

2020



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

CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	5
II. CONTEXTO GENERAL.....	7
II.1. Marco normativo.....	7
II.2.- Antecedentes	11
II.3.- Buenas prácticas	16
III.- METODOLOGÍA Y MAPA DE ACTORES.....	19
III.1.- Metodología empleada: Proceso participativo	19
1) Fase informativa.....	20
2) Diagnóstico de situación	20
3) Consulta preliminar a empleados públicos.....	20
4) Fase de consulta pública previa.....	22
5) Elaboración de borrador de la Estrategia	23
6) Fase deliberativa presencial (audiencia y entrevistas con colectivos y entidades).....	23
7) Fase de consulta pública.....	23
8) Fase de retorno	23
9) Recopilación e inclusión de aportaciones al borrador definitivo	24
10) Aprobación y difusión.....	24
11) Desarrollo y ejecución.....	24
12) Seguimiento y evaluación	24
III.2.- Mapa de actores	25
IV.- DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN. ANÁLISIS DAFO	26
V.- ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UNA ESTRATEGIA DE GOBERNANZA PÚBLICA.....	29
VI.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	31
VII.- AMBITO SUBJETIVO Y TEMPORAL.....	32
VIII.- ÁMBITO MATERIAL Y CONTENIDOS DE LA ESTRATEGIA	33
IX.- LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	35
IX.1.- Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	35
IX.2.- Líneas Estratégicas.....	36



IX.3.- Objetivos Estratégicos.	37
A.- Modernización y simplificación administrativa:	38
B.- Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas:	38
C.- Gobierno abierto:	39
D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción:	39
E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas:	40
X.- DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA.	41
XI.- EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA	45
XII.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA	46
XII.1.- Principios.	46
a) Compromiso de toda la Administración Regional y de todos los agentes implicados: una visión transversal del Gobierno de la Región de Murcia.....	46
b) Liderazgo, impulso, coordinación y participación para el cumplimiento de los objetivos.....	46
c) Supervisión: una dirección con información real, clara y oportuna.....	47
d) Actualización: una Estrategia que se adapta a los cambios del entorno.	47
XII.2.- Organización interna.....	48
A.- Dirección de la Estrategia:.....	48
B.- Equipo técnico de la Estrategia:	48
C.- Comité de coordinación interdepartamental:.....	49
ANEXO I	50
A. Modernización y simplificación administrativa.	54
A.01.01 Simplificación de procedimientos.	55
A.01.02 Consolidación normativa reglamentaria.	57
A.01.03 Uniformización de los procedimientos comunes.	59
A.02.04 Mejora de las funcionalidades y servicios de Administración electrónica.	61
A.02.05 Registro de apoderamientos.	63
A.02.06 Registro de Funcionarios Habilitados.	64
A.02.07 Implantación de la licitación electrónica.	65
A.02.08 Incrementar certificados de la Plataforma de Interoperabilidad.....	67
A.02.09 Mejora del lenguaje de la Sede electrónica.	68
A.02.10 Accesibilidad de los contenidos de la sede electrónica.	70



A.02.11 Nuevos instrumentos de firma electrónica.....	72
A.03.12 Carpeta empresarial.....	73
A.03.13 Comisión para el Impulso de la Actividad Económica.....	75
A.03.14 Laboratorio de innovación para la reducción de cargas administrativas.....	76
B. Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.....	78
B.04.01 Planificación estratégica.....	79
B.04.02 Evaluación de políticas públicas.....	81
B.04.03 Proyecto piloto de planificación y evaluación.....	82
B.05.04 Observatorio de calidad de los servicios públicos.....	83
B.05.05 Marco común de calidad.....	85
B.05.06 Cartas y acuerdos de nivel de servicio.....	87
B.05.07 Sello de calidad.....	89
B.05.08 Mejora de los servicios de atención directa al público.....	90
B.06.09 Banco de buenas prácticas.....	92
B.06.10 Metodología de evaluación del rendimiento de unidades.....	93
B.07.11 Mejora de la política de protección de datos.....	95
B.07.12 Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.....	97
C. Gobierno abierto.....	98
C.08.01 Inventario de información pública.....	99
C.08.02 Gestión automatizada de la publicidad activa.....	100
C.08.03 Ampliar la información del Portal de Transparencia.....	101
C.08.04 Agendas y viajes altos cargos.....	102
C.08.05 Mejorar la calidad de la información del Portal de Transparencia.....	103
C.08.06 Mejorar la navegabilidad del Portal de transparencia.....	104
C.08.07 Mejorar la accesibilidad del Portal de transparencia.....	105
C.08.08 Revisión protocolo acceso información pública.....	106
C.08.09 Desarrollo de una aplicación informática en materia de derecho de acceso.....	107
C.08.10 Mejora del buzón de consultas.....	108
C.09.11 Catálogo de datos abiertos.....	109
C.09.12 Servicio para la reutilización de datos.....	111
C.09.13 Evaluación y seguimiento de la reutilización de datos.....	112
C.09.14 Hemeroteca de la CARM.....	113



C.09.15 Impulso del conocimiento abierto en la CARM.....	115
C.10.16 Impulso de la participación ciudadana de colectivos específicos.	116
C.10.17 Mejora de la Plataforma de participación ciudadana.....	118
C.10.18 Apoyo a la participación ciudadana en entidades locales.	120
D. Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.....	121
D.11.01 Elaboración de códigos éticos.....	122
D.11.02 Mejora del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de altos cargos.....	123
D.11.03 Registro de Grupos de Interés.	124
D.11.04 Creación del Buzón Ético.....	125
D.11.05 Carpeta del alto cargo.	126
D.11.06 Comisión de Integridad Institucional.....	127
D.12.07 Mapa de riesgos de la corrupción.	128
D.12.08 Estrategia anticorrupción de la CARM.....	129
E. Cambio cultural, colaboración y alianzas.....	130
E.13.01 Formación en técnica normativa.....	131
E.13.02 Formación en obligaciones de publicidad activa.....	133
E.13.03 Fomento de una cultura de datos abiertos y conocimiento abierto.	134
E.13.04 Difusión y comunicación en participación ciudadana.....	136
E.13.05 Portal de calidad y modernización administrativa.	138
E.13.06 Fomento del conocimiento en administración electrónica.....	139
E.13.07 Cultura de calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.	140
E.13.08 Garantías en materia de protección de datos.	142
E.14.09 Colaboración con las Entidades Locales en temas de participación.	144
E.14.10 Promover espacios de innovación.	145
E.14.11 Cooperación en protección de datos.....	147
E.14.12 Relaciones interadministrativas en materia de administración electrónica.....	148
E.14.13 Participación en redes interadministrativas.....	149
EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS FICHAS DE MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA	150



I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

La gobernanza hace referencia a los procesos que se instauran para la toma de decisiones y para su implementación en una determinada organización o institución, pudiendo hablar de buena gobernanza cuando estos procesos resultan eficaces por lograr el objetivo propuesto o avanzar en su consecución, por emplear recursos proporcionados durante su ejecución y por llevarse a cabo con calidad democrática, esto es, con participación de los agentes implicados. En este sentido, la gobernanza supone un cambio de paradigma en las relaciones administrativas, propiciando la adopción de políticas públicas con la participación de los distintos sectores, público y privado.

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



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

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

Se trata pues de progresar en la transformación de la Administración Pública Regional para construir un nuevo modelo de gestión centrado en el ciudadano, transparente, ágil, flexible, innovador, sostenible y facilitador de la actividad empresarial.

De acuerdo con lo anterior, se encomienda a la referida consejería, a través de sus direcciones generales de “Regeneración y Modernización Administrativa” y de “Gobierno Abierto y Cooperación”, la fijación de una estrategia que defina las líneas y objetivos fundamentales que en materia de gobernanza pública la Administración regional va a impulsar y poner en marcha en la presente legislatura.

Para ello, en primer lugar se está desarrollando un amplio proceso participativo para su diseño y elaboración, y, una vez fijadas las líneas y objetivos vertebradores de la estrategia, se desarrollarán mediante la elaboración de planes y programas que contendrán medidas y actuaciones concretas que permitan su seguimiento y evaluación constante, dando publicidad de todo el proceso de diseño, participación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación en el Portal de Transparencia de la CARM.



II. CONTEXTO GENERAL

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

II.1. Marco normativo

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

La **normativa básica estatal** es la siguiente:

- Constitución Española.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Implanta las bases del régimen estatutario de los funcionarios públicos, regulando la figura del personal directivo profesional, los caracteres y efectos de



la evaluación del desempeño en las Administraciones Públicas, así como los principios éticos y reglas de conducta del Código de Conducta de los empleados públicos.

La **normativa regional** es la siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

- Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia.
En su título VI se recogen las condiciones de accesibilidad en el ámbito del acceso a los bienes y servicios a disposición del público y las relaciones con las administraciones públicas.
- Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.

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

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

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



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

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

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

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

II.2.- Antecedentes

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

Con posterioridad, el Decreto n.º 15/2000, de 30 de marzo, por el que se articula e impulsa la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de **Modernización** de la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM de 30/3/2000), conocido como “**P.E.M.A.R.**”, trató de recoger, reorientar, coordinar e impulsar un proceso global de modernización en todo el ámbito regional, que buscaba la optimización de recursos, la vertebración del conjunto de la sociedad murciana y la ruptura de barreras entre las distintas Administraciones Públicas de la Región de Murcia y los ciudadanos de ésta, a cuyo efecto se procuró integrar la actividad administrativa de aquellas con la de los ayuntamientos y otras instituciones públicas, con objeto de disponer de información coherente para la adopción de políticas públicas y la evaluación de la eficacia de las mismas, a fin de asegurar que redundaban en el bienestar de los ciudadanos.

A continuación, por acuerdo de Consejo de Gobierno de 17 de abril de 2009 (BORM de 25/4/2009), se adoptaron medidas urgentes de racionalización administrativa y se aprobaron acciones para la calidad y modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia. Esas medidas urgentes de



racionalización administrativa versaban sobre la **simplificación y reducción de cargas administrativas**; el impulso de actuaciones de respuesta inmediata en todos los puntos de la Región de Murcia; la regulación de la declaración responsable como único trámite para realizar determinadas actuaciones administrativas, iniciar una actividad económica o como sustituta de la licencia o autorización administrativa, en su caso; la unificación del sistema de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y la puesta en marcha de una aplicación corporativa para la gestión de las quejas y sugerencias que presentaran los ciudadanos. Las acciones aprobadas para la calidad y modernización de la Administración Regional se encuadraron, según sus objetivos, en cuatro programas: uno de calidad, otro de atención al ciudadano y empresas, otro de mejora continua en la formación y, el último, de cooperación interadministrativa.

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

De otro lado, por acuerdo de Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2016, se aprobó el Plan Estratégico de **Administración Electrónica** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (**PAECARM**), cuyos objetivos generales eran:

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

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



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

Por su parte, el **Plan Estratégico** de la Región de Murcia (**PERM**) 2014-2020, ha definido un nuevo modelo de desarrollo económico para la Región, compartido y consensuado, coherente con la Estrategia Europa 2020 (crecimiento inteligente, sostenible e integrador), contemplando la transformación de la Administración Pública como una de sus siete líneas estratégicas, recogiendo acciones destinadas a configurar un nuevo modelo de Administración centrada en el ciudadano como organización prestadora de servicios públicos de nueva generación, con base en los principios de sostenibilidad, eficiencia, transparencia, motivación y formación de los empleados públicos, innovación, facilitación de la actividad empresarial y fomento de la colaboración público-privada. Entre tales acciones, algunas versan sobre simplificación administrativa, eficiencia y calidad de los servicios públicos, así como sobre gobierno electrónico y gobierno abierto.

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

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

Se trata de un Portal no sólo de transparencia, sino de gobierno abierto, pues en el mismo se facilita, junto con los contenidos de publicidad activa propios de la transparencia, el acceso a los portales o plataformas específicos de participación



ciudadana y de datos abiertos. De la misma forma, se trata de un Portal de transparencia integral de la CARM, pues abarca no sólo los contenidos de transparencia propios de la Administración General de la CARM sino los de todo su sector público (incluyendo las obligaciones de transparencia de los organismos autónomos, entidades empresariales, sociedades mercantiles, consorcios, fundaciones, etc.).

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

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

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



En materia de participación y de colaboración interadministrativa, cabe destacar que la CARM ha impulsado la creación de una **Red de Municipios para la Participación Ciudadana** de la Región de Murcia, a la que ya se encuentran adheridos los 45 municipios de su territorio, mediante la suscripción de los oportunos convenios con los ayuntamientos.

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

Por lo que al fomento de la **reutilización** de la información y de los datos abiertos se refiere, el Consejo de Gobierno presentó un **Portal de Datos Abiertos** (<http://datosabiertos.regiondemurcia.es/>) con alcance regional, al que se pueden incorporar los conjuntos de datos no sólo de la propia Administración Regional, sino también de los ayuntamientos y las universidades públicas de la Región. Como complemento a las actuaciones en materia de datos abiertos anteriores, la CARM está comprometida con la liberación de sus datos científico-técnicos, y para ello puso en marcha un **Repositorio Institucional de Conocimiento Abierto** (<https://conocimientoabierto.carm.es/>), con el fin de fomentar la publicación de información científica y técnica en formato abierto (*open access*), de forma que se preserven y difundan estos documentos generados por distintas Consejerías y organismos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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

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



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

Con el ánimo de dotar de la oportuna planificación a todas estas medidas el Consejo de Gobierno, en su sesión de 9 de mayo de 2018, aprobó el **I Plan de Gobierno Abierto** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que tiene como misión principal impulsar y consolidar las políticas de la Administración Regional en materia de participación, datos abiertos, colaboración con otras administraciones, buen gobierno, evaluación de políticas públicas y transparencia, a través de **7 objetivos estratégicos** que afectan a toda la Administración regional y sus entes adscritos. De las **92 acciones** que el Plan contempla, las acciones ya ejecutadas o en proceso suponen cerca del 95% del total. Puede accederse a más información sobre el Plan, su mapa de actores, proceso de elaboración participativo y seguimiento actualizado en <https://transparencia.carm.es/web/transparencia/plan-regional-de-gobierno-abierto>

Finalmente, en materia de **ética e integridad** pública, el Consejo de Gobierno, en su sesión de 27 de febrero de 2019, acordó la puesta en marcha de una política de integridad pública dirigida a consolidar la confianza ciudadana en las instituciones regionales, aprobando las líneas básicas de un **marco de integridad institucional** en su Administración Pública de la CARM. De los elementos que el mismo comprende destaca la aprobación del primer **Código de Conducta de Altos Cargos** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia con el objetivo de impregnar el ejercicio de la actividad pública de los altos cargos de prácticas y comportamientos éticos que protejan, mantengan y prioricen el interés público sobre los intereses privados.

