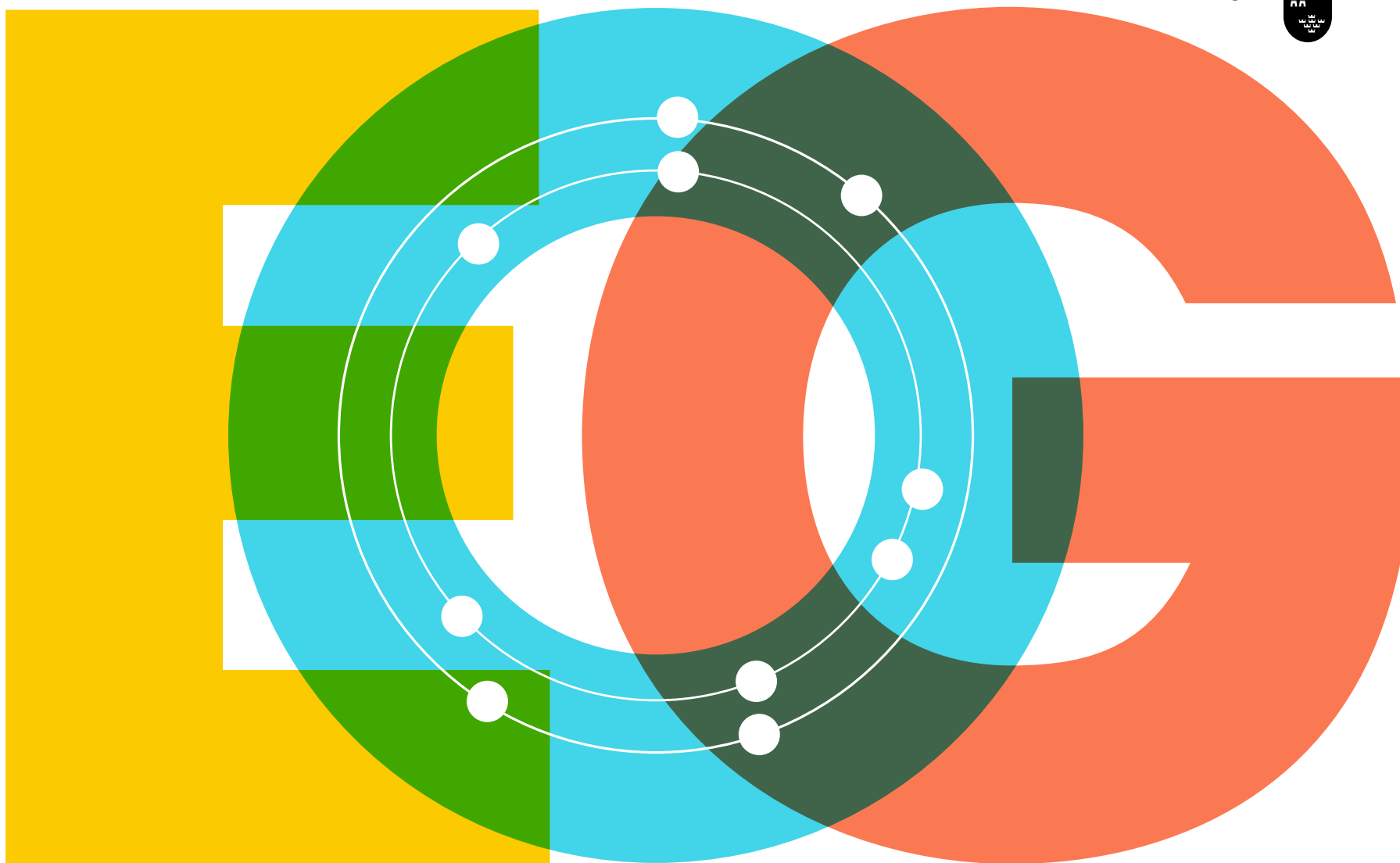
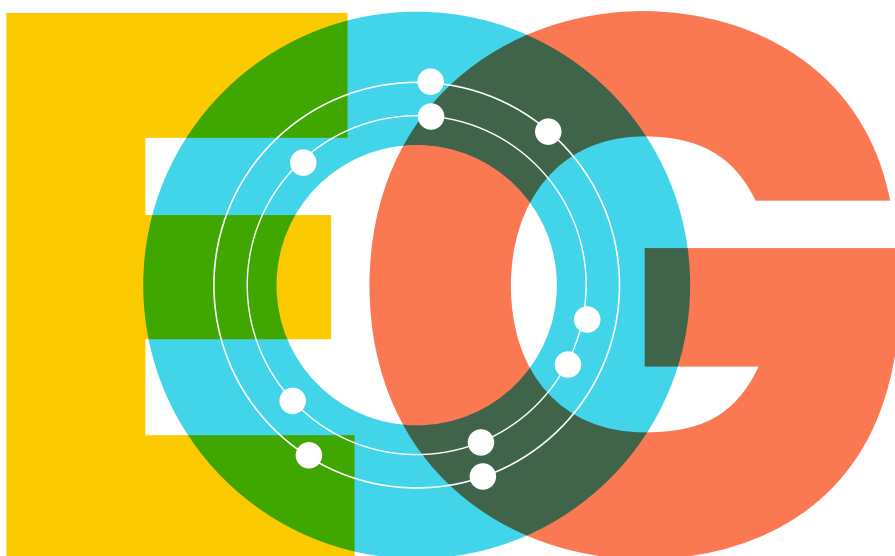


