargas administrativas previstas en la Estrategia.
29-05-2020	Dirección General de Informática Corporativa. Consejería de Presidencia y Hacienda.	Desarrollo y articulación de la medida relativa a la carpeta empresarial incluida en la Estrategia.
19-06-2020	Taller de Integridad, Dirección General de Gobernanza Pública, Ministerio Gobierno Abierto	Colaboración interadministrativa en materia de integridad pública .
22-06-2020	Irene Martí, Asociación de Profesionales de las Relaciones Institucionales 02-07(APRI)	Presenta propuestas sobre creación y puesta en marcha del registro de grupos de interés . Se incorporan sus propuestas en el desarrollo de las medidas.
25-06-2020	Pedro Martínez López, Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)	Análisis de las medidas en materia de accesibilidad y lectura fácil vinculadas a las herramientas de administración electrónica contenidas en la Estrategia.
02-07-2020	Presidente del Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia	Se propone la inclusión de nuevas medidas relativas al proyecto IRIS, de educación en gobierno abierto, así como del MESTA relativo a la evaluación de portales de transparencia.
14-07-2020	ACREDITA	Análisis de las medidas en materia de gobierno abierto y regeneración previstas en la Estrategia. Se propone, por su parte, mejorar el proceso de evaluación y diagnóstico.



FECHA	ENTIDAD	ASUNTO
		<p>Se realiza una valoración positiva de apartado de la colaboración con la sociedad civil e interadministrativa y de la alineación de la estrategia con la Agenda 2030. Se señala la necesidad de profundizar en las comunidades de prácticas.</p>
15-07-2020	Fundación Hay Derecho	<p>Como consecuencia de la reunión mantenida con Hay Derecho, esta Fundación manifiesta, mediante correo de su Secretaria General, Elisa de la Nuez, las siguientes consideraciones:</p> <p><i>“Con carácter general, la Fundación Hay Derecho manifiesta su acuerdo con la mayoría de las medidas propuestas. No obstante, se advierte de que se trata de un número excesivo y probablemente poco abarcable con los recursos disponibles (en muchas de las fichas se indica que se van a abordar con recursos propios) y también se observa que no se priorizan unas medidas sobre otras, siendo así que no todas tienen la misma relevancia. Y por último, se echan en falta algunas cuestiones, como la relativa a la protección de denunciantes de corrupción, que son cruciales en una estrategia de este tipo (si bien no desconocemos los problemas normativos subyacentes, estando pendiente en la actualidad la trasposición de la Directiva europea en este ámbito).</i></p> <p><i>En todo caso, en nuestra opinión hay varias cuestiones esenciales a las que sí debe darse absoluta prioridad:</i></p> <ol style="list-style-type: none">Mejora del Portal de transparencia y del derecho de acceso a la información pública en los términos identificados en la estrategia.Establecimiento de una red de organismos públicos de la Región de Murcia que permita aprender de las buenas prácticas o de los fracasos y errores.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 que actualmente no existen.Establecimiento de marcos institucionales de integridad (que comprenden 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, así como mediante la presentación de