II.3.- Buenas prácticas

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



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

Desde entonces, son muchas las Administraciones Públicas españolas que continúan avanzando en su objetivo de lograr una mejor gobernanza. Así por ejemplo, la **Administración General del Estado** está trabajando en su **IV Plan de Gobierno Abierto de España**, que recoge el conjunto de actuaciones a desarrollar hasta 2021, inclusive, por la Administración General del Estado en colaboración con otras Administraciones Públicas y con la sociedad civil, para avanzar en materia de gobierno abierto https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/Gobierno-1abierto/ivPlanAccion.html.

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

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

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

De otro lado, merece digna mención el **Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública 2020** (PEGIP 2020) del **Gobierno Vasco**, instrumento que permite modernizar la administración vasca según los nuevos y exigentes criterios de la “Buena Gobernanza”, pretendiendo consolidar a Euskadi como región europea innovadora en materia de gobernanza pública, en aras a construir una administración que, además de innovadora, esté abierta a la participación de la ciudadanía, y que oferte servicios de calidad, eficientes, eficaces y seguros.

Asimismo, en materia de **evaluación de políticas públicas**, hay que destacar, además del modelo del País Vasco, las buenas prácticas del Instituto Catalán de Políticas Públicas (<https://www.ivalua.cat/>) y de la Junta de Andalucía



(<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/institutodeadministracionpublica/publico/evaluacion.epp>.) Ambos han desarrollado herramientas e instrumentos metodológicos de planificación y evaluación de políticas públicas muy prácticos y útiles, que constituyen una referencia para avanzar en esta materia.

Por lo que se refiere a las buenas prácticas en materia de **administración electrónica**, en un entorno globalizado como el actual que exige actuaciones innovadoras y abiertas que permitan interconectar las distintas Administraciones Públicas a través de herramientas ágiles, debe resaltarse la **Plataforma de intermediación de datos** impulsada por la Administración General del Estado, que evoluciona permanentemente integrando recursos de las distintas Administraciones Públicas con el fin de simplificar la tramitación administrativa (115.461.976 de transmisiones realizadas en el año 2019). En este mismo sentido ha evolucionado la **receta electrónica** y su disponibilidad en cualquier farmacia independientemente de la Comunidad Autónoma que la haya expedido.

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



III.- METODOLOGÍA Y MAPA DE ACTORES

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

III.1.- Metodología empleada: Proceso participativo

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

Para la consecución de estos objetivos, se ha 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.

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

*“1. Se entiende por proceso de deliberación participativa el procedimiento, a iniciativa de la propia Administración Regional, mediante el cual **se recaban las opiniones, propuestas y sugerencias de los ciudadanos y la sociedad civil** y su implicación en el diseño y evaluación de diferentes políticas públicas, así como en la elaboración de disposiciones normativas de carácter general, mediante procesos planificados que combinen **medios telemáticos y actividades presenciales**.*



2. Como proceso planificado y al objeto de propiciar la efectiva implicación y participación de los ciudadanos y de la sociedad civil, estos procesos se articularán, como mínimo, en tres fases consecutivas en el tiempo”.

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

1) Fase informativa

Mediante esta fase se publica en la [Plataforma de participación ciudadana](#) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el inicio de la actividad para el proceso, el objeto y las fases.

2) Diagnóstico de situación

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

3) Consulta preliminar a empleados públicos

Con el fin de conocer y ponderar en su desarrollo las opiniones, valoraciones y aportaciones del principal activo de la Administración regional se ha realizado una consulta mediante un cuestionario en línea a los empleados públicos de la CARM con una doble finalidad: realizar un análisis de la situación actual en materia de Gobernanza en el entorno de trabajo de la propia Comunidad y recabar su opinión y propuestas al objeto de conocer la opinión y sugerencias sobre modernización de la Administración pública regional, por tratarse de uno de los pilares básicos de la Gobernanza pública.

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

https://participa.carm.es/documents/5690123/6505106/InformeResultadosDecisionConsultaFuncionarios_2019-02-DP.pdf?download=true

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

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



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



- Muchas de ellas se centran en la necesidad de planificar y evaluar las políticas públicas, considerando la importancia de difundir y establecer ejemplos reales con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios.
- De la misma forma, se aprecia una sentida necesidad de formación en las materias objeto de la Estrategia como una de las principales demandas realizadas por los funcionarios de la CARM. En relación con esta necesidad reiterada por numerosos empleados, se ha estimado necesario reflejar un línea estratégica

4) Fase de consulta pública previa

Simultáneamente a la consulta a los empleados públicos de la CARM, se ha realizado una consulta pública en línea, previa también a la elaboración de las líneas estratégicas sobre Gobernanza, al objeto de conocer la opinión y sugerencias de la ciudadanía y entidades sobre **modernización de la Administración pública regional**, y sobre sus percepciones sobre las relaciones que han tenido en los últimos 12 meses con la Administración regional, ya hubiera sido esta relación de manera telemática, telefónica o presencial.

De esta consulta se encuentra, asimismo, publicado un **informe de aportaciones ciudadanas y decisión razonada** de las contribuciones/observaciones recibidas en el siguiente enlace:

https://participa.carm.es/documents/5690123/6505106/InformeAportacionesDecisionConsultaPublica_2019-02-DP.pdf?download=true

Extraemos aquí, sucintamente, algunas **conclusiones**:

- Por lo que atañe a los resultados de la encuesta a los ciudadanos, la participación también ha sido baja, pues solo se han recibido **155** encuestas.
- Los encuestados que han realizado algún trámite o solicitud electrónica ante la Administración Regional valoran esta experiencia como suficiente o regular mayoritariamente, tanto en el modelo de formulario utilizado y en el lenguaje empleado en el mismo, como en el sistema de firma electrónica y en la documentación que se les solicita.
- Las contrariedades más habituales destacadas por los participantes en las solicitudes o trámites realizados por Internet son la complejidad de la navegación en la web, la dificultad para seleccionar y ejecutar las opciones requeridas, los problemas con la firma electrónica y los fallos del sistema o de la red.
- Por lo que respecta a la atención presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano, un 25% considera el resultado satisfactorio, teniendo su personal una valoración buena o muy buena en el 61% de los casos.
- En cuanto al contenido de las aportaciones recibidas, destacan las realizadas en las áreas de calidad de los servicios y atención a la ciudadanía, proponiendo que



se expliciten y concreten los compromisos de calidad de los distintos servicios, que se minimicen los tiempos de espera, que se agilicen los procesos y que se mejore la atención con planes y programas formativos a los empleados públicos.

- También resaltan las aportaciones efectuadas en relación con la atención telemática, proponiendo una mejora de la sede electrónica de la CARM para que sea más intuitiva, solicitando también información al usuario vía email, así como sistemas de identificación clave y accesos directos a las actuaciones masificadas (como solicitudes, consultas o aportación de nueva documentación) y la simplificación de formularios.

5) Elaboración de borrador de la Estrategia

En base a las aportaciones recibidas de las consultas previas anteriores se elabora un borrador de la Estrategia que, como documento previo en el que se concretan los objetivos estratégicos previstos, pueda nuevamente ser sometido a consulta no sólo de la ciudadanía, sino de diversos actores relevantes.

6) Fase deliberativa presencial (audiencia y entrevistas con colectivos y entidades)

En esta fase se recaba, por un lado la audiencia a las diferentes **Consejerías**, remitiendo el borrador para sus aportaciones, como, por otro lado, las opiniones, propuestas y sugerencias de **actores sociales clave**, como entidades interesadas y personas expertas, que serán tenidas en cuenta en el desarrollo y elaboración del documento final de la Estrategia.

7) Fase de consulta pública

A través de esta nueva consulta la Administración Regional sondea y recaba aportaciones de la ciudadanía y la sociedad civil organizada sobre un **documento preliminar de las líneas estratégicas de Gobernanza**, que permita enriquecer y mejorar el documento final que se elabore posteriormente.

Este documento incorporará las propuestas y aportaciones realizadas en las dos consultas preliminares (a funcionarios y a la ciudadanía), así como en las reuniones que al respecto se mantengan en la fase deliberativa presencial.

8) Fase de retorno

Fase en la que se publican los resultados del proceso de participación ciudadana. Se elabora un **informe razonado de decisión** en el que se indica la decisión adoptada por la Consejería competente en la materia acerca de las aportaciones ciudadanas recabadas en las distintas fases del proceso.



9) Recopilación e inclusión de aportaciones al borrador definitivo

Finalizadas las consultas anteriores, se procederá a la redacción de un borrador definitivo en el que, una vez valoradas, se incluyen aquellas aportaciones de los ciudadanos, entidades y asociaciones que sean susceptibles de ser incorporadas.

10) Aprobación y difusión

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

11) Desarrollo y ejecución

El desarrollo de esta Estrategia requerirá de la aprobación de los planes sectoriales que se señalan en el apartado IX de este documento que incluirán medidas y actuaciones concretas a implantar en la Administración Regional para la consecución de los objetivos estratégicos marcados.

12) Seguimiento y evaluación

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



III.2.- Mapa de actores

Como se ha señalado al hilo del proceso participativo que se está llevando a cabo para la redacción de la Estrategia está prevista la colaboración de los diferentes órganos y unidades con competencia en materia de transparencia y de gobierno abierto en la Administración Regional, de todas las consejerías, del personal empleado público de la CARM, y de otros muchos actores de muy diversa naturaleza, como la propia ciudadanía murciana, entidades locales, universidades, agentes sociales, colegios profesionales, etc. De la misma forma, se celebrarán reuniones con responsables de entidades y órganos de la Administración General del Estado y de otros colectivos y entidades nacionales e internacionales a los efectos de recabar sus propuestas y sugerencias.

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

ÁMBITO	ENTIDAD / ACTOR
CIUDADANÍA	Ciudadanos y ciudadanas de la Región de Murcia
P. LEGISLATIVO	Asamblea Regional
ADMINISTRACIÓN REGIONAL	Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública (DG de Regeneración y Modernización Administrativa y Dirección General Gobierno Abierto y Cooperación)
	Todas las consejerías de la CARM
	Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia
	Consejo Económico y Social de la Región de Murcia
	Personal empleado público de la Administración Regional
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Federación de Municipios de la Región de Murcia (FMRM)
	Ayuntamientos de la Región
	Red Regional de Municipios por la Participación Ciudadana
UNIVERSIDADES	Universidad de Murcia
	Universidad Politécnica de Cartagena
	Universidad Católica San Antonio (UCAM)
AGENTES SOCIALES	Organizaciones empresariales y de economía social, así como organizaciones sindicales de la Región de Murcia.
COLEGIOS PROFESIONALES	Colegios Oficiales de la Región de Murcia
OTROS COLECTIVOS Y ENTIDADES REGIONALES	Federaciones de Asociaciones del Tercer Sector
	Federaciones de asociaciones de consumidores de la Región de Murcia
	Federaciones de asociaciones de discapacidad de la Región de Murcia
	Federaciones de asociaciones de vecinos de la Región de Murcia
ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	Dirección General de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública
	Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas
	Boletín Oficial del Estado
	Consejo de la Transparencia y Buen Gobierno
	Instituto Nacional de Estadística
	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)
	Agencia Española de Protección de Datos



IV.- DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN. ANÁLISIS DAFO

Como se ha señalado, uno de los objetivos de las consultas previas realizadas a los empleados públicos de la Administración Regional, como mejores conocedores de la misma, ha sido facilitarles un cuestionario sobre debilidades y amenazas en materia de los diferentes aspectos de la gobernanza pública. Con sus aportaciones y con el propio análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) que en su día se extrajeron para la elaboración del Plan de Gobierno Abierto de la CARM (<https://transparencia.carm.es/web/transparencia/plan-regional-de-gobierno-abierto>), así como con la deliberación llevada a cabo con los propios funcionarios de la Inspección General de los Servicios y de la Oficina de la Transparencia y de la Participación Ciudadana de la Región de Murcia, podemos desarrollar este diagnóstico de la situación actual que nos permita comprender mejor las diferentes variables a las que esta Estrategia debe dirigir su actuación y atisbar posibles soluciones.

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

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Creación de una consejería y dos direcciones generales con competencias específicas en la materia (modernización y simplificación administrativa, transparencia, participación, gobierno abierto, buen gobierno, etc.).- Existencia de un órgano colegiado interdepartamental para coordinar la implantación de medidas en la Administración Regional (Comisión Interdepartamental para la Transparencia).- Normativa regional avanzada en la materia (Ley de Transparencia, Ley de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos, ...)- Portales temáticos existentes y consolidados (PAECARM, transparencia, gobierno abierto, datos abiertos), así como existencia de canales de participación.- Experiencia y compromiso en la aplicación de medidas de simplificación y modernización por el personal de la Inspección General de los Servicios y, de gobierno abierto, por la Oficina para la Transparencia y la Participación Ciudadana.- Coordinación con la Administración Local en la puesta en marcha de estas iniciativas.	<ul style="list-style-type: none">- Reorganizaciones administrativas frecuentes que afectan a la planificación y prestación de los servicios.- Resistencia institucional para implantar una buena gobernanza en la Administración Regional- Necesidades presupuestarias y de desarrollos informáticos para la puesta en marcha de las medidas.- Escasa cultura de la innovación, mejora continua, simplificación, evaluación, transparencia y gobierno abierto en general en la Administración Regional.- Dificultades en la puesta en marcha de una efectiva simplificación de procedimientos y en la implantación de la administración electrónica.- Escasa experiencia en evaluación de políticas públicas y deficiencias en la actividad planificadora de la CARM, su priorización y desarrollo de objetivos y en los medios para llevarla a cabo.- Desconocimiento interno y falta de formación en la normativa existente y en las medidas emprendidas en las diversas materias objeto de esta estrategia, o percepción negativa de algunas de ellas por el aumento de trabajo que suponen (transparencia, calidad, eAdministración).



FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Avances en la implantación de la Administración electrónica y en simplificación administrativa con nuevas herramientas informáticas, la plataforma de interoperabilidad, la sede electrónica, el registro electrónico, el expediente electrónico, los formularios electrónicos, la simplificación de procedimientos realizada, etc. - La calidad, profesionalidad y compromiso del personal empleado público con el servicio público. - Experiencias previas en planificación y evaluación de políticas públicas (plan estratégico de desarrollo regional 2015-2020, planes sectoriales...), en participación ciudadana (presupuestos participativos, consultas sobre planes y normativa...), en calidad (implantación de cartas de servicios y sistema de quejas y sugerencias) y en simplificación administrativa. - Buen servicio de atención a la ciudadanía y mayor facilidad de acceso a la información. - Existencia de un desarrollo previo e incipiente del Sistema de Integridad Institucional de la CARM, que incluye un código ético de altos cargos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasa implantación de sistemas de gestión de calidad en las unidades y aprobación de cartas de servicio meramente formales sin compromisos reales de mejora. - Ineficiencias en la gestión administrativa, sin implantación efectiva de la gestión por objetivos ni de sistema de medición de cargas de trabajo alguno que permita dimensionar bien los servicios o definir las funciones de los puestos o de las competencias profesionales necesarias para desempeñarlos. - Falta de coordinación y comunicación entre departamentos que obstaculiza una prestación de servicios eficaz y eficiente, dificulta la homogeneidad y uniformidad en la forma de tramitarse procedimientos iguales. - Falta de desarrollo del sistema de integridad institucional, y desconfianza sobre su operatividad. Ausencia de parámetros éticos y desconocimiento absoluto de los existentes por parte de las autoridades y empleados públicos al servicio de la CARM. - Resistencia al cambio en lo relativo a la liberación de información pública, a la incorporación de la participación ciudadana en los procesos y a la planificación y evaluación. - Complejidad del lenguaje administrativo empleado en la información que se transmite al ciudadano.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Demandas sociales de transparencia, apertura, participación, servicios de calidad y rendición de cuentas. • Existencia de un marco normativo (recomendaciones internacionales, legislación nacional y regional) que favorece y facilita la implantación de una buena gobernanza. • Incremento del derecho de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos. • Desarrollo tecnológico, que favorece la puesta en marcha de políticas de gobierno abierto. • Existencia de órganos con competencias en estas materias al máximo nivel, como la Secretaría de Estado de Gobernanza Pública en la AGE, o consejerías específicas en diferentes CCAA. • Existencia de herramientas informáticas en la AGE para facilitar la Administración electrónica. • Creación de órganos de coordinación sectorial, como la Conferencia Sectorial de Gobierno Abierto o la Red interadministrativa de calidad en los servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Situación económica de desaceleración que puede suponer recortes presupuestarios. • Escasa cultura ciudadana de la transparencia y la participación ciudadana. • Desafección ciudadana hacia la política y la Administración. • Brecha digital, caracterizada por la existencia de un sector de la población con poco acceso a internet y escasos medios electrónicos, así como con escasas o nulas competencias digitales. • Percepción ciudadana del gobierno abierto como herramienta de propaganda política. • Instrumentalización política de la transparencia y el buen gobierno que dificulta el reconocimiento de los avances en estas materias. • Pérdida de interés de la ciudadanía hacia la información administrativa a causa de la complejidad del lenguaje administrativo. • Desconocimiento por parte de la ciudadanía de la normativa y de las medidas puestas en marcha en las materias objeto de la estrategia por la



<ul style="list-style-type: none">• Avances en el ámbito local en políticas de gobierno abierto.	<p>Administración Regional, así como de los contenidos publicados en los portales existentes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Dispersión normativa de la regulación de estas materias.• Requerimientos derivados de la administración electrónica para el ejercicio de derechos de los ciudadanos.
--	---



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

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

1. **Compromiso de toda la Administración y de todos los agentes implicados.** Uno de los factores más evidentes para el éxito o fracaso de cualquier iniciativa de cambio es el compromiso de los agentes involucrados. En este sentido, es fundamental que esta estrategia logre que las unidades administrativas y gran parte de los empleados públicos de la Administración regional la perciban como propia y se sientan parte activa de su ejecución.
2. **Liderazgo.** El liderazgo decidido no sólo del Consejo de Gobierno en su aprobación y seguimiento, y de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública así como de sus direcciones generales de “Regeneración y Modernización Administrativa” y de “Gobierno Abierto y Cooperación” en su desarrollo y ejecución, sino de las secretarías generales de las diferentes consejerías en su implementación es requisito imprescindible para que la estrategia a nivel global se despliegue adecuadamente en todas las unidades y servicios de la Administración Pública Regional y avance en línea con los objetivos establecidos.
3. **Visión transversal y horizontal.** Acorde con las competencias horizontales sobre las materias propias de esta Estrategia de Gobernanza pública de la Consejería y de las direcciones generales señaladas en el punto anterior, se evidencia la necesidad de reforzar la visión transversal de las políticas e iniciativas de transparencia, participación ciudadana en la vida pública, buen gobierno, datos abiertos, evaluación de políticas públicas, rendición de cuentas, calidad y atención al ciudadano, simplificación y modernización administrativa, priorizando las actuaciones que obedezcan a una estrategia transversal o corporativa del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia sobre aquellas que tengan un carácter más aislado o sectorial, con la participación activa de las consejerías y de los órganos administrativos horizontales.
4. **Plan de comunicación, y de gestión del cambio y formación asociada.** Los objetivos de esta Estrategia implican un cambio importante en la manera de hacer las cosas de alto impacto en toda la organización regional. Por ello, es imprescindible que todas las personas implicadas conozcan lo que se espera de ellas y cómo deben



participar, de forma que puedan identificarse con la filosofía y con los objetivos de la estrategia, para lo cual se requiere llevar a cabo una adecuada comunicación y gestión del cambio.

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

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

5. **Adecuación de las estructuras organizativas.** Las estructuras organizativas que han venido soportando el modelo actual deben adecuarse a las nuevas tareas que requieren la implantación del nuevo modelo de innovación, administración electrónica y a los retos que plantea para el futuro de lo público la inteligencia artificial.
6. **Control y seguimiento.** Sin necesidad de establecer complejas estructuras de gestión, es necesario que exista una disciplina de proyectos alrededor de la estrategia. El establecimiento de los adecuados órganos de dirección, coordinación, seguimiento y control en el marco de cada proyecto y a nivel global de la estrategia, fortalecerán el impulso que debe mantenerse a lo largo de todo su periodo de vigencia.



VI.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

En este sentido, toda vez que esta Estrategia pretende impulsar las políticas públicas transversales de la CARM destinadas a fortalecer la gobernanza pública durante su periodo de vigencia, y que la misma supone, en parte, un avance y continuación del I Plan de Gobierno Abierto aprobado en 2018, comparte con este su misión, visión y valores.

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

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

- a. Apertura y transparencia de la actuación administrativa.
- b. Participación.
- c. Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos
- d. Comportamiento ético y responsabilidad por la gestión pública.
- e. Coherencia de las políticas públicas y la actuación administrativa.
- f. Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas y con los actores/agentes privados o de la sociedad civil.

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



VII.- AMBITO SUBJETIVO Y TEMPORAL

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

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

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

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

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

Por lo que se refiere al **ámbito temporal** de aplicación de las medidas contempladas en esta Estrategia la misma se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2022.



VIII.- ÁMBITO MATERIAL Y CONTENIDOS DE LA ESTRATEGIA

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

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

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

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

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

Por su parte, a la **Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación** se le atribuyen también con carácter transversal, la coordinación general, impulso y fomento de las políticas públicas de transparencia y rendición de cuentas, tanto en materia de



publicidad activa en el Portal de Transparencia, como de derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública de la Administración Regional; así como las destinadas al fomento de la participación de los ciudadanos y de colaboración con la sociedad civil organizada en la toma de decisiones en los asuntos de interés público y en la ejecución de las políticas públicas. Junto con ellas asume la coordinación y supervisión de la política en materia de datos abiertos en la Administración Regional, la elaboración de una base de datos de normativa regional, y la articulación de las medidas que conduzcan a una consolidación normativa del ordenamiento jurídico regional.

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

De acuerdo con el ámbito material anterior, puede señalarse que las acciones que se incluyan en los planes operativos que se deriven del desarrollo de esta Estrategia afectarán a una o varias de las siguientes materias:

- 01. Buen gobierno.*
- 02. Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.*
- 03. Calidad de los servicios públicos.*
- 04. Mejora de la atención al ciudadano.*
- 05. Planificación.*
- 06. Simplificación y modernización administrativa.*
- 07. Evaluación de políticas públicas.*
- 08. Administración electrónica.*
- 09. Participación ciudadana.*
- 10. Publicidad activa.*
- 11. Derecho de acceso a la información pública.*
- 12. Datos abiertos.*



IX.- LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

IX.1.- Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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

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

- **Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.**

Con especial incidencia en las siguientes metas:

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

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

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

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

- **Objetivo de Desarrollo Sostenible 17, Alianzas para lograr los objetivos.**

Con especial incidencia en las siguientes metas:

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por **alianzas entre múltiples interesados** que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.



17.17 Fomentar y promover la constitución de **alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil**, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

IX.2.- Líneas Estratégicas.

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

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

De acuerdo con lo anterior, las Líneas Estratégicas de Gobernanza Pública son las siguientes:

- A. Modernización y simplificación administrativa.
- B. Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
- C. Gobierno abierto.
- D. Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
- E. Cambio cultural, colaboración y alianzas.



IX.3.- Objetivos Estratégicos.

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

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
A.- Modernización y simplificación administrativa	01. Revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.
	02. Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios de la Administración Regional.
	03. Remover los obstáculos y trabas burocráticas que impidan el crecimiento económico.
B.- Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas	04. Impulsar la planificación estratégica y la evaluación de las políticas públicas.
	05. Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
	06. Implantar medidas que mejoren la productividad y eficiencia de los recursos públicos de la Administración Regional.
	07. Desarrollar una política avanzada en materia de protección de datos en la Administración Regional.
C.- Gobierno abierto	08. Avanzar en Transparencia y Rendición de Cuentas.
	09. Desarrollar una política avanzada de reutilización de la información del Sector Público y de conocimiento abierto.
	10. Fomentar e incrementar la participación y la colaboración.
D.- Ética e integridad pública	11. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.
	12. Fomentar la puesta en marcha de medidas para prevenir y detectar la corrupción.
E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y la evaluación.
	14. Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.



El contenido de estos Objetivos Estratégicos es el siguiente:

A.- Modernización y simplificación administrativa:

Integran esta Línea Estratégica los siguientes objetivos:

01. Revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.

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

02. Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios de la Administración Regional.

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

03. Remover los obstáculos y trabas burocráticas que impidan el crecimiento económico.

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

B.- Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas:

Integran esta Línea Estratégica los siguientes objetivos:

04. Impulsar la planificación estratégica y la evaluación de las políticas públicas.

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



05. Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.

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

06. Implantar medidas que mejoren la productividad y eficiencia de los recursos públicos de la Administración Regional.

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

07. Desarrollar una política avanzada en materia de protección de datos en la Administración Regional.

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

C.- Gobierno abierto:

Integran esta Línea Estratégica los siguientes objetivos:

08. Promover la transparencia y la rendición de cuentas.

Se impulsarán las medidas necesarias que permitan una efectiva rendición de cuentas a la ciudadanía, consolidando y mejorando las cotas de transparencia actualmente existentes, tanto en la vertiente de publicidad activa como en materia de derecho de acceso a la información pública (publicidad pasiva).

09. Fomentar e incrementar la participación y la colaboración.

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

10. Avanzar en la reutilización de la información del sector público.

Se adoptarán medidas para poner en valor la información y los datos del sector público, de manera que su reutilización pueda dar lugar a servicios de valor añadido, generando valor social y mejora de la actividad económica a través de la reutilización de la información que poseen las administraciones.

D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción:

Integran esta Línea Estratégica los siguientes objetivos:



11. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.

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

12. Favorecer la puesta en marcha de medidas para prevenir y detectar la corrupción.

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

E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas:

Integran esta Línea Estratégica transversal los siguientes objetivos:

13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y la evaluación.

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

14. Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.

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



X.- DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA.

Los objetivos estratégicos señalados en el apartado anterior se desarrollarán mediante medidas que, con el fin de poder realizar adecuadamente el seguimiento y la evaluación de la ejecución de esta Estrategia, contendrán, al menos, los siguientes apartados:

- a) El/los objetivo/s estratégico/s y la línea en la que se integra/n.
- b) El objetivo específico que pretende conseguir la medida.
- c) La denominación de la medida.
- d) La consejería, el centro directivo y, en su caso, el servicio o unidad responsable de su ejecución.
- e) Los actores públicos o privados que van a participar en la ejecución de la medida.
- f) Las acciones necesarias para llevarla a cabo.
- g) Los destinatarios potenciales de la actuación.
- h) Los indicadores que permitan evaluar objetivamente el cumplimiento del objetivo perseguido con la medida.
- i) El presupuesto estimado.
- j) El calendario previsto para su ejecución.
- k) Las observaciones o aspectos relevantes de la ejecución de la medida que se quieran destacar.



El desglose de las medidas a desarrollar en cumplimiento de esta Estrategia es el siguiente:

A. Modernización y simplificación administrativa.

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

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

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



C. Gobierno abierto.

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

D. Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.

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

E. Cambio cultural, colaboración y alianzas.

- 01 Formación en técnica normativa.