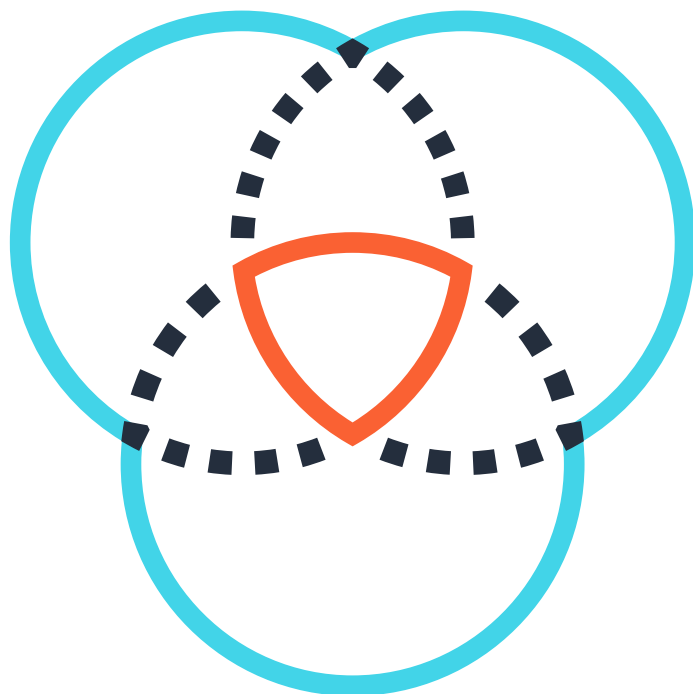
**2020 - 2023**



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



Índice	1
Presentación	2
Pasos hasta ahora	3
Mapa de actores	4
Etapas de elaboración	5
Diagnóstico de la situación. Análisis DAFO	6
Misión, visión y valores	11
Ámbito subjetivo y temporal	13
Líneas estratégicas	14
Objetivos estratégicos	15
Materias de la gobernanza	17
Medidas de la Estrategia	18
Organización interna de la Estrategia	24
Evaluación y seguimiento	25