FECHA	ENTIDAD	ASUNTO
		<p><i>casos prácticos reales que se pueden encontrar en su día a día y que pueden cuestionar dichos aspectos de integridad, siguiendo el modelo del INAP que ya lo está haciendo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>g) Realización periódica de encuestas de clima laboral para detectar problemas en las organizaciones.</i><i>h) Establecimiento de una huella normativa para las disposiciones reglamentarias que se elaboren.</i><i>i) Protección de los denunciantes de corrupción siguiendo el modelo de la Agencia Antifraude de Valencia y otras similares que se están creando en otras CCAA. Entendemos que se trata de un pilar fundamental para la lucha contra la corrupción.</i> <p><i>Otras cuestiones a nuestro juicio revisten menos trascendencia. Los incentivos a la participación ciudadana, por ejemplo, dado que la misma se producirá en la medida en que se perciba como relevante de verdad, y no como algo buscado por las AAPP. Lo mismo cabe decir con respecto a la protección de datos, que no parece que sea un problema grave de nuestras AAPP, o el establecimiento de sellos de calidad, que no suelen ser muy operativos.</i></p> <p><i>En cuanto a los temas de fondo, no se nos puede olvidar que muchos de los problemas que se aprecian y se intentan combatir con esta estrategia tienen raíces profundas: la politización de las AAPP (con el abuso de los sistemas de libre designación y libre cese), el clientelismo y el nepotismo, los conflictos de intereses o el tráfico de influencias, la falta de una dirección pública profesional o la falta de rendición de cuentas en función del desempeño profesional que va ligada a los fenómenos anteriores tienen causas que no se combaten con estas medidas, aunque pueden dificultar su extensión. Por otro lado, la excesiva burocracia o complejidad administrativa puede no ayudar demasiado a la hora de diseñar medidas que sean operativas.</i></p> <p><i>En todo caso, conviene no engañarse demasiado sobre la eficacia de ciertas medidas al menos mientras no se corrijan los problemas profundos de nuestro sector público. Por ejemplo, bien está establecer un registro de lobbies, pero lo esencial es saber en qué medida los lobbies influyen o condicionan las políticas públicas, especialmente las regulatorias, sobre todo si tenemos en cuenta que los agentes interesados pueden reunirse con los responsables autonómicos o locales fuera del ámbito oficial.</i></p> <p><i>En ese sentido, sería crucial desarrollar también una evaluación sobre las propias medidas recogidas en la estrategia para verificar en qué medida han alcanzado sus objetivos y particularmente si no se trata de un cumplimiento puramente formal sino que se ha producido una transformación significativa.”</i></p>



FECHA	ENTIDAD	ASUNTO
		<p>Se acogen todas las medidas propuestas por esta Fundación relativas a mejora de la transparencia, sistema de integridad, evaluación de políticas públicas y red de buenas prácticas, bien en las propias medidas existentes o en su desarrollo posterior, como la medida relativa a la puesta en marcha de una Estrategia de prevención de la corrupción en la CARM.</p> <p>Asimismo, se añade una nueva medida relativa a la huella legislativa en la CARM.</p>
15/07/2020	Secretario General de la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM)	<p>Como consecuencia de las reuniones previamente mantenidas, la CROEM, a través de su Secretario General, presenta escrito de CONSIDERACIONES a la Estrategia de Gobernanza Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, como herramienta necesaria para impulsar la Modernización y Simplificación Administrativa de la Administración Regional, señalando, entre otros aspectos, los siguientes:</p> <p><i>“(…), la puesta en marcha de la Estrategia de Gobernanza Pública supone en estos momentos, una oportunidad única que las administraciones públicas, las empresas y, por ende, la sociedad en su conjunto, debemos aprovechar. 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 y en particular, en nuestras empresas y en la ciudadanía en general.</i></p> <p><i>Es el momento de focalizar parte de los esfuerzos en medidas de simplificación y aceleración de todos los trámites administrativos para que nuestras empresas no se deslocalicen. Sin duda la Estrategia de Gobernanza Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se presenta como una herramienta idónea para la puesta en marcha de estas acciones, y que a buen seguro servirá de eje para sustentar la recuperación económica e intentar volver a los niveles de empleo de calidad que teníamos antes de la pandemia, o incluso superarlos.</i></p> <p><i>Por tanto, todas las medidas estratégicas que se proponen en la Estrategia de Gobernanza relativas a la Modernización y Simplificación Administrativa nos parecen muy pertinentes. De las 14 medidas podemos destacar las siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Simplificación administrativa<input checked="" type="checkbox"/> Uniformización de procedimientos comunes<input checked="" type="checkbox"/> Carpeta Empresarial<input checked="" type="checkbox"/> Comisión de Impulso de la Actividad Económica<input checked="" type="checkbox"/> Laboratorio de innovación para la reducción de cargas administrativas <p><i>La Modernización y Simplificación Administrativa persigue minimizar aquellos procedimientos y trámites que obstaculizan o ralentizan la actividad empresarial, de forma</i></p>