- 02 Formación en obligaciones de publicidad activa.**
- 03 Fomento de una cultura de datos abiertos y conocimiento abierto.**
- 04 Difusión y comunicación en participación ciudadana.**
- 05 Portal de calidad y modernización administrativa.**
- 06 Fomento del conocimiento en administración electrónica.**
- 07 Cultura de calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.**
- 08 Garantías en materia de protección de datos. 92**
- 09 Colaboración con las Entidades Locales en temas de participación.**
- 10 Promover espacios de innovación.**
- 11 Cooperación en protección de datos.**
- 12 Relaciones interadministrativas en materia de administración electrónica.**
- 13 Participación en redes interadministrativas.**

De cada una de ellas se detalla su contenido en el [Anexo](#) de este documento.



XI.- EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA

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

A estos efectos, se establecerá un **cuadro de indicadores** que medirá la consecución de los objetivos estratégicos previstos en cada línea, y para cada medida se contemplan en el **Anexo** sus propios **indicadores de actividad, proceso y/o resultado**.

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

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

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

De la misma forma, el Equipo Técnico establecerá la metodología y las correspondientes instrucciones de evaluación que permitan realizar y elevar para su aprobación por el Comité de Dirección y Coordinación:

- a) Una **evaluación intermedia** de la Estrategia al final del segundo año.
- b) Una **evaluación final** o ex post al final de su ejecución, cuyo informe deberá emitirse con anterioridad al término del primer trimestre del año 2023 para su aprobación por el órgano de dirección de la Estrategia.

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

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



XII.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA

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

XII.1.- Principios.

Esta Estrategia Regional de Gobernanza Pública es la hoja de ruta del Gobierno de la Región de Murcia hacia una Administración más abierta, cercana, innovadora y orientada a resultados. Su ámbito temporal alcanza hasta 2022, por lo que se hace necesario un modelo de gestión basado en los siguientes principios:

- a) **Compromiso de toda la Administración Regional y de todos los agentes implicados: una visión transversal del Gobierno de la Región de Murcia.**

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

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

- b) **Liderazgo, impulso, coordinación y participación para el cumplimiento de los objetivos.**

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



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

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

c) Supervisión: una dirección con información real, clara y oportuna.

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

d) Actualización: una Estrategia que se adapta a los cambios del entorno.

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



XII.2.- Organización interna.

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

A.- Dirección de la Estrategia:

De acuerdo con lo que se ha señalado en el principio relativo al liderazgo establecido en el apartado anterior, la **Consejería de Transparencia, Participación y Administración Públicas**, a través de sus Direcciones Generales de Regeneración y Modernización Administrativa y de Gobierno Abierto y Cooperación, formarán el **Equipo de Dirección** de esta Estrategia que estará encargado de la dirección, impulso, despliegue y coordinación general de la Estrategia en las diferentes Consejerías y Organismos públicos, así como de las labores de comunicación interna, seguimiento y evaluación global de la Estrategia.

B.- Equipo técnico de la Estrategia:

Para el mejor desempeño de sus funciones, el equipo de dirección de la Estrategia estará asistido por un Equipo Técnico, que estará compuesto por los siguientes miembros:

- a) La Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa.
- b) La Directora de la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública Regional.
- c) Un funcionario de la Oficina señalada en el apartado anterior.
- d) 2 Inspectores Generales de los Servicios.
- e) El Subdirector General de Informática Corporativa o persona en quien delegue.

Las funciones de este equipo técnico serán las siguientes:

- a) La coordinación de la ejecución de las medidas y los aspectos técnicos de la Estrategia.
- b) La elaboración de informes de seguimiento y evaluación de la Estrategia.
- c) La elaboración de contenidos y la gestión de actividades propias del seguimiento operativo de la Estrategia.
- d) La puesta en común de los grupos de trabajo.

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



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

C.- Comité de coordinación interdepartamental:

Con las funciones de coordinación general de la implementación de las medidas en las diferentes Consejerías y Organismos públicos, de resolución de posibles conflictos e incidencias y el establecimiento de posibles sinergias entre distintas áreas de actuación, así como de aprobación de informes de seguimiento y evaluación, se creará un órgano colegiado de composición interdepartamental con representación de todas las consejerías.



2020



ANEXO



Índice.

A.	Modernización y simplificación administrativa.	54
A.01.01	Simplificación de procedimientos.	55
A.01.02	Consolidación normativa reglamentaria.	57
A.01.03	Uniformización de los procedimientos comunes.	59
A.02.04	Mejora de las funcionalidades y servicios de Administración electrónica.	61
A.02.05	Registro de apoderamientos.	63
A.02.06	Registro de Funcionarios Habilitados.	64
A.02.07	Implantación de la licitación electrónica.	65
A.02.08	Incrementar certificados de la Plataforma de Interoperabilidad.	67
A.02.09	Mejora del lenguaje de la Sede electrónica.	68
A.02.10	Accesibilidad de los contenidos de la sede electrónica.	70
A.02.11	Nuevos instrumentos de firma electrónica.	72
A.03.12	Carpeta empresarial.	73
A.03.13	Comisión para el Impulso de la Actividad Económica.	75
A.03.14	Laboratorio de innovación para la reducción de cargas administrativas.	76
B.	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.	78
B.04.01	Planificación estratégica.	79
B.04.02	Evaluación de políticas públicas.	81
B.04.03	Proyecto piloto de planificación y evaluación.	82
B.05.04	Observatorio de calidad de los servicios públicos.	83
B.05.05	Marco común de calidad.	85
B.05.06	Cartas y acuerdos de nivel de servicio.	87
B.05.07	Sello de calidad.	89
B.05.08	Mejora de los servicios de atención directa al público.	90
B.06.09	Banco de buenas prácticas.	92
B.06.10	Metodología de evaluación del rendimiento de unidades.	93
B.07.11	Mejora de la política de protección de datos.	95
B.07.12	Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.	97



C.	Gobierno abierto.....	98
C.08.01	Inventario de información pública.....	99
C.08.02	Gestión automatizada de la publicidad activa.....	100
C.08.03	Ampliar la información del Portal de Transparencia.....	101
C.08.04	Agendas y viajes altos cargos.....	102
C.08.05	Mejorar la calidad de la información del Portal de Transparencia.....	103
C.08.06	Mejorar la navegabilidad del Portal de transparencia.....	104
C.08.07	Mejorar la accesibilidad del Portal de transparencia.....	105
C.08.08	Revisión protocolo acceso información pública.....	106
C.08.09	Desarrollo de una aplicación informática en materia de derecho de acceso. .	107
C.08.10	Mejora del buzón de consultas.....	108
C.09.11	Catálogo de datos abiertos.....	109
C.09.12	Servicio para la reutilización de datos.....	111
C.09.13	Evaluación y seguimiento de la reutilización de datos.....	112
C.09.14	Hemeroteca de la CARM.....	113
C.09.15	Impulso del conocimiento abierto en la CARM.....	115
C.10.16	Impulso de la participación ciudadana de colectivos específicos.....	116
C.10.17	Mejora de la Plataforma de participación ciudadana.....	118
C.10.18	Apoyo a la participación ciudadana en entidades locales.....	120
D.	Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.....	121
D.11.01	Elaboración de códigos éticos.....	122
D.11.02	Mejora del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de altos cargos.....	123
D.11.03	Registro de Grupos de Interés.....	124
D.11.04	Creación del Buzón Ético.....	125
D.11.05	Carpeta del alto cargo.....	126
D.11.06	Comisión de Integridad Institucional.....	127
D.12.07	Mapa de riesgos de la corrupción.....	128
D.12.08	Estrategia anticorrupción de la CARM.....	129
E.	Cambio cultural, colaboración y alianzas.....	130
E.13.01	Formación en técnica normativa.....	131
E.13.02	Formación en obligaciones de publicidad activa.....	133
E.13.03	Fomento de una cultura de datos abiertos y conocimiento abierto.....	134



E.13.04 Difusión y comunicación en participación ciudadana.....	136
E.13.05 Portal de calidad y modernización administrativa.....	138
E.13.06 Fomento del conocimiento en administración electrónica.....	139
E.13.07 Cultura de calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.....	140
E.13.08 Garantías en materia de protección de datos.....	142
E.14.09 Colaboración con las Entidades Locales en temas de participación.....	144
E.14.10 Promover espacios de innovación.....	145
E.14.11 Cooperación en protección de datos.....	147
E.14.12 Relaciones interadministrativas en materia de administración electrónica.....	148
E.14.13 Participación en redes interadministrativas.....	149
EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS FICHAS DE MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE GOBERNANZA	150



A. Modernización y simplificación administrativa.



A.01.01 Simplificación de procedimientos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	01. Revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.
Objetivo específico	Revisión de los procedimientos administrativos para simplificarlos, reduciendo las cargas administrativas para los interesados, así como sus costes.
Medida	Desarrollo de un proceso de simplificación y modernización de todos los procedimientos de la CARM.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Todos los órganos directivos de la CARM, en relación con sus respectivos procedimientos administrativos.• Inspección General de los Servicios, que asumirá la coordinación y seguimiento de las actuaciones.• Dirección General de Informática Corporativa, en lo relativo a la aplicación MADRE (aplicación corporativa que permitirá a los órganos directivos llevar a cabo el proceso de revisión de los procedimientos y a la Inspección General de Servicios su control y coordinación).
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración y aprobación de la metodología de simplificación de procedimientos que permita detectar aquellos trámites que se pueden suprimir, y aquella documentación que se exige al administrado y puede resultar innecesaria.• Puesta en producción de la aplicación informática MADRE para llevar a cabo el proceso de revisión de los procedimientos administrativos, y de sus diferentes módulos de simplificación, interoperabilidad, estadística y cuadro de mandos e indicadores.• Fijación del calendario de actuaciones y de responsabilidades del proceso en el marco del Plan de Inspección de la Inspección General de los Servicios.• Desarrollo de un proceso piloto.



	<ul style="list-style-type: none">• Extensión de resultados a todos los centros directivos.• Elaboración, aprobación y publicación de informes de simplificación.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empresas.• Organizaciones sin ánimo de lucro.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de procedimientos administrativos revisados.• Número de cargas administrativas reducidas.• Número de informes aprobados.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	



A.01.02 Consolidación normativa reglamentaria.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	01. Revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.
Objetivo específico	Consolidar los textos de todas las normas reglamentarias vigentes en la CARM.
Medida	Desarrollo de un proceso de consolidación y simplificación normativa.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Centro de Documentación e Información.• Servicios jurídicos y de ordenación normativa de toda la CARM.• Cuantos centros directivos sean reclamados por los referidos servicios jurídicos y de ordenación normativa.• Boletín Oficial de la Región de Murcia.• Inspección General de los Servicios.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Redactar los textos consolidados de todos los decretos y órdenes regionales vigentes.• Publicar dichos textos consolidados en el Portal de Transparencia de la Región de Murcia.• Asumir y llevar al día, por parte de la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Región de Murcia, la consolidación normativa de cuantos reglamentos se vayan aprobando y modificando a partir de 2020.• Vincular el Boletín Oficial de la Región de Murcia al Portal de Transparencia de la CARM para que este organismo autónomo también dé acceso en su página web a la normativa reglamentaria regional consolidada.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.



Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de decretos consolidados y publicados en el Portal de Transparencia.• Número de órdenes reglamentarias consolidadas y publicadas en el Portal de Transparencia.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	



A.01.03 Uniformización de los procedimientos comunes.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	01. Revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.
Objetivo específico	Interactuar con los gestores de los procedimientos administrativos comunes para simplificar la regulación contenida, y procurar una gestión uniforme de un mismo procedimiento en los diferentes órganos directivos de la Comunidad Autónoma.
Medida	Impulso de grupos de trabajo para la revisión y uniformización de los procedimientos comunes a todas las Consejerías.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de Servicios.• Servicios o unidades que sean reclamadas para formar parte de esos grupos de trabajo.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Llevar a cabo las actuaciones conducentes a la constitución de grupos de trabajo sobre las materias comunes que se abordan en todas las secretarías generales y secretarías generales técnicas (personal, asuntos jurídicos, calidad, contratación y aspectos económicos).• Revisar la definición de los procedimientos comunes realizada en DEXEL y solventar las dudas que suscita el manejo de la aplicación.• Estudiar las normas que regulan esos procedimientos para dejar identificados los extremos susceptibles de simplificación con objeto de poder solventarlos una vez se aborde el cambio normativo o el desarrollo de la legislación básica.• Uniformar la gestión, trámites y documentos de estos procedimientos.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Gestores de los procedimientos.• Ciudadanía.



Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de grupos constituidos.• Número de reuniones de cada grupo constituido.• Número de procedimientos analizados.• Número de normas estudiadas.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	



A.02.04 Mejora de las funcionalidades y servicios de Administración electrónica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	02 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.
Objetivo específico	Favorecer el aumento de las transacciones electrónicas.
Medida	Mejora de las funcionalidades y servicios de Administración electrónica.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de Servicios.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un catálogo de servicios electrónicos en los que implantar nuevas funcionalidades que redunden en un mayor uso de los servicios electrónicos que presta la CARM.• Autorización de los nuevos servicios objeto de integración en la Sede Electrónica.• Aprobación de nuevos formularios electrónicos específicos en la Sede Electrónica de la CARM y simplificación del procedimiento existente.• Realización del análisis funcional de distintas herramientas corporativas de administración electrónica.• Consultoría y apoyo en materia de administración electrónica.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empresas.• Organizaciones sin ánimo de lucro.
Indicadores	Número de servicios electrónicos mejorados.



Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	Se trata de una acción transversal que puede afectar a la totalidad de los servicios electrónicos que se prestan.



A.02.05 Registro de apoderamientos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	02 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.
Objetivo específico	Facilitar que los interesados solo tengan que presentar una vez la acreditación de la representación, evitando que tengan que presentarla para cada uno de los procedimientos administrativos en los que sea interesado.
Medida	Puesta en funcionamiento del Registro General de Apoderamientos, donde inscribir los tipos de poderes a los que se refiere el artículo 6.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Informática Corporativa.• Inspección General de Servicios.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de la interconexión con la aplicación estatal en la materia, APODERA.• Desarrollo reglamentario.• Actuaciones de difusión y formación.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empresas.• Organizaciones sin ánimo de lucro.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de apoderamientos inscritos.• Número de accesos a la plataforma.
Presupuesto	Sin cuantificar.
Calendario	2020-2021
Observaciones	La implementación de esta medida está supeditada, en cierta medida, a la cesión, adaptación y uso de la plataforma de la Administración General del Estado.