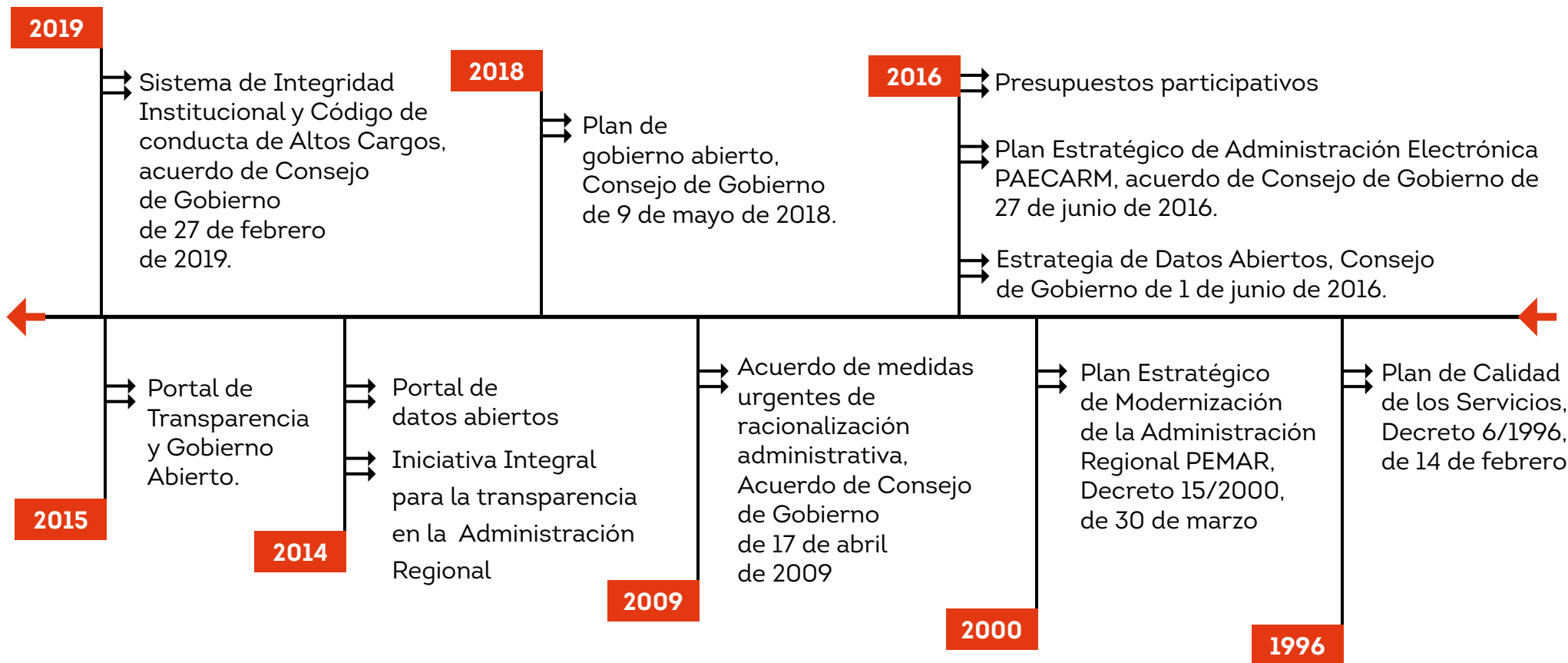
## PRESENTACIÓN

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

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



## PASOS HASTA AHORA



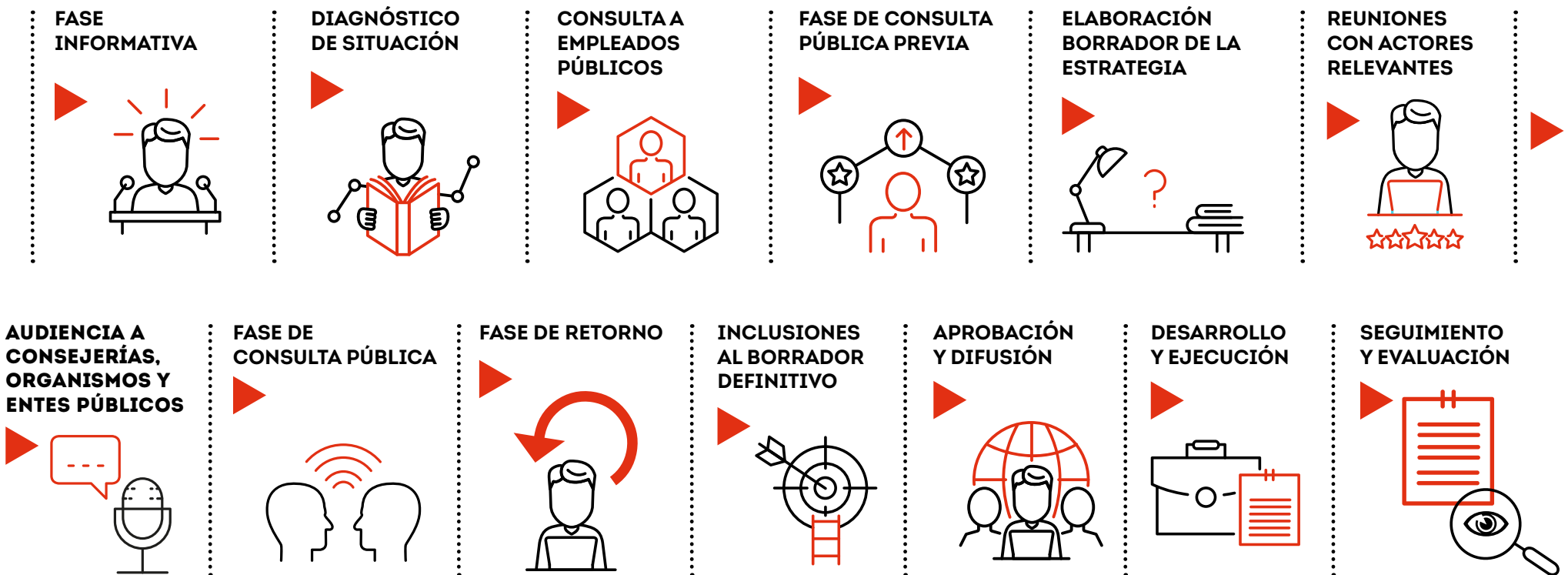
# RESUMEN EJECUTIVO





## ETAPAS DE ELABORACIÓN

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





## DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN. ANÁLISIS DAFO.

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