FECHA	ENTIDAD	ASUNTO
		<p>que el ahorro de recursos económicos y humanos, tanto para las empresas como para la Administración, resultará considerable. El sector empresarial requiere una Administración Regional, más ágil, eficiente y transparente. Y al mismo tiempo se evite solapamientos, duplicidades y gastos innecesarios. Todas estas medidas son factores esenciales para reforzar la competitividad y el liderazgo de las empresas murcianas. Este refuerzo tiene como consecuencia directa, la creación de empleo estable y la generación de riqueza, siempre desde el más estricto cumplimiento y respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo que redundará, en beneficio de todos los ciudadanos.</p> <p>Desde CROEM apoyamos sin duda alguna, la puesta en marcha de la Estrategia de Gobernanza Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y como Confederación, nos configuramos como la organización empresarial más representativa de carácter intersectorial en el ámbito de la Región de Murcia, y como interlocutor que puede erigirse como intermediario entre las administraciones públicas competentes y los distintos sectores económicos, por el nivel de representación y capilaridad que ostentamos en el mundo empresarial de nuestra Comunidad Autónoma. Este grado de representación está reconocido en la Ley 5/2017, de 5 de julio, de Participación Institucional de la Región de Murcia, y nos otorga un papel destacado en el ámbito de interlocución ante las administraciones públicas en la defensa de los intereses que nos son propios, y nuestra contribución responsable al desarrollo económico y social, junto al bienestar de los ciudadanos de nuestro territorio.</p> <p>En definitiva, desde CROEM nos brindamos a mantener una estrecha colaboración con la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, 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 tratarse de una cuestión de vital importancia para la actividad económica regional, lo que convierte esta herramienta en un tema prioritario para esta Confederación. En este sentido, ofrecemos nuestra contribución en todo aquello que signifique ganar en eficiencia administrativa, ya que la colaboración conjunta en este aspecto redundará en el beneficio de todos."</p>
16/07/2020	Transparencia Internacional España	Se profundiza sobre las medidas de transparencia e integridad previstas en la Estrategia y se estudian posibles vías de colaboración, como la renovación del convenio existente con esta entidad.



FECHA	ENTIDAD	ASUNTO
21/07/2020	Prodigioso Volcán	Se analizan las actuaciones realizadas por esta entidad con otras entidades públicas en materia de mejora del lenguaje administrativo y se estudia su colaboración en el desarrollo de las medidas de mejora del lenguaje claro y accesible establecidas en la Estrategia.
21/07/2020	NovaGob	<p>Desde esta red, orientada a la función pública y a profesionales de la administración pública, se considera que la Estrategia Regional de Gobernanza Pública que se está elaborando es muy amplia y muy completa y abarca todos los aspectos de la materia.</p> <p>Respecto de la Estrategia realiza las siguientes propuestas:</p> <p>1) Incluir una estrategia o plan de comunicación, en la parte de Gobierno abierto, para dar a conocer a la ciudadanía y también dentro de la Comunidad Autónoma entre el 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. También es importante trabajar para simplificar el lenguaje administrativo y hacerlo más accesible para la ciudadanía.</p> <p>2) Contemplar alguna medida relacionada con la huella normativa o legislativa, es decir, con el procedimiento de elaboración y aprobación de los proyectos de ley, antes de llegar a la Asamblea, que se vayan publicando en tiempo real los documentos y borradores en las sucesivas fases de elaboración y puedan ser conocidos por la ciudadanía.</p> <p>3) 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. Podría preverse la realización de talleres con actores sociales, de universidades, profesionales, etc. en los que probar medidas o acciones contempladas en la propia Estrategia, como las de simplificación u otras que interesen. Uno de los actores de ese Laboratorio puede ser NovaGob, que tiene experiencia en temas de innovación, de comunicación y de transparencia.</p> <p>Como consecuencia de sus propuestas, se modifica una de las medidas previstas sobre innovación para incorporar ese aspecto de Laboratorio y elemento de participación en la ejecución y el seguimiento de la Estrategia.</p> <p>De la misma forma, se introduce una nueva medida destinada a la huella legislativa.</p>