A.02.06 Registro de Funcionarios Habilitados.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	02 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.
Objetivo específico	Favorecer el uso de los medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Regional de aquellos ciudadanos que no poseen tales medios.
Medida	Puesta en funcionamiento del Registro de Funcionarios Habilitados, como plataforma donde inscribir a los funcionarios que se habiliten para realizar solicitudes electrónicas, pagos y acceder a notificaciones en nombre de aquellos ciudadanos que carezcan de medios electrónicos o desconozcan su uso.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Informática Corporativa.• Inspección General de Servicios.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de la interconexión con la aplicación estatal en la materia, HABILITA.• Desarrollo reglamentario.• Actuaciones de difusión y formación.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empleados públicos de la Administración Pública Regional.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de funcionarios habilitados.• Número de oficinas que cuentan con funcionarios habilitados.• Número de municipios con oficinas que cuentan con funcionarios habilitados.• Número de actuaciones habilitadas realizadas.
Presupuesto	Sin cuantificar.
Calendario	2020-2021
Observaciones	



A.02.07 Implantación de la licitación electrónica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	02 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.
Objetivo específico	Favorecer el uso de los medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Regional.
Medida	Puesta en marcha de la licitación electrónica.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Patrimonio.• Dirección General de Informática Corporativa.• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Grupo de Trabajo y Comité de Expertos en materia de contratación.• Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP).• Unidades que tengan atribuidas las funciones en materia de contratación de las distintas Secretarías Generales de Consejerías y OO AA.• Intervención General.• Junta Regional de Contratación Administrativa.• Inspección General de Servicios.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Declarar corporativa la aplicación informática para la tramitación electrónica de la contratación en el ámbito de la Administración General de la Región de Murcia y sus Organismos Autónomos (CONCOR).• Culminar la integración en PLACSP.• Articular los medios necesarios para que los poderes adjudicadores del Sector Público Regional puedan licitar por medios electrónicos.• Completar el gestor corporativo de expedientes de contratación (CONCOR) para que permita la tramitación de expedientes hasta su finalización.



	<ul style="list-style-type: none">• Promover la incorporación a CONCOR de los demás poderes adjudicadores del Sector Público Regional.• Organizar las acciones formativas necesarias, para que los usuarios de CONCOR y PLACSP conozcan el manejo de las aplicaciones.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empresas.• Todos los órganos directivos que integran la Administración Pública Regional.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de consejerías y organismos públicos que utilizan CONCOR.• Número de entes del sector público que utilizan CONCOR.• Número de licitaciones electrónicas realizadas.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020
Observaciones	



A.02.08 Incrementar certificados de la Plataforma de Interoperabilidad.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	02 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.
Objetivo específico	Incrementar los servicios de administración electrónica en la CARM.
Medida	Incrementar los certificados e información disponible en la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de Servicios.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Incorporar nuevos certificados externos (procedentes de otras AAPP) disponibles en la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.• Incorporar nuevos certificados internos (procedentes de la CARM) en la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Empleados públicos.• Ciudadanía.• Empresas.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de certificados internos incorporados a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.• Número de certificados externos incorporados a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.• Número de certificados descargados.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022.
Observaciones	



A.02.09 Mejora del lenguaje de la Sede electrónica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	02 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.
Objetivo específico	Mejora de la accesibilidad del lenguaje presente en la sede electrónica para hacerlo más entendible.
Medida	Implantación del lenguaje claro en la información que se facilita en la sede electrónica.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de los Servicios.• Entidades expertas en lectura fácil.• Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de actuaciones de colaboración con entidades expertas en accesibilidad y lectura fácil.• Constitución de un grupo de trabajo de clarificación del lenguaje.• Clarificar el lenguaje en la comunicación web y aplicación a los contenidos generales de la sede electrónica de la CARM.• Análisis de la versión móvil de la sede electrónica y adaptación a los criterios de accesibilidad y usabilidad.• Incorporación a la sede electrónica de los contenidos necesarios.• Difusión.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empleados públicos al servicio de la administración pública regional.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de contenidos modificados /porcentaje del total.• Evaluación del impacto mediante encuestas.



Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022.
Observaciones	



A.02.10 Accesibilidad de los contenidos de la sede electrónica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	02 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.
Objetivo específico	Mejora de la accesibilidad del lenguaje presente en la sede electrónica para hacerlo más entendible.
Medida	Crear versiones en lectura fácil de los contenidos de la sede electrónica.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de los Servicios.• Entidades expertas en lectura fácil.• Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.• Órganos directivos con competencias materiales en los contenidos a adaptar.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Realizar estudio previo sobre aquellos contenidos de la sede electrónica susceptibles de ser redactados en lectura fácil (población destinataria, número de quejas a la hora de entender el texto, etc.).• Elaborar en colaboración con los centros directivos implicados grupos de trabajo que permitan tanto la formación del personal en técnicas de comunicación clara como la elaboración de materiales en lectura fácil.• Elaboración de materiales en lectura fácil.• Publicación de los materiales en la sede electrónica.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empleados públicos al servicio de la administración pública regional.• Centros directivos con información en la sede electrónica en áreas con población destinataria.



Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de contenidos o materiales modificados.• Evaluación del impacto mediante encuestas.
Presupuesto	10.000,00 €
Calendario	2020-2022
Observaciones	



A.02.11 Nuevos instrumentos de firma electrónica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	02 Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica de la Administración Regional.
Objetivo específico	Facilitar la puesta en marcha de sistemas de identificación y firma de uso sencillo.
Medida	Habilitar nuevos instrumentos de firma electrónica, tales como la firma biométrica o el sistema CLAVE.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de los Servicios.• Dirección General de Informática Corporativa.• Secretaria General de Administración Digital del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.• Ciudadanía.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Asesoramiento y desarrollo jurídico para la implantación del sistema.• Puesta en marcha efectiva del sistema.• Difusión.
Destinatarios/as	Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Nº de instrumentos de firma electrónica habilitados.• Nº de procedimientos administrativos en los que se habilitan los nuevos sistemas de firma habilitados.
Presupuesto	9.000,00€
Calendario	2020-2021.
Observaciones	



A.03.12 Carpeta empresarial.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	03 Remover los obstáculos y trabas burocráticas que impidan el crecimiento económico.
Objetivo específico	Facilitar las relaciones entre las empresas y la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
Medida	Puesta en servicio de la Carpeta Empresarial.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.• Consejería de Empresa, Industria y Portavocía.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de las especificaciones técnicas de diseño.• Elaboración pliegos de condiciones y tramitación y adjudicación del contrato de servicios necesario para la ejecución.• Ejecución por la empresa adjudicataria.• Realización de las pruebas y puesta en servicio.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Consejerías de la Administración regional que dispongan de procedimientos administrativos dirigidos a personas jurídicas.• Administración local.• Administración General del Estado.• Empresas.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de centros directivos usuarios.• Número de empresas usuarias.• Número de entidades locales usuarias.
Presupuesto	180.000,00€



Calendario	1.- Elaboración técnica: Primer semestre de 2020. 2.- Ejecución en 2021. 3.- Puesta en servicio: Primer trimestre 2022.
Observaciones	La Carpeta Empresarial, fue creada por la Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.



A.03.13 Comisión para el Impulso de la Actividad Económica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	03 Remover los obstáculos y trabas burocráticas que impidan el crecimiento económico.
Objetivo específico	Impulsar la evaluación y el análisis de las obligaciones de información que afectan a las empresas con objeto de llevar a cabo una reducción de cargas en los trámites administrativos.
Medida	Regulación y puesta en funcionamiento de la Comisión para el Impulso de la Actividad Económica (CIAE).
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.• Consejería de Empresa, Industria y Portavocía.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Innovación Empresarial y Defensa del Autónomo y la PYME.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Promulgar la Orden por la que se regula la Comisión para el Impulso de la Actividad Económica.• Constituir, convocar y celebrar las sesiones reglamentariamente establecidas para el órgano colegiado.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empresas.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de sesiones de la CIAE realizadas.• Número de actuaciones de evaluación del seguimiento de la aplicación de los regímenes de intervención que afectan a las empresas realizadas.• Número de propuestas de mejora de la intervención administrativa en la actividad económica realizadas.
Presupuesto	Medios propios
Calendario	2020
Observaciones	



A.03.14 Laboratorio de innovación para la reducción de cargas administrativas.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	03 Remover los obstáculos y trabas burocráticas que impidan el crecimiento económico.
Objetivo específico	Identificación y planteamiento de propuestas concretas de reducción de cargas administrativas, que afectan a sectores económicos o colectivos concretos.
Medida	Impulso de un Laboratorio de Innovación para la reducción de cargas administrativas.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Agentes sociales.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Actuaciones de colaboración con los agentes sociales.• Determinación de los sectores económicos o colectivos que formarán parte del laboratorio de ideas.• Realización de encuentros en los que de manera conjunta Administración y sector o colectivo implicado discutan sobre procedimientos a simplificar.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Empresas.• Ciudadanía.• Confederaciones y asociaciones empresariales.• Asociaciones de trabajadores autónomos.• Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación.• Colegios profesionales.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de encuentros realizados.• Número de propuestas de simplificación de procedimientos realizadas.



Presupuesto	30.000€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



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



B.04.01 Planificación estratégica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	04 Impulsar la planificación estratégica y la evaluación de las políticas públicas.
Objetivo específico	Establecer y aplicar un sistema general de planificación estratégica y de evaluación de políticas públicas en la Administración Pública Regional.
Medida	Definición, aprobación e implantación de un sistema general de planificación estratégica en la Administración Pública Regional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Estrategia y Transformación Digital.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías y entidades del sector público de la Administración Pública Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un diagnóstico de la situación de la planificación estratégica en la Administración Regional.• Definir los contenidos mínimos comunes de un plan estratégico regional.• Definir el Protocolo o procedimiento de elaboración, tramitación y aprobación de los planes estratégicos regionales.• Establecer una aplicación o herramienta informática de gestión de la planificación estratégica.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías de la Administración Pública Regional.• Entidades del sector público.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de situación.• Procedimiento de elaboración, tramitación y aprobación de planes.• Herramienta informática de gestión.



Presupuesto	10.000,00 €
Calendario	2020-2022
Observaciones	



B.04.02 Evaluación de políticas públicas.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	04 Impulsar la planificación estratégica y la evaluación de las políticas públicas.
Objetivo específico	Establecer un sistema general de planificación estratégica y de evaluación de políticas públicas en la Administración Pública Regional.
Medida	Definición, aprobación e implantación de un sistema de evaluación de políticas públicas.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías y entidades del sector público de la Administración Pública Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Definir las metodologías, protocolo o procedimiento general e instrumentos de evaluación de las políticas públicas, con participación ciudadana.• Establecer una aplicación o herramienta informática de gestión de la evaluación de políticas públicas.• Establecer canales de difusión de las evaluaciones para la rendición de cuentas.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías de la Administración Pública Regional.• Entidades del sector público.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Metodologías, procedimiento general e instrumentos de evaluación de las políticas públicas definidos.• Herramienta informática de gestión establecida y funcionando y modelos y herramientas (gestión por objetivos) elaborados.
Presupuesto	10.000,00€
Calendario	2020-2021
Observaciones	



B.04.03 Proyecto piloto de planificación y evaluación.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Modernización y simplificación administrativa.
Objetivo estratégico	04 Impulsar la planificación estratégica y la evaluación de las políticas públicas.
Objetivo específico	Establecer un sistema general de planificación estratégica y evaluación de políticas públicas en la Administración Pública Regional.
Medida	Proyecto piloto de planificación estratégica y evaluación de una política pública.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de los Servicios.• Órganos directivos responsables de la/s política/s a planificar y evaluar.• Destinatarios de esa política.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Determinación de la/s política/s pública/s objeto de planificación y hoja de ruta.• Determinación de la/s política/s pública/s objeto de evaluación y hoja de ruta.• Realización de la planificación estratégica, incluyendo la participación ciudadana, informe de evaluabilidad y evaluación ex ante.• Realización de la evaluación intermedia o ex-post: definición de los términos de referencia, designación del equipo evaluador, desarrollo de la evaluación, informe de evaluación.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías de la Administración Pública Regional.• Entidades del sector público.• Ciudadanía
Indicadores	Planificación estratégica realizada con participación, informe de evaluabilidad y evaluación ex ante realizados.
Presupuesto	12.000,00
Calendario	2021
Observaciones	



B.05.04 Observatorio de calidad de los servicios públicos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	05 Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
Objetivo específico	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a los ciudadanos.
Medida	Puesta en funcionamiento del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos, como un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de los Servicios.• Empleados/as públicos en representación de distintos órganos directivos de la Administración Pública de la CARM con competencia en materia de calidad de los servicios Públicos.• Personas en representación de las Entidades Locales de la Región de Murcia.• Personas en representación de las Universidades Públicas de Murcia.• Expertos de reconocida competencia.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo normativo.• Puesta en funcionamiento.• Análisis de los parámetros de calidad en la prestación de servicios.• Elaboración de Plan de acción con propuestas de mejora.



Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación del Observatorio de la Calidad de los Servicios.• Reuniones celebradas.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020- Primer Semestre de 2021.
Observaciones	



B.05.05 Marco común de calidad.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	05 Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
Objetivo específico	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a los ciudadanos.
Medida	Establecimiento de un marco común de calidad de la Administración Pública Regional.
<ul style="list-style-type: none">• Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de los Servicios.• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.• Grupo de trabajo de calidad constituido por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de enero de 2020.• Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Efectuar un estudio de diagnóstico de la calidad en la Administración regional.• Determinar los modelos de gestión de calidad a aplicar en la Administración Regional.• Definir un Plan de calidad de los servicios para implantar de forma generalizada esos modelos de gestión de calidad en la Administración Regional.• Promover la implantación de sistemas de calidad en las diferentes unidades administrativas.• Acciones de difusión y formación.• Establecer una aplicación o herramienta informática de gestión de la calidad, así como modelos y herramientas (gestión por objetivos y procesos) que faciliten su práctica.



Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Modelos de gestión de calidad determinados (Acuerdo de Consejo de Gobierno)• Plan de calidad elaborado, aprobado y ejecutado.• Herramienta informática de gestión.
Presupuesto	10.000,00€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



B.05.06 Cartas y acuerdos de nivel de servicio.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	05 Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
Objetivo específico	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a los ciudadanos.
Medida	<ul style="list-style-type: none">• Completar y actualizar el Sistema de Cartas de Servicios de la Administración Regional.• Desarrollar un Sistema de Acuerdos de Nivel de servicios de la Administración Regional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Todos los centros directivos.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de Servicios.• Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.• Grupo de trabajo de calidad constituido por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de enero de 2020.• Todos los centros directivos.• Empleados públicos.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de situación de las cartas y acuerdos de nivel de servicio existentes.• Elaboración y aprobación de nuevas cartas de servicios.• Definición de un modelo común de Acuerdos de Nivel de Servicio.• Evaluación de las cartas existentes y mejora de sus contenidos.• Difusión y formación.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.
Indicadores	Porcentaje de centros directivos que han implantado la gestión orientada a procesos.



	Porcentaje de centros directivos que presten servicios directamente a los ciudadanos que dispongan de Carta de Servicios actualizada. Porcentaje de unidades que disponen de Acuerdo de Nivel de Servicios.
Presupuesto	2.000,00€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



B.05.07 Sello de calidad.

Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	05. Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
Objetivo específico	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a los ciudadanos.
Medida	Creación de un Sello de calidad en la Administración Pública Regional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de los Servicios.• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.• Grupo de trabajo de calidad constituido por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de enero de 2020.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Definición de las características del Sello de calidad, de acuerdo con el marco común de calidad establecido.• Elaboración, tramitación, aprobación y publicación de la norma de creación del Sello de calidad a aplicar en la Administración Regional.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Sello de calidad creado
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2022
Observaciones	



B.05.08 Mejora de los servicios de atención directa al público.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	05 Mejorar la calidad de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía.
Objetivo específico	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a los ciudadanos.
Medida	Mejora de los servicios de atención directa al público.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de Atención al Ciudadano.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Implantar sistema de cita previa para los servicios ofrecidos en Oficinas Presenciales.• Control de los tiempos de espera y atención en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.• Mejorar la tramitación de las quejas, sugerencias peticiones de información diferida y felicitaciones de los ciudadanos, incorporando la gestión electrónica completa del expediente.• Actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios y sincronización con el expediente electrónico y el Sistema de Información Administrativa.• Plan de Coordinación, apoyo a los responsables de oficinas y seguimiento de la implantación de mejoras y nuevas funcionalidades en las plataformas para la prestación del servicio.• Impulso de la incorporación de la inteligencia artificial en la atención al ciudadano (chatbot)
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.



Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de Oficinas de Asistencia en materia de registros con gestor de esperas.• Número de servicios de cita previa implantados.• Porcentaje de ciudadanos atendidos mediante cita previa respecto del total de atendidos en cada oficina.• Número de quejas presentadas.• Tiempo de respuesta de las quejas, propuestas de actuación y medidas adoptadas.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	



B.06.09 Banco de buenas prácticas.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	06 Implantar medidas que mejoren la productividad y eficiencia de los recursos públicos de la Administración Regional.
Objetivo específico	Difundir las Buenas Prácticas en la Administración Regional.
Medida	Desarrollo de un Banco de Buenas Prácticas en la Administración Regional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Patrimonio.• Dirección General de Función Pública.• Dirección General de Informática Corporativa.• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de situación.• Creación de grupo de trabajo.• Elaboración de un inventario de buenas prácticas en la Administración Regional.• Aprobación de un nuevo Manual de Buenas Prácticas en la Administración Regional.• Publicación y difusión.
Destinatarios/as	Empleados públicos al servicio de la Administración Regional.
Indicadores	Manual de Buenas Prácticas en la Administración Regional aprobado.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2021
Observaciones	



B.06.10 Metodología de evaluación del rendimiento de unidades.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	06 Implantar medidas que mejoren la productividad y eficiencia de los recursos públicos de la Administración Regional.
Objetivo específico	Evaluación del rendimiento de unidades que identifique posibles ineficiencias.
Medida	Elaboración de una metodología de evaluación del rendimiento de unidades que identifique posibles ineficiencias.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Centros directivos seleccionados.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Análisis del marco jurídico.• Estudio de las herramientas corporativas existentes en materia de cuantificación de expedientes y medición de tiempos.• Análisis de las fases de tramitación de expedientes por tipologías.• Desarrollo de herramientas de gestión interna que permitan automatizar el seguimiento del cumplimiento de los plazos establecidos legalmente para la tramitación de los asuntos.• Aprobación de la metodología de evaluación del rendimiento de unidades, con propuesta de actuaciones.• Selección de unidades a evaluar.• Desarrollo de un proyecto piloto de evaluación.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Empleados públicos al servicio de la Administración pública.• Ciudadanía.• Empresas.



Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Análisis del marco jurídico y estudio de las herramientas corporativas existentes realizado.• Análisis de las fases de tramitación de expedientes realizado.• Metodología de evaluación del rendimiento de unidades realizada.• Número de unidades evaluadas en el proyecto piloto.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	



B.07.11 Mejora de la política de protección de datos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	07 Desarrollar una política avanzada en materia de protección de datos en la Administración Regional.
Objetivo específico	Garantizar los derechos de los interesados en materia de protección de datos.
Medida	Mejora de los canales y procedimientos de consultas y para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de Servicios.• Delegados de Protección de Datos de la CARM.• Dirección General de Informática Corporativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de Servicios.• Delegados de Protección de Datos de la CARM• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Asesoramiento y supervisión del cumplimiento de las obligaciones que incumben a responsables y encargados de tratamiento de datos.• Creación de un procedimiento administrativo interno de incorporación de actividades de tratamiento al Registro de actividades de tratamiento.• Creación de procedimiento administrativo de consulta por la ciudadanía dirigida al Delegado de Protección de Datos.• Creación de procedimiento administrativo de intervención del Delegado de Protección de Datos previa a la reclamación ante la Agencia Española de protección de datos.• Creación de procedimiento administrativo para la remisión de reclamaciones por la Agencia Española de Protección de Datos al Delegado de Protección de Datos.• Creación del procedimiento de comunicación de violaciones de seguridad.



Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Responsables y encargados de tratamiento de datos.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de consultas y actuaciones realizadas.• Número de procedimientos publicados en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	



B.07.12 Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.

	CONTENIDO
Línea estratégica	Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas.
Objetivo estratégico	07 Desarrollar una política avanzada en materia de protección de datos en la Administración Regional.
Objetivo específico	Disponer de un sistema de información que facilite a la Administración Pública Regional el cumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de datos.
Medida	Puesta en funcionamiento del Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Informática Corporativa• Inspección General de Servicios.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Informática Corporativa.• Inspección General de Servicios.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Puesta en producción de la aplicación informática.• Aprobación de la aplicación como herramienta corporativa.• Difusión y formación.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Todos los órganos directivos y entidades del sector público.• Ciudadanía.• Empresas.• Organizaciones sin ánimo de lucro.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Aplicación aprobada y puesta en funcionamiento.• Número de órganos y entidades que utilizan el sistema de información.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020
Observaciones	



C. Gobierno abierto.



C.08.01 Inventario de información pública.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas
Objetivo específico	Evaluar la información publicada, de acuerdo con la legislación.
Medida	Realización de un inventario de la información publicada y de las obligaciones normativas y adquiridas en materia de publicidad activa.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventario completo de información publicada• Hacer compendio de obligaciones normativas en cuanto a publicidad activa• Hacer compendio de información susceptible de ser añadida al catálogo/inventario de publicidad activa.• Publicar la información que se defina en la acción anterior
Destinatarios/as	Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Entrega de inventario• Entrega de listado obligaciones• Informe con estudio de impacto sobre la incorporación de nuevos conjuntos de datos a la publicidad activa.• Reglamentación de nuevos conjuntos de datos a añadir a la publicidad activa
Presupuesto	Medios propios
Calendario	2020
Observaciones	



C.08.02 Gestión automatizada de la publicidad activa.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas.
Objetivo específico	Mejorar los procesos internos de gestión y evaluación.
Medida	Desarrollo de una aplicación para la gestión de la información y el cumplimiento normativo.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de necesidades de gestión y automatización.• Desarrollo de la aplicación informática.• Implantación de la aplicación.• Formación para la utilización de la aplicación a sus usuarios
Destinatarios/as	Personal de la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar en un 60% la automatización de la publicación de la información.• Disminuir en un 80% el tiempo dedicado a sacar informes de cumplimiento.
Presupuesto	90.000,00€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



C.08.03 Ampliar la información del Portal de Transparencia.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas
Objetivo específico	Mejorar el Portal de Transparencia.
Medida	Incremento de la cantidad de información publicada
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Consejerías/Direcciones Generales y organismos del sector público de la CARM.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de los contenidos mínimos obligatorios pendientes de publicación.• Análisis de las solicitudes de derecho de acceso a la información pública y de las consultas.• Identificación de la información más demandada por los ciudadanos en cada ámbito de actuación de la Administración Regional y del sector público.• Coordinar la cesión de los datos entre la OTPC y el centro directivo poseedor de la información• Publicación en el Portal de Transparencia.• Publicación en el Portal de Datos abiertos en formato reutilizable.
Destinatarios/as	Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Incremento de registros del Portal de Transparencia.• Incremento de visitas al portal de Transparencia.• Incremento de visitas al portal de datos abiertos.
Presupuesto	Medios propios
Calendario	2020-2022
Observaciones	



C.08.04 Agendas y viajes altos cargos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas
Objetivo específico	Agilizar los flujos de información en lo relativo a las agendas de trabajo y viajes de los altos cargos.
Medida	Desarrollo de una aplicación informática para garantizar la transparencia de la información institucional en materia de viajes y agendas de trabajo de los altos cargos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Diseño funcional de la aplicación informática.• Desarrollo de la aplicación informática.• Formación para la utilización de la herramienta a sus usuarios.
Destinatarios/as	Consejerías y sector público de la CARM
Indicadores	Aplicación en producción
Presupuesto	Medios propios
Calendario	2020
Observaciones	



C.08.05 Mejorar la calidad de la información del Portal de Transparencia.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas
Objetivo específico	Mejorar la calidad del Portal de Transparencia.
Medida	Mejora la calidad de la información del portal de transparencia.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa.• Entidades del Tercer Sector de Acción Social
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Valoración de la información del portal que se puede facilitar de un modo más claro (en gráficos, con análisis evolutivos...).• Elaboración de dicha información.• Publicación de la información.
Destinatarios/as	Ciudadanía
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de información publicada de modo accesible en el portal de transparencia.• Número de visitas al portal en la versión accesible.• Índice de satisfacción de los usuarios.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	



C.08.06 Mejorar la navegabilidad del Portal de transparencia.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas.
Objetivo específico	Facilitar el acceso a los contenidos del portal de transparencia.
Medida	Mejora de la navegación web para sea más intuitiva y amigable.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Análisis y simplificación de los contenidos del portal.• Rediseño gráfico del portal.• Mejora del Buscador• Sistema rápido de valoración de satisfacción incluido en el propio portal.
Destinatarios/as	Ciudadanía
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de visitas al portal.• Número de la tasa de rebote en las estadísticas de visitas al portal.• Grado de satisfacción del usuario del portal.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020
Observaciones	



C.08.07 Mejorar la accesibilidad del Portal de transparencia.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas
Objetivo específico	Mejorar el Portal de Transparencia.
Medida	Mejora de la accesibilidad y usabilidad del portal de transparencia y gobierno abierto.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa.• Entidades del Tercer Sector de Acción Social
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Valoración de la accesibilidad del portal.• Elaboración de una metodología, determinando los indicadores de accesibilidad.• Aplicación de dichos indicadores de accesibilidad al Portal.
Destinatarios/as	Ciudadanía
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de información publicada de modo accesible en el portal de transparencia.• Número de visitas al portal en la versión accesible.• Índice de satisfacción de los usuarios
Presupuesto	15.000 €
Calendario	2020
Observaciones	Aplicación de la Directiva de Accesibilidad Web según se desarrolla en la norma española UNE-EN 301549:2019



C.08.08 Revisión protocolo acceso información pública.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas
Objetivo específico	Fortalecer la coordinación en materia de derecho de acceso a información pública.
Medida	Revisión del Protocolo sobre el procedimiento de derecho de acceso a la información pública.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Unidades de transparencia de las consejerías y entidades del sector público de la CARM, EFIAP
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Constitución de un grupo de trabajo colaborativo, formado por las unidades de transparencia de cada consejería.• Realización de una jornada anual.
Destinatarios/as	Consejerías y sector público de la CARM
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Realización de la jornada anualmente.• Protocolo revisado.• Índice de satisfacción.
Presupuesto	Medios propios
Calendario	2020-2022.
Observaciones	



C.08.09 Desarrollo de una aplicación informática en materia de derecho de acceso.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas
Objetivo específico	Homogeneizar la tramitación de los expedientes de derecho de acceso a información pública
Medida	Desarrollo de una aplicación informática en materia de derecho de acceso a la información pública.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Diseño funcional de la aplicación.• Creación de la aplicación informática.• Formación para la utilización de la herramienta a sus usuarios.
Destinatarios/as	Consejerías y sector público de la CARM
Indicadores	Aplicación en producción
Presupuesto	Medios propios
Calendario	2021
Observaciones	



C.08.10 Mejora del buzón de consultas.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	08. Avanzar en transparencia y rendición de cuentas
Objetivo específico	Facilitar el acceso a la información pública.
Medida	Mejora del buzón de preguntas del Portal de transparencia
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Hacer el acceso al buzón de preguntas más atractivo y dinámico.• Reestructurar el buzón, introduciendo la selección de opciones guiando al ciudadano, separando así preguntas ajenas al buzón como informaciones del SAC, otras administraciones, etc.• Redefinir, en su caso, la finalidad del buzón (introducir la cuarta finalidad: acceso a información pública flexible).• Respuesta automática confirmando la correcta recepción de la pregunta.• Encuesta de valoración para mejorar la atención prestada.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número total de consultas al buzón de preguntas.• Número de consultas ajenas a las funciones del buzón.• Número de encuestas de valoración.• Puntuaciones obtenidas en las encuestas de valoración.
Presupuesto	Medios propios
Calendario	2020
Observaciones	