## FORTALEZAS

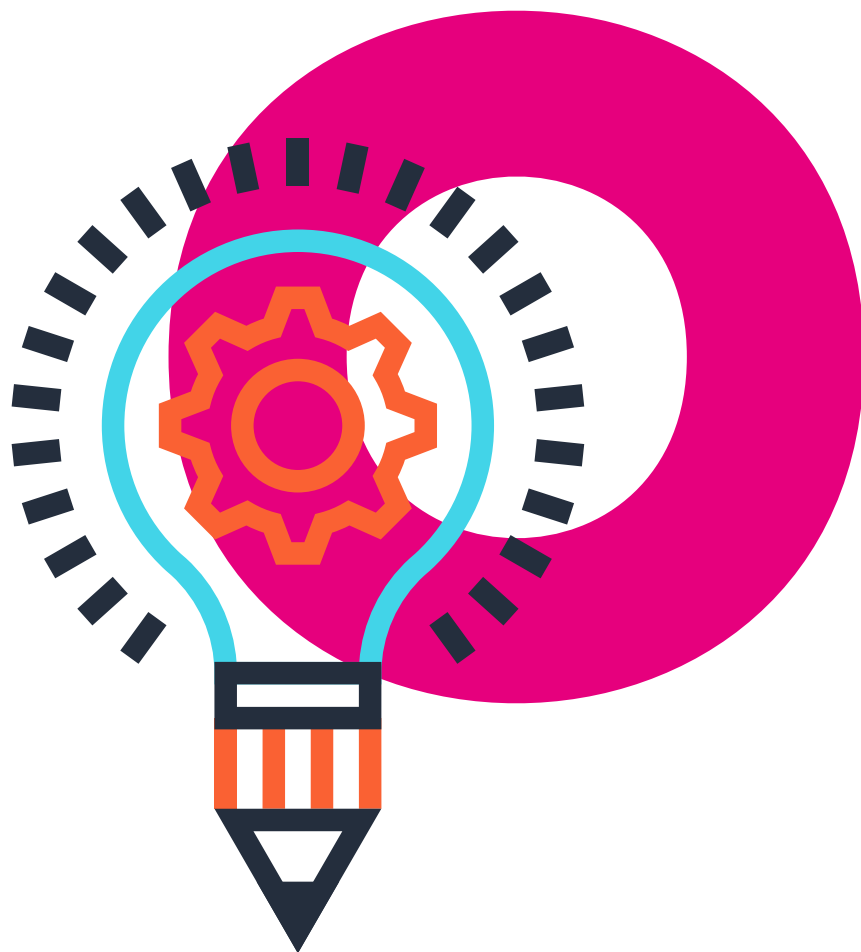
- ✓ Creación de una consejería y dos direcciones generales con competencias específicas en la materia.
- ✓ Existencia de un órgano colegiado interdepartamental para coordinar la implantación de medidas en la Administración Regional.
- ✓ Normativa regional avanzada en la materia.
- ✓ Portales temáticos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