IV. CONCLUSIONES



- En primer lugar, hay que tener en cuenta que este **proceso participativo** para la elaboración de la Estrategia de Gobernanza Pública de la CARM ha **coincido** temporalmente con la declaración de emergencia sanitaria y el **estado de alarma** establecido en 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**, y sus sucesivas prórrogas. Este contexto, en el que, por un lado, se suspendieron los términos e interrumpieron los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público y, por otro, se decretó el confinamiento, determinó la imposibilidad de realización de las reuniones previstas de manera presencial con determinados actores durante los meses de marzo, abril y mayo, que fueron retomadas una vez finalizada la declaración del estado de alarma, si bien con carácter eminentemente telemático. Esta circunstancia ha determinado que el proceso de elaboración de la Estrategia se haya alargado en el tiempo.
- Con carácter previo a la elaboración del documento preliminar de la Estrategia de Gobernanza Pública, se realizaron dos **consultas**, una dirigida a empleados públicos de la Administración Regional, como mejores conocedores de la Administración Regional y sus necesidades, y otra a la ciudadanía en general.
- De la primera de estas **consultas preliminares**, la de los **empleados públicos**, cabe extraer las siguientes **conclusiones**:
 - > La consulta ha sido contestada por **370 participantes**, que realizaron un total de **748 aportaciones**.
 - > En cuanto a los resultados de la encuesta los empleados públicos consideran mayoritariamente que conocen poco o nada la planificación estratégica, los niveles de calidad de los servicios, la administración electrónica, la transparencia y participación, así como la ética e integridad pública de la CARM.
 - > 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, el portafirmas, las notificaciones electrónicas, el expediente electrónico o la pasarela de pagos la frecuencia de uso es poca o ninguna, aunque la valoración es correcta o positiva. Una mención especial merece el Registro y Guía de Procedimientos y Servicios, la Aplicación corporativa de Comunicaciones interiores y el Sistema de Registro, que tienen una valoración positiva o muy positiva mayoritariamente, aunque un porcentaje alto nunca o con poca frecuencia la utiliza.
 - > También destacan el poco uso de aplicaciones más concretas como la aplicación de gestión de calidad (GESCALI), el asesor de cartas de servicios y el Sistema Integrado de Control de Indicadores (SICI). En cuanto a los portales o páginas web, tanto 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>), además de la Web del Centro de Documentación e Información (CEDI), o el Portal de Calidad o de Administración electrónica (PAECARM), los empleados públicos, mayoritariamente, los usan con poca frecuencia o nunca pero la valoración de los que lo hacen es correcta o positiva.
 - > La sede electrónica de la CARM (<https://sede.carm.es>) se usa con poca frecuencia por el 38% de los encuestados y sólo habitualmente por el 21%, aunque tiene una valoración



correcta del 36%, buena del 21% y muy buena del 4,5%, teniendo resultados similares las certificaciones electrónicas, la carpeta del ciudadano, la pasarela de pagos y las notificaciones electrónicas.

- > Los empleados públicos encuestados señalan que conocen o saben que existe el Código de Buenas Prácticas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, pero sólo el 24% afirma que lo ha consultado.
- > Los **empleados públicos consideran prioritarios**, al objeto de ser incluidos como líneas estratégicas en materia de Gobernanza pública en la CARM, la mejora de la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía, implantar medidas que mejoren la productividad y eficiencia de los recursos públicos, desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía, revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos y la transparencia la participación ciudadana y la colaboración.
- > En cuanto a la valoración de las aportaciones realizadas, han sido **estimadas 442**, además de estimar parcialmente otras 38, por lo tanto, se han estimado total o parcialmente el **64% del total**. También es significativo que el 12% de las aportaciones, 93, ya se encuentran contempladas en las líneas previstas.
- > **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 la revisión y simplificación de las normas y los procedimientos administrativos. Estas aportaciones se pueden resumir con esta aportación “Terminar de diseñar e implantar el sistema de integridad ética regional, con el código ético del personal empleado público, el de subvenciones, crear una comisión de ética mixta (integrada por personal de la CARM y expertos externos) que pueda resolver las dudas que surjan en la aplicación de los códigos, sensibilizar y formar en los valores de la organización (curso inicial a todos los funcionarios que ingresen), sistema de denuncias de la corrupción que proteja a los denunciantes, creación del registro de grupos de interés para conseguir una mayor transparencia de posibles conflictos de intereses, etc.”
- > En cuanto a la **revisión y simplificación de las normas y los procedimientos administrativos**, se propone un portal donde se encuentren las normas regionales de manera que sea comprensible por los ciudadanos y útil para el personal de la CARM, eliminando trámites innecesarios, reduciendo los tiempos de respuesta e implantando más servicios de administración electrónica, todo ello, realizando una evaluación crítica de las normas y los procedimientos administrativos.
- > Sobre el impulso de la **planificación estratégica y la evaluación de las políticas públicas**, destacan cómo la planificación puede mejorar la coordinación entre las distintas administraciones, establecer indicadores medibles, con estadísticas para la mejora de la toma de decisiones, así como la necesidad de formación de los empleados públicos en planificación y evaluación de planes y programas.
- > En materia de **transparencia, participación y colaboración**, se proponen, entre otras cuestiones, organizar jornadas de sensibilización y motivación de los empleados públicos, mejorar la calidad de los datos y regular los grupos de interés.
- > En resumen, y como conclusión final, son muchas las aportaciones realizadas por los empleados públicos a las cuestiones planteadas sobre las líneas estratégicas, las cuales se pueden centrar en la necesidad de planificar y evaluar las políticas públicas, considerando