C.09.11 Catálogo de datos abiertos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	09. Desarrollar una política avanzada de reutilización de la información del Sector Público y de conocimiento abierto.
Objetivo específico	Definir los procedimientos para la obtención e identificación de datos abiertos de la administración regional.
Medida	Identificación de las fuentes potenciales de conjuntos de datos en la administración regional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa.• Fundación Integra.• Organismos y Entes del Sector Público.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Definición y puesta a punto de las infraestructuras y sistemas informáticos necesarios para la provisión de datos por parte de los órganos gestores.• Estudio de los datos generados por proyectos Smart Cities/ IoT para su publicación en el portal de Datos Abiertos de la CARM.• Definición e implantación de los procedimientos y protocolos necesarios para la rápida incorporación de conjuntos de datos por parte de los órganos gestores de las CARM.• Identificación y detección de los conjuntos de datos transversales a los distintos órganos gestores que requieran un tratamiento como dato único.• Estudio de las modificaciones normativas o de procedimientos administrativos para detectar e incluir nuevos conjuntos de datos debido a



	desarrollos informáticos que afecten a bases de datos.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Consejerías y entidades del sector público.• Ciudadanía.• Empresas.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de publicadores en el portal de datos abiertos.• Número de modificaciones normativas.• Número de Instrucciones/procedimientos publicados.
Presupuesto	15.000,00€
Calendario	2021



C.09.12 Servicio para la reutilización de datos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	09. Desarrollar una política avanzada de reutilización de la información del Sector Público y de conocimiento abierto.
Objetivo específico	Publicación y gestión de datos abiertos.
Medida	Creación de servicios para publicación de datos abiertos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Fundación Integra.• Servicio de Atención al Ciudadano
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Creación de un modelo de carta de servicios con compromisos de calidad para la publicación y gestión de datos• Definición de un sistema de acceso a datos a través de una API Web o un servicio SPARQL
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Empleados públicos.• Agentes reutilizadores.
Indicadores	Número de accesos a servicio SPARQL.
Presupuesto	12.000,00€
Calendario	2021
Observaciones	



C.09.13 Evaluación y seguimiento de la reutilización de datos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	09. Desarrollar una política avanzada de reutilización de la información del Sector Público y de conocimiento abierto.
Objetivo específico	Evaluación y seguimiento de la reutilización de datos abiertos.
Medida	Establecer un sistema de Evaluación y seguimiento de datos abiertos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Identificación del conjunto de datos agregados y calculados que ofrezcan información cuantitativa y cualitativa de la gestión la Administración Pública.• Generación de un cuadro de mando para la evaluación y seguimiento de la Estrategia de Datos Abiertos de la CARM.
Destinatarios/as	Todos los centros directivos.
Indicadores	Número de indicadores creados
Presupuesto	8.000,00 €
Calendario	2021
Observaciones	



C.09.14 Hemeroteca de la CARM.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	09. Desarrollar una política avanzada de reutilización de la información del Sector Público y de conocimiento abierto.
Objetivo específico	Desarrollo de una Hemeroteca de la CARM
Medida	Desarrollar una aplicación de gestión de publicaciones seriadas/Hemeroteca de la CARM
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• La Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana.• Centro de Documentación e Información.• Centros de documentación y bibliotecas especializadas de las consejerías.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Seleccionar, adquirir y evaluar los recursos documentales pertinentes en función de las necesidades informativas.• Mantener actualizadas las colecciones de publicaciones periódicas seleccionadas• Elaboración de informes• Conocer los flujos y el comportamiento de la información en ese campo donde se trabaja, para colaborar en la red interna de la CARM con la información de revistas electrónicas• Desarrollo tecnológico, para enfrentar con éxito las exigencias actuales y satisfacer las necesidades de la sociedad asegurando así la calidad del proceso técnico.• Hacer un estudio de los medios, servicios y distribución de tareas para acercarnos a la meta que queremos conseguir en un tiempo determinado.• Qué parte de nuestros recursos debemos dedicar a adquisiciones, cómo distribuir los presupuestos por áreas temáticas, tipo de materiales, etc.



Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Consejerías.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de revistas electrónicas registradas mensualmente en la CARM.• Número de consultas realizadas.
Presupuesto	Medios Propios
Calendario	2020
Observaciones	



C.09.15 Impulso del conocimiento abierto en la CARM.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	09. Desarrollar una política avanzada de reutilización de la información del Sector Público y de conocimiento abierto.
Objetivo específico	Impulsar el conocimiento abierto en la CARM
Medida	Publicar los contenidos de conocimiento abierto en los portales de la CARM.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Informática Corporativa.• Responsables de los distintos portales de la CARM.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Implementar protocolo OAI-PMH en conocimiento abierto.• Crear espacios en los portales de la CARM, en los cuales mediante las conexiones necesarias se muestren los contenidos.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de visitas al repositorio• Número de descargas de contenidos desde el repositorio respecto a 2019• Número de Consejerías y Organismos autónomos participantes.
Presupuesto	6.000,00€
Calendario	2021
Observaciones	



C.10.16 Impulso de la participación ciudadana de colectivos específicos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	10. Fomentar e incrementar la participación y la colaboración.
Objetivo específico	Facilitar la participación ciudadana de los sectores sociales de mayores, jóvenes e infantil.
Medida	Organización de actividades de promoción y difusión de la participación ciudadana entre personas mayores, jóvenes y niños.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Consejería de Educación y cultura.• Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social.• Entidades sociales.• Empresas prestadoras de servicios.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar un Plan que fomente la participación de estos colectivos, que incluya jornadas informativas, talleres, etc.• Rediseñar los procesos participativos para incrementar la participación de los colectivos señalados.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Personas mayores• Jóvenes• Niños y niñas
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de actuaciones realizadas• Número de participantes• Evaluación cualitativa de los participantes en las distintas actuaciones.



Presupuesto	Medios propios
Calendario	2020-2022
Observaciones	



C.10.17 Mejora de la Plataforma de participación ciudadana.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	10. Fomentar e incrementar la participación y la colaboración.
Objetivo específico	Desarrollar los servicios y contenidos de la Plataforma de participación ciudadana de la Región de Murcia.
Medida	Puesta en funcionamiento, consolidación y mejora de las prestaciones de la Plataforma dirigidas a los usuarios.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Empresas prestadoras de servicios
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Puesta en marcha del Censo de participación ciudadana.• Habilitar una sección específica para la gestión de procesos participativos municipales.• Fomento y desarrollo de las aportaciones ciudadanas.• Desarrollo del procedimiento de las iniciativas ciudadanas.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Entidades ciudadanas.• Grupos y colectivos no formalizados.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número visitas a la Plataforma• Número de personas y entidades censadas• Número de aportaciones recabadas• Número de entidades locales con gestión propia• Evaluación cualitativa de los participantes en las distintas actuaciones



Presupuesto	Medios Propios
Calendario	2020-2022
Observaciones	



C.10.18 Apoyo a la participación ciudadana en entidades locales.

	CONTENIDO
Línea estratégica	C.- Gobierno abierto.
Objetivo estratégico	10. Fomentar e incrementar la participación y la colaboración.
Objetivo específico	Apoyar la participación ciudadana en entidades locales de la región.
Medida	Puesta en marcha de la plataforma de consultas públicas regionales.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Fundación Integra.• Entidades Locales de la Región de Murcia.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Instalación y Configuración de la plataforma.• Personalización del entorno.• Formación del personal de las entidades locales.• Publicación de consultas públicas.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Entidades Locales• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Alcanzar 10 municipios el primer año e ir aumentando el número al menos en 5 cada año.• Alcanzar 10 consultas al año.
Presupuesto	Medios propios
Calendario	2020
Observaciones	



D. Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.



D.11.01 Elaboración de códigos éticos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
Objetivo estratégico	11. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.
Objetivo específico	Formalizar los valores, principios y pautas éticas o de conducta que conforman la cultura organizacional de la Administración regional.
Medida	Elaboración de códigos éticos para colectivos y materias específicas.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Función Pública.• Dirección General de Patrimonio.• Intervención General.• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración y aprobación del código de conducta de los empleados públicos.• Elaboración y aprobación del código de conducta de contratación pública.• Elaboración y aprobación del código de conducta en materia de subvenciones y ayudas públicas.• Publicación, difusión y formación de los códigos.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Empleados públicos.• Empresas.• Beneficiarios de subvenciones.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Códigos de conducta aprobados y publicados.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020.
Observaciones	



D.11.02 Mejora del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de altos cargos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
Objetivo estratégico	11. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.
Objetivo específico	Mejorar la Gestión del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de los altos cargos.
Medida	Informatización de la gestión del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de los altos cargos, y de la tramitación del régimen de incompatibilidades y conflictos de intereses.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Contratación de la aplicación.• Implementación de la aplicación.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Altos cargos al servicio de la CARM.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Aplicación puesta en funcionamiento.
Presupuesto	15.000,00€
Calendario	2021
Observaciones	



D.11.03 Registro de Grupos de Interés.

	CONTENIDO
Línea estratégica	D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
Objetivo estratégico	11. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.
Objetivo específico	Mejorar la transparencia y los mecanismos de control en las relaciones entre los representantes de la Administración regional y los grupos de interés.
Medida	Puesta en marcha del Registro de Grupos de Interés.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de aplicación informática de gestión del registro.• Acciones de difusión y promoción.• Desarrollo del procedimiento de alta, modificación y baja en el Registro.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Asociaciones y entidades que realicen labores de lobby.• Altos cargos al servicio de la CARM.• Empleados públicos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación y puesta en marcha del registro.• Número de acciones de promoción y fomento.
Presupuesto	10.000,00€
Calendario	2021
Observaciones	Su implantación está supeditada a la aprobación de la proposición de ley que se encuentra en tramitación.



D.11.04 Creación del Buzón Ético.

	CONTENIDO
Línea estratégica	D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
Objetivo estratégico	11. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.
Objetivo específico	Establecer canales de comunicación que permitan reforzar la integridad en la gestión pública.
Medida	Creación de un Buzón Ético.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Crear una aplicación informática de gestión del buzón ético que permita de manera anónima comunicar a la Administración regional presuntas actuaciones irregulares o contrarias a los códigos éticos por parte de sus altos cargos y empleados públicos.• Desarrollo del procedimiento de tramitación de las comunicaciones que se presenten en el buzón.• Acciones de difusión y promoción.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Altos cargos al servicio de la CARM.• Empleados públicos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación y puesta en marcha del buzón.• Número de acciones de promoción y fomento.• Número de consultas y comunicaciones efectuadas.
Presupuesto	15.000,00€
Calendario	2021.
Observaciones	Su implantación está supeditada a la aprobación de la proposición de ley que se encuentra en tramitación.



D.11.05 Carpeta del alto cargo.

	CONTENIDO
Línea estratégica	D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
Objetivo estratégico	11. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.
Objetivo específico	Guiar a las personas que inician su andadura en un puesto de responsabilidad en el ámbito de la Administración regional sobre sus derechos y obligaciones.
Medida	Creación de la carpeta del alto cargo.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar la aplicación informática de gestión de la carpeta.• Acciones de de formación y sensibilización a altos cargos.
Destinatarios/as	Altos cargos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Puesta en funcionamiento de la carpeta.• Número de consultas realizadas.
Presupuesto	5.000,00€
Calendario	2021.
Observaciones	



D.11.06 Comisión de Integridad Institucional.

	CONTENIDO
Línea estratégica	D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
Objetivo estratégico	11. Desarrollar una política integral de ética e integridad públicas para recuperar la confianza de la ciudadanía.
Objetivo específico	Establecer un control externo del cumplimiento de los deberes éticos por los responsables públicos.
Medida	Creación de la Comisión de Integridad Institucional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Secretaría General.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Constitución de la Comisión de Integridad Institucional.• Desarrollo de los procedimientos de consulta y tramitación de las comunicaciones de hechos presuntamente irregulares que se le presenten a través del buzón ético.• Acciones de promoción y fomento con cursos, jornadas, ponencias y seminarios.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Altos cargos al servicio de la CARM.• Empleados públicos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Constitución efectiva de la comisión.• Número de consultas realizadas.• Número de informes y recomendaciones realizadas.
Presupuesto	6.000€
Calendario	2021.
Observaciones	Su implantación está supeditada a la aprobación de la proposición de ley que está en tramitación.



D.12.07 Mapa de riesgos de la corrupción.

	CONTENIDO
Línea estratégica	D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
Objetivo estratégico	12. Fomentar la puesta en marcha de medidas para prevenir y detectar la corrupción.
Objetivo específico	Detectar las áreas más sensibles a las malas prácticas y establecer medidas de prevención.
Medida	Elaboración de un mapa de riesgos de la corrupción.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Todos los órganos directivos de la Administración Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de riesgos de la corrupción.• Reuniones con actores relevantes.• Elaboración de un mapa regional de riesgos de corrupción.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Altos cargos al servicio de la CARM.• Empleados públicos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Mapa elaborado.
Presupuesto	4.000,00€
Calendario	2021
Observaciones	



D.12.08 Estrategia anticorrupción de la CARM.