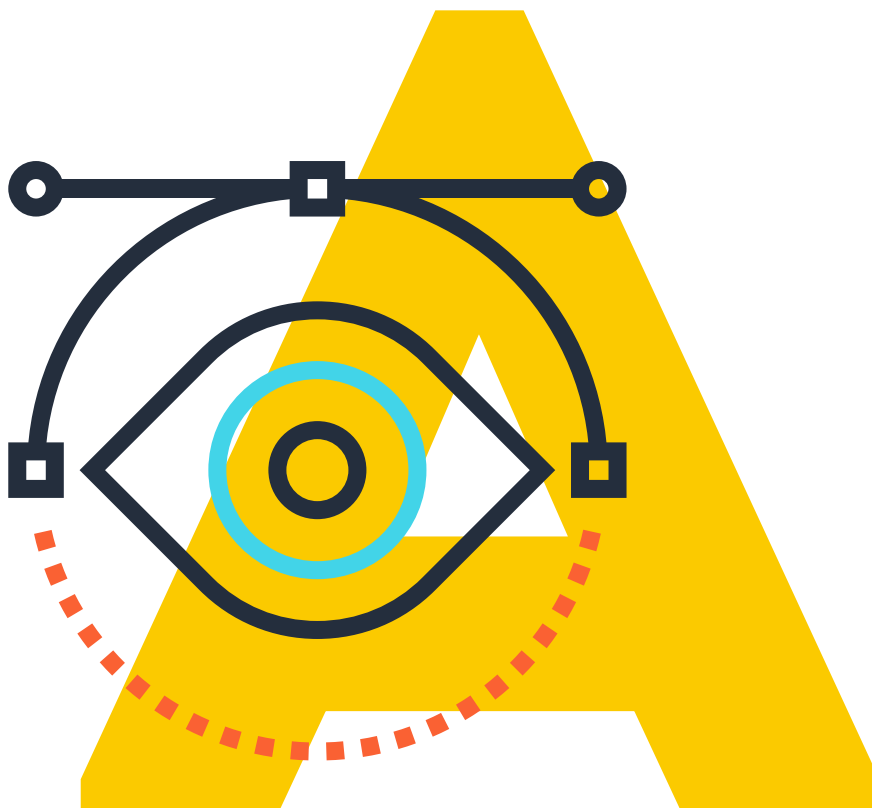
## DEBILIDADES

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



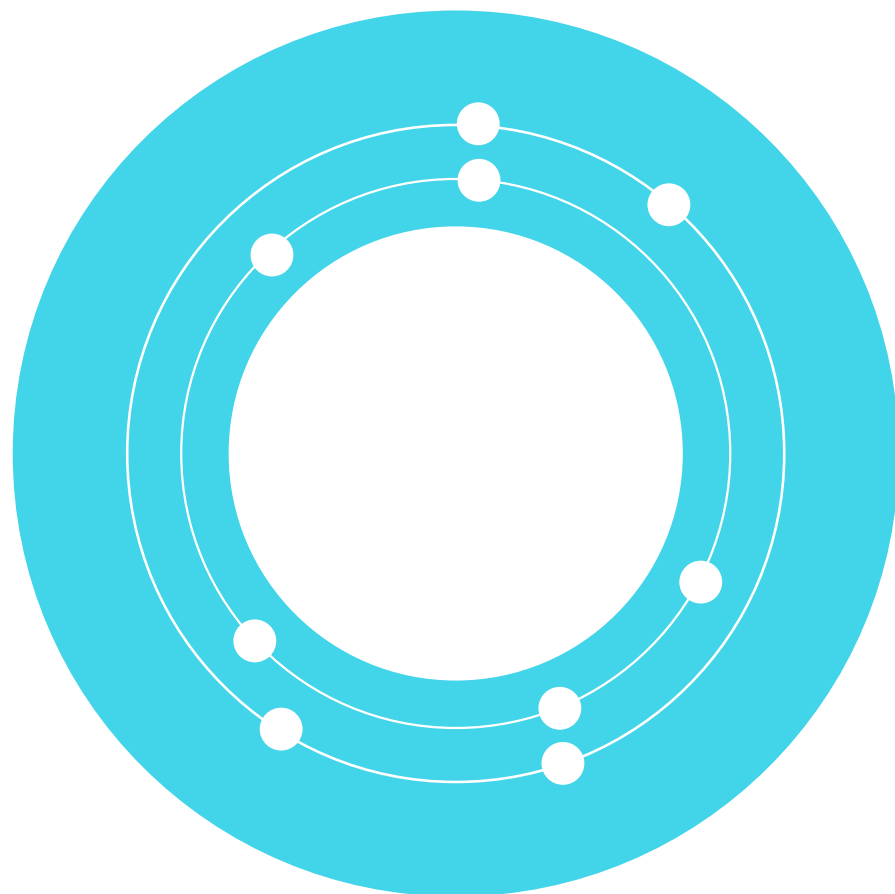
## OPORTUNIDADES

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



## AMENAZAS

- ↘ Situación económica de desaceleración agravada por la crisis Covid 19.
- ↘ Escasa cultura ciudadana de la transparencia y la participación ciudadana.
- ↘ Desafección ciudadana hacia la política y la Administración.
- ↘ Brecha digital.
- ↘ Instrumentalización política de la transparencia y el buen gobierno.
- ↘ Pérdida de interés de la ciudadanía hacia la información administrativa a causa de la complejidad del lenguaje administrativo.
- ↘ Desconocimiento por parte de la ciudadanía de la normativa y de las medidas puestas en marcha.
- ↘ Dispersión normativa de la regulación de estas materias.
- ↘ Requerimientos derivados de la administración electrónica para el ejercicio de derechos de los ciudadanos.



## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

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

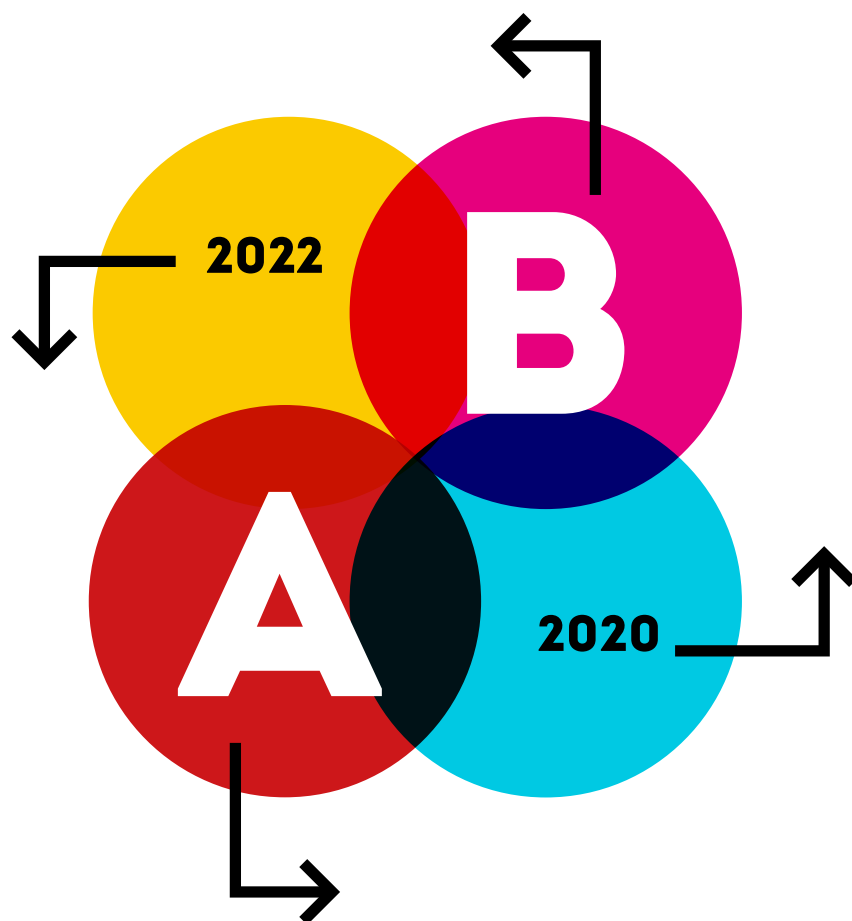
# RESUMEN EJECUTIVO



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



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



## ÁMBITO SUBJETIVO Y TEMPORAL

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

- La **Administración General de la Comunidad Autónoma**.
- Los organismos autónomos y las entidades públicas** empresariales dependientes de la Administración pública anterior.

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



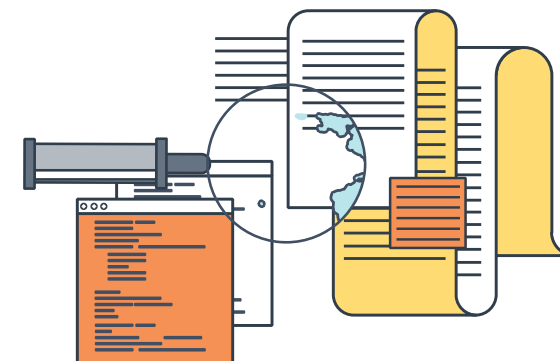
## LÍNEAS ESTRATÉGICAS

# A

Modernización  
y simplificación  
administrativa

# B

Calidad de los  
servicios públicos  
y evaluación  
de las políticas  
públicas



# C

Gobierno  
abierto

# D

Ética,  
integridad  
pública  
y prevención  
de la corrupción

# E

Cambio  
cultural,  
colaboración  
y alianzas



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### **A** Modernización y simplificación administrativa

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

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

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

### **C** Gobierno abierto

- 8 Avanzar en Transparencia y Rendición de Cuentas.
- 9 Fomentar e incrementar la participación y la colaboración.





## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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