la necesidad de difundir y establecer ejemplos reales con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, revisando y simplificando la normativa regional.

- Con posterioridad, tuvo lugar una **consulta pública**, a través de una **encuesta en línea**, que permaneció activa entre del 3 y el 18 de diciembre de 2019, al objeto de conocer la opinión y sugerencias de la ciudadanía y la sociedad civil. Los aspectos más relevantes de esta consulta son los siguientes:
 - > Se completaron **155 encuestas**. En la distribución geográfica de participación destacan los principales municipios de la Región, Murcia con un 55%, Cartagena con un 7,14%, Molina de Segura un 4,55%, Lorca un 3,90% y Alcantarilla con el 3,25%.
 - > En cuanto a las cuestiones planteadas, los ciudadanos encuestados disponen de internet en su domicilio en un 90%, además tienen dispositivos móviles de acceso a internet en un 86%, pero sólo el 61% dispone de certificado digital.
 - > En los últimos 12 meses el **91% de los ciudadanos encuestados se ha relacionado o ha interactuado con la Administración Regional a través de medios electrónicos**, destacando que el 61% ha sido para realizar un trámite o presentar solicitudes en un procedimiento electrónico y casi un 40 % ha sido para navegar por Internet y acceder a información de servicios o páginas webs de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - > En cuanto a los **portales o páginas web de uso**, destaca el portal de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (carm.es), que es consultado habitualmente por el 38% de los encuestados, con una valoración correcta del 46%, que si se suma a las valoraciones buena y muy buena pasa a ser del 72% de los encuestados que considera el portal correcto, bueno o muy bueno. En cuanto al portal de gobierno abierto destaca que el 35% de los encuestados lo usa pocas veces, y sólo el 5 % realiza un uso habitual, siendo valorado como correcto por el 23 % de los encuestados. En el portal de transparencia, la plataforma de participación ciudadana o el portal de datos abiertos continua la tendencia; en concreto, el primero el 41% lo usa pocas veces, siendo consultado habitualmente por el 7% y con una valoración correcta del 27%.
 - > Una mención especial merece la **sede electrónica** de la CARM, que se usa con poca frecuencia por el 38% de los encuestados y sólo habitualmente por el 21%, aunque tiene una valoración correcta del 36%, buena del 21% y muy buena del 4,5%, teniendo resultados similares las certificaciones electrónicas, la carpeta del ciudadano, la pasarela de pagos y las notificaciones electrónicas.
 - > La valoración de los encuestados que han realizado algún **trámite o solicitud electrónica** ante la Administración Regional es suficiente o regular mayoritariamente, tanto en el modelo de formulario utilizado como en el lenguaje, el sistema de firma electrónica y la documentación a presentar. Los **problemas más habituales** que destacan los encuestados en los trámites o solicitudes realizadas por Internet son la complejidad de navegación web, con dificultad para seleccionar y ejecutar las opciones requeridas, los problemas con la firma electrónica y los fallos del sistema o de la red.
 - > En la **atención presencial** de las Oficinas de Atención al Ciudadano destaca que el 25 % considera el resultado satisfactorio, bajando la consideración en cuanto a los modelos de formularios utilizados y la documentación requerida, recomendando este servicio un 89% de los encuestados y teniendo su personal una valoración de bien o muy bien en el 61%.