	CONTENIDO
Línea estratégica	D.- Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
Objetivo estratégico	12. Fomentar la puesta en marcha de medidas para prevenir y detectar la corrupción.
Objetivo específico	Detectar las áreas más sensibles a las malas prácticas y establecer medidas de prevención.
Medida	Impulso de una estrategia anticorrupción en la Región de Murcia.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Todos los órganos directivos de la Administración Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones con actores relevantes.• Realización de proceso participativo.• Aprobación de la Estrategia.• Impulso de las medidas.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Altos cargos al servicio de la CARM.• Empleados públicos.
Indicadores	Estrategia aprobada.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2021-2022
Observaciones	



E. Cambio cultural, colaboración y alianzas.



E.13.01 Formación en técnica normativa.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y evaluación.
Objetivo específico	Ampliar el conocimiento sobre la técnica de elaboración de textos normativos, administrativos o para las páginas web corporativas, emitidos por la Administración, para que sean comprendidos por personas con cualquier capacidad cognitiva.
Medida	Formación a empleados públicos y personal del sector público de la CARM en técnica normativa y lectura fácil.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Consejerías y entidades del sector público.• Escuela de Formación e Innovación Pública de la Administración Pública de la Región de Murcia.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer una amplia visión sobre la Lectura Fácil.• Ofrecer una capacitación inicial para profesionales procedentes de diferentes disciplinas, que quieran especializarse en el campo de la facilitación de la lectura, mediante técnicas de redacción y adaptación de textos acorde con la Norma UNE 153101:2018 EX.• Impulsar la producción, edición y difusión de los materiales de Lectura Fácil elaborados siguiendo la Norma UNE 153101:2018 EX.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Consejerías y sector público de la CARM
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de actuaciones realizadas.• Número de participantes.• Evaluación del grado de satisfacción de los participantes.



Presupuesto	10.000,00€
Calendario	2021-2022
Observaciones	Anualmente se realizarán dos acciones formativas.



E.13.02 Formación en obligaciones de publicidad activa.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y evaluación.
Objetivo específico	Ampliar el conocimiento sobre las obligaciones de publicidad activa.
Medida	Formación a empleados públicos y personal del sector público de la CARM en materia de publicidad activa.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Consejerías y entidades del sector público.• Escuela de Formación e Innovación Pública de la Administración Pública de la Región de Murcia.
Acciones	Jornadas informativas
Destinatarios/as	Consejerías y sector público de la CARM
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de ítems de publicidad activa en plazo.• Número de ficheros de transparencia en el portal de datos abiertos.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	Anualmente se realizarán dos jornadas, una dirigida a los empleados públicos y otra al personal del sector público de la CARM



E.13.03 Fomento de una cultura de datos abiertos y conocimiento abierto.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y evaluación.
Objetivo específico	Potenciar el conocimiento e intercambio de buenas prácticas en materia de datos abiertos.
Medida	Difusión, promoción y fomento de datos abiertos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Fundación Integra.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Implantar un modelo de gestión y los procedimientos necesarios para la incorporación de los Ayuntamientos de la Región al Portal de Open Data• Fomentar la Participación de la CARM en eventos de Open Data• Identificar el conjunto de potenciales reutilizadores de los datasets incluidos en el portal de Datos Abiertos de la Región de Murcia• Creación de un portal de información georeferenciada de datasets informativos más útiles para ciudadanos, empresas y administraciones. Creación de una APP para localización y guiado de información en la Región de Murcia• Celebración de un hackathon a nivel Regional de aplicabilidad de datos abiertos basados en los datasets existentes en el Portal Regional• Definición y creación de APPs basadas en datos abiertos relevantes que ofrezcan un servicio a ciudadanos, administraciones y empresas.



	<ul style="list-style-type: none">• Convocatorias de premios para centros de enseñanza reglada no universitaria, y premios para trabajos de grado y posgrado universitarios
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ayuntamientos.• Ciudadanía.• Empresas.• Universidades públicas.• Centros educativos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de Ayuntamientos en el portal.• Número de conjuntos de datos georeferenciados.• Número de reutilizadores identificados.
Presupuesto	61.000,00€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



E.13.04 Difusión y comunicación en participación ciudadana.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y evaluación.
Objetivo específico	Fomentar y divulgar en los medios de comunicación los instrumentos y contenidos sobre la participación ciudadana en el ámbito de la CARM, así como potenciar el conocimiento y la formación de agentes clave en materia de participación ciudadana.
Medida	Elaboración e implementación de un plan de comunicación en materia de participación ciudadana que incluya acciones de divulgación y formación de la participación ciudadana.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.• Dirección General de Comunicación Institucional.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Dirección General de Comunicación Institucional.• Medios de comunicación.• Escuela de Formación e Innovación Pública de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Expertos externos.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Preparación, implementación y ejecución del Plan de comunicación en materia de participación ciudadana.• Jornadas informativas dirigidas a entidades ciudadanas• Cursos de formación en colaboración con la EFIAP dirigidos a personal funcionario de las Administraciones Regional y Local
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía



	<ul style="list-style-type: none">• Miembros de entidades ciudadanas• Miembros de la sociedad civil organizada• Personal al servicio de la CARM.• Personal al servicio de la Administración local
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de participantes en los procesos participativos• Evaluación cualitativa de los participantes en las distintas actuaciones.• Nº de actuaciones realizadas.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022.
Observaciones	



E.13.05 Portal de calidad y modernización administrativa.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y evaluación.
Objetivo específico	Facilitar el acceso a los ciudadanos de la información en materia de protección de datos, innovación, modernización, calidad, evaluación, ética e integridad pública en una misma página web.
Medida	Desarrollo de una página web en materia de modernización y calidad administrativa que aglutine y actualice la información dispersa en este sentido en diferentes webs o portales de la Administración regional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Localizar la información dispersa.• Sistematizar la información.• Contratación y diseño de una página web.• Puesta en funcionamiento.• Difusión.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Empleados públicos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Página web en producción.• Encuestas de satisfacción.• Número de recursos nuevos disponibles.
Presupuesto	12.000€
Calendario	2020-2021
Observaciones	



E.13.06 Fomento del conocimiento en administración electrónica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y evaluación.
Objetivo específico	Potenciar el conocimiento de la administración electrónica.
Medida	Desarrollo de acciones formativas en materia de administración electrónica que sean necesarias para el mejor conocimiento e implementación de los nuevos servicios electrónicos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.• Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Actuaciones formativas y jornadas.• Actuaciones de difusión.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Personal empleado público de las Administraciones Públicas.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Nº de cursos.• Nº de jornadas.• Número de asistentes.
Presupuesto	10.000,00€
Calendario	2020-2023
Observaciones	



E.13.07 Cultura de calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y evaluación.
Objetivo específico	Extender la cultura de la calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.
Medida	Difusión y formación en materia de calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.• Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.• Grupo de trabajo de calidad.• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Realizar acciones generales de sensibilización y formación en materia de planificación estratégica, evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios.• Diseñar y realizar itinerarios formativos específicos para los centros directivos y unidades administrativas que vayan a realizar experiencias de planificación estratégica, de evaluación de políticas públicas o de implantación de un sistema de gestión de calidad (a través de programas de calidad de las unidades –PCU-).• Realizar formación especializada en materia de planificación estratégica, evaluación de políticas



	públicas y calidad de los servicios para disponer de personal formado que pueda asesorar a otras unidades administrativas en la ejecución de proyectos en esas materias.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Al menos 1 acción al año de sensibilización y 1 de formación en cada materia.• Número de centros directivos / unidades administrativas formadas y número de personas, hombres y mujeres, en cada uno. Cada año el número de unidades se incrementa en al menos un 10% respecto al anterior.• Número de acciones formativas y número de personas, hombres y mujeres, formadas en cada una en las tres materias. Cada año al menos 1 curso en cada materia, para 20 personas.
Presupuesto	10.000€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



E.13.08 Garantías en materia de protección de datos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	13. Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y evaluación.
Objetivo específico	Favorecer el conocimiento y las obligaciones derivadas de la normativa en materia de protección de datos de carácter personales.
Medida	Difusión y formación en materia de protección de datos para procurar un amplio conocimiento de las obligaciones legales en la materia.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Delegados de Protección de Datos de la CARM.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Inspección General de Servicios.• Dirección General de Función Pública.• Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Delegados de Protección de Datos de la CARM.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Mejora y actualización continua de la información en materia de protección de datos en la web carm.es.• Mejora y actualización continua de la información en materia de protección de datos en la web RICA.• Realización de acciones formativas dirigidas a los empleados públicos en materia de protección de datos.• Realización de Jornadas, ponencias en materia de protección de datos.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Responsables y encargados de tratamiento de datos.• Empleados públicos de la CARM.• Delegados de Protección de Datos de la CARM.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de visitas o accesos al portal web de protección de datos.



	<ul style="list-style-type: none">• Número de acciones formativas (cursos) realizadas.• Número de Jornadas, ponencias realizadas.• Número de empleados públicos que han realizado acciones formativas (cursos) en materia de protección de datos.
Presupuesto	10.000,00€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



E.14.09 Colaboración con las Entidades Locales en temas de participación.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	14. Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.
Objetivo específico	Fortalecer la colaboración y el trabajo en red en materia de participación ciudadana con las entidades locales.
Medida	Realización de actuaciones de apoyo técnico e intercambio de experiencias con las entidades locales.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Administración Pública de la Región de Murcia.• Ayuntamientos de la Región de Murcia.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Encuentros de la Red de Municipios por la participación ciudadana de la Región de Murcia• Jornadas temáticas dirigidas al personal al servicio de la Administración local
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Cargos públicos.• Empleados públicos al servicio de las entidades locales.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Nº de actuaciones realizadas.• Nº de participantes.• Evaluación cualitativa de los participantes en las distintas actuaciones.
Presupuesto	Medios Propios
Calendario	2020-2022
Observaciones	



E.14.10 Promover espacios de innovación.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	14. Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.
Objetivo específico	Promover espacios de innovación en la Administración Pública Regional para la mejora de los servicios públicos.
Medida	Creación de herramientas y metodologías que faciliten la innovación en la Administración Pública Regional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.• Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Crear en la intranet de la CARM un espacio destinado a la innovación para la mejora de los servicios públicos.• Diseñar y aplicar herramientas y metodologías que faciliten la innovación en las unidades administrativas.• Realizar acciones generales de sensibilización y formación en materia de innovación para la mejora de los servicios públicos.• Realizar formación especializada en materia de innovación para disponer de personal formado que pueda asesorar a otras unidades administrativas en la ejecución de proyectos en esas materias.• Crear una red regional de innovación para la mejora de los servicios públicos.• Participar en redes inter-administrativas de innovación para la mejora de los servicios públicos.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.



	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Espacio de innovación creado en la intranet.• Herramientas y metodologías de innovación diseñadas y aplicadas.• Al menos 1 acción al año de sensibilización y 1 de formación en esta materia.• Número de acciones formativas y número de personas, hombres y mujeres, formadas. Cada año al menos 1 curso para 20 personas.• Red regional de innovación creada.• Redes interadministrativas en las que se participa.
Presupuesto	8.000€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



E.14.11 Cooperación en protección de datos.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	14. Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.
Objetivo específico	Garantizar los derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos.
Medida	Cooperación con la autoridad de control en materia de protección de datos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Delegados de Protección de Datos de la CARM.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Inspección General de Servicios.• Delegados de Protección de Datos de la CARM.• Agencia Española de Protección de Datos.• Otros delegados de protección de datos.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones y establecimiento de canales informales de cooperación y comunicación con la Agencia Española de Protección de Datos.• Intercambio de buenas prácticas en materia de protección de datos con otros DPD.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Delegados de Protección de Datos de la CARM.• Responsables de tratamiento.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de reuniones realizadas.• Número de intercambios.
Presupuesto	2.000,00€
Calendario	2020-2022
Observaciones	



E.14.12 Relaciones interadministrativas en materia de administración electrónica.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	14. Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.
Objetivo específico	Promover las relaciones interadministrativas en materia de administración electrónica.
Medida	Suscripción de convenios de colaboración para la mejora de la interoperabilidad en la Administración Regional.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Dirección General de Informática Corporativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Inspección General de Servicios.• Dirección General de Informática Corporativa.• Entidades Locales y otras Administraciones Públicas.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de las necesidades de información a interoperar con otras administraciones.• Suscripción de convenios de colaboración con las entidades locales y otras Administraciones Públicas para el intercambio y consulta de información.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Empleados públicos de la CARM.• Empleados públicos de las entidades locales.• Ciudadanos• Empresas.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de entidades locales y otras Administraciones con las que se suscriben los convenios.• Número de certificados o de información interoperable.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	Enero 2020-Diciembre 2023
Observaciones	



E.14.13 Participación en redes interadministrativas.

	CONTENIDO
Línea estratégica	E.- Cambio cultural, colaboración y alianzas.
Objetivo estratégico	14. Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.
Objetivo específico	Promover la participación en redes interadministrativas y la colaboración en materia de calidad, planificación estratégica y evaluación de políticas públicas.
Medida	Participación en redes interadministrativas y colaborar en materia de calidad, planificación estratégica y evaluación de políticas públicas.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.• Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Participar en la Red interadministrativa de calidad en los servicios públicos.• Participar en el grupo de trabajo de evaluación de políticas públicas.• Firmar convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas en materia de calidad, planificación y evaluación de políticas públicas.
Destinatarios/as	<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de reuniones.• Número de convenios.
Presupuesto	Medios propios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	



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

APARTADO	CONTENIDO
Línea estratégica	Indica la línea estratégica en la que se encuadra la medida.
Objetivo estratégico	Indica el objetivo estratégico en el que se encuadra la medida.
Objetivo específico	Tiene por objeto, en su caso, señalar el objetivo específico, alineado con el objetivo estratégico, que pretende conseguir la medida.
Medida	Indica la denominación de la medida.
Responsable	Indica la consejería, el centro directivo y, en su caso, el servicio o unidad responsable de la ejecución de la medida.
Participantes	Señalan los actores públicos o privados que van a participar en la ejecución de la medida.
Acciones	Establece las acciones o actuaciones en las que se concreta la ejecución de la medida.
Destinatarios/as	Indica a quién o quienes se dirigen la medida, quienes se beneficiarán de ella.
Indicadores	Muestra los indicadores de la medida que determinarán si se cumple el objetivo específico.
Presupuesto	Señala el presupuesto destinado a la medida en cada uno de los ejercicios a los que se extiende la Estrategia.
Calendario	Indica el calendario previsto para la ejecución final de la medida.
Observaciones	Especifica aquellos aspectos relevantes o significativos de la ejecución de la medida que, al margen de los consignados en la ficha, se quieran destacar.



Región de Murcia
Consejería de Transparencia, Participación y
Administración Pública