- > De las **89 aportaciones** realizadas por los ciudadanos se han estimado **total o parcialmente 65**, siendo el **73 por ciento** del total recibidas.
- > En cuanto al contenido de las aportaciones recibidas debemos destacar aportaciones realizadas en las áreas de **calidad de los servicios y atención a la ciudadanía**, así como en la mejora de la **accesibilidad** electrónica o telemática de todos los servicios.
- > En materia de calidad de los servicios los ciudadanos proponen explicitar y concretar los compromisos de calidad de los servicios, minimizar los tiempos de espera, agilizar los procesos y mejorar la atención con planes y programas formativos a los empleados públicos.
- > En relación con la **atención telemática**, se solicita mejorar la sede electrónica de la CARM para que sea más intuitiva, con una fácil navegación, incorporando información al usuario vía email, simplificación de formularios, sistema de identificación clave y accesos directos a las actuaciones masificadas como son las solicitudes, consultas o aportación de nueva documentación.
- > También se realizan propuestas en el **sistema de información telefónica** mejorando los sistemas de actualización de agendas telefónicas e implementando nuevas opciones como son las notas de aviso. Como conclusión final se destaca la gran sintonía entre las propuestas de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública y las aportaciones ciudadanas en materia de modernización administrativa.
- En base a las aportaciones recibidas en las dos consultas preliminares anteriores **se elaboró el Documento Preliminar** de la Estrategia de Gobernanza Pública de la CARM, que fue sometido a **una nueva consulta pública**, cuyos resultados principales fueron los siguientes:
 - > 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 las **líneas estratégicas** previstas en la Estrategia, un **70,92%** de la ciudadanía considera **“muy prioritaria”** la **“Ética, Integridad Pública y Prevención de la Corrupción”**. La siguiente línea estratégica mejor valorada por la ciudadanía ha sido la relativa al **“Gobierno Abierto”** con una valoración del **74%**, seguida de **“la Modernización y Simplificación Administrativa”**, ya que el **62,37%** la considera **“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%**. En cambio, la línea estratégica **“Cambio Cultural, Colaboración y Alianzas”** sólo ha resultado valorada **“muy prioritaria”** por el **28,57%**.
 - > Adentrándonos en los **objetivos perseguidos** por la Estrategia, pueden señalarse las siguientes conclusiones de las valoraciones realizadas por los ciudadanos:
 - De los tres objetivos relacionados con la **“Modernización y Simplificación Administrativa”**, es destacable que el **94,62%** de las personas que han realizado la encuesta, considera **importante mejorar la usabilidad y accesibilidad** de todos los servicios de la Administración Regional y para el **93,07%** es importante **revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos**. En cuanto al tercer objetivo **“remover los obstáculos y trabas burocráticas** que impidan el crecimiento económico” es importante para el **86,15%**.



- En relación con los objetivos previstos en la línea estratégica “Calidad de los Servicios Públicos y Evaluación de las Políticas Públicas” hay que destacar que para el **93,84%** de las personas que han realizado la encuesta es **importante mejorar la calidad de los servicios públicos** y la atención a la ciudadanía y para el **90%** es importante implantar medidas que mejoren la **productividad y la eficiencia** de los recursos públicos de la Administración Regional.
 - En cuanto al “Gobierno Abierto”, para el **92,31%** de las personas que han realizado la encuesta es **importante avanzar en transparencia y rendición de cuentas** y, también es destacable que para el **86,15%** es importante fomentar e **incrementar la participación** y la colaboración.
 - De los dos objetivos relacionados con la “Ética e Integridad Pública”, es muy destacable que para un **95,38%** de las personas encuestadas es importante **poner en marcha medidas para prevenir** y detectar la **corrupción**.
 - En relación con el “Cambio Cultural, Colaboración y Alianzas”, un **86%** de las personas encuestadas considera importante el objetivo de **favorecer el cambio cultural** hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y la evaluación, así como promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.
- > Con respecto a las **aportaciones** realizadas, se recibieron **128**, estimándose total o parcialmente 42 (un 33%), siendo 53 las propuestas que coincidían con medidas ya contempladas en el documento preliminar (un 42 %). En total, las aportaciones **estimadas o ya contempladas** en la Estrategia suponen 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**.
- Con respecto a la **fase de audiencia a Consejerías, organismos públicos y entes del sector público de la CARM**, como consecuencia de las aportaciones y sugerencias recibidas, se han incorporado **17 nuevas medidas** a la Estrategia de Gobernanza Pública.
- 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 y el Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia.
 - > En concreto, se han introducido en la Estrategia las siguientes medidas:
 - Presencia digital
 - 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.
- 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 organizaciones 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.