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

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

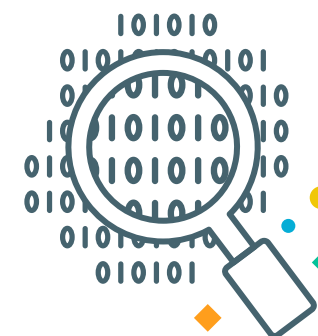


- 12 ▶ Favorecer el cambio cultural hacia el gobierno abierto, la ética pública, la innovación y la evaluación.
- 13 ▶ Promover la colaboración interadministrativa en materia de gobierno abierto, calidad y evaluación de los servicios públicos, modernización y administración electrónica.





## MATERIAS DE LA GOBERNANZA





## MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

### A MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA



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





## MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

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



- 01 ➤ Planificación estratégica.
- 02 ➤ Evaluación de políticas públicas.
- 03 ➤ Marco común de calidad, Sello y Cartas de Servicios.
- 04 ➤ Observatorio de calidad de los servicios públicos.
- 05 ➤ Dirección por objetivos.
- 06 ➤ Mejora de los servicios de atención a la ciudadanía.
- 07 ➤ Mejora de los servicios de atención al contribuyente.
- 08 ➤ Programa de calidad en los centros educativos.
- 09 ➤ Banco de buenas prácticas.
- 10 ➤ Reconocimiento de buenas prácticas.
- 11 ➤ Metodología de evaluación del rendimiento de unidades.
- 12 ➤ Control interno y gestión de riesgos no sanitarios en el SMS.
- 13 ➤ Mejora de la política de protección de datos.
- 14 ➤ Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.



## MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA



- 01 ➤ Ampliación y mejora de la información del Portal de Transparencia.
- 02 ➤ Mejora de la usabilidad del Portal de Transparencia.
- 03 ➤ Mejora de la accesibilidad del Portal de Transparencia.
- 04 ➤ Gestión automatizada de la publicidad activa.
- 05 ➤ Agendas y viajes altos cargos.
- 06 ➤ Protocolo de acceso a la información pública.
- 07 ➤ Mejora de la gestión del buzón de consultas.
- 08 ➤ Mejora de los canales de información en materia de vivienda.
- 09 ➤ Declaraciones de bienes de interés cultural.
- 10 ➤ Evaluación y seguimiento de la publicidad activa.
- 11 ➤ Catálogo de datos abiertos.
- 12 ➤ Servicio de gestión para la reutilización de datos.
- 13 ➤ Generación de datos espaciales y servicios interoperables.
- 14 ➤ Impulso del conocimiento abierto.
- 15 ➤ Fomento de la participación ciudadana.
- 16 ➤ Apoyo a la participación ciudadana infantil y juvenil.
- 17 ➤ Mejora de la Plataforma de participación ciudadana.
- 18 ➤ Apoyo a la participación ciudadana en entidades locales.
- 19 ➤ Impulso de la escucha activa.





## MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

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

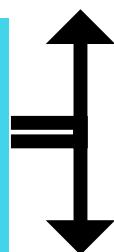
- 01 ➤ Códigos éticos.
- 02 ➤ Buzón Ético.
- 03 ➤ Comisión de Integridad Institucional.
- 04 ➤ Registro de Grupos de Interés.
- 05 ➤ Huella normativa.
- 06 ➤ Mejora del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de Altos Cargos y carpeta del alto cargo.
- 07 ➤ Mapa de riesgos de la corrupción.
- 08 ➤ Estrategia anticorrupción.





## MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

### **E** CAMBIO CULTURAL, COLABORACIÓN Y ALIANZAS



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





## DESARROLLO Y EJECUCIÓN

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

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

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

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





## ➤ ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA ESTRATEGIA

Las unidades responsables de la ejecución de las medidas previstas son las siguientes:



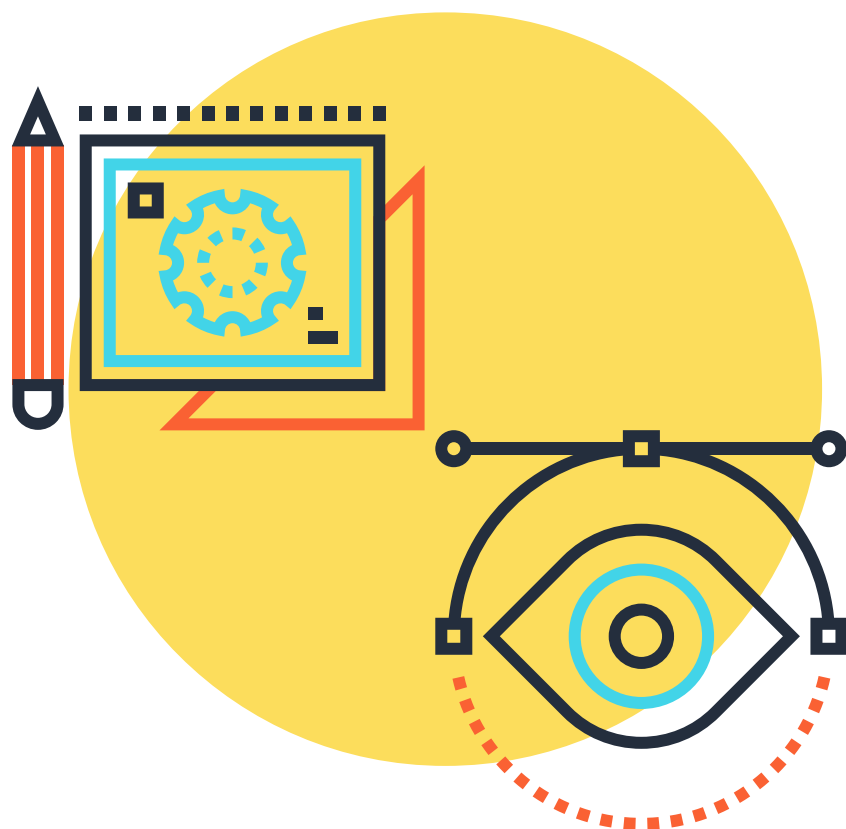
### **DIRECCIÓN DE LA ESTRATEGIA**

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



### **EQUIPO TÉCNICO DE LA ESTRATEGIA**

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



## EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

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

# RESUMEN EJECUTIVO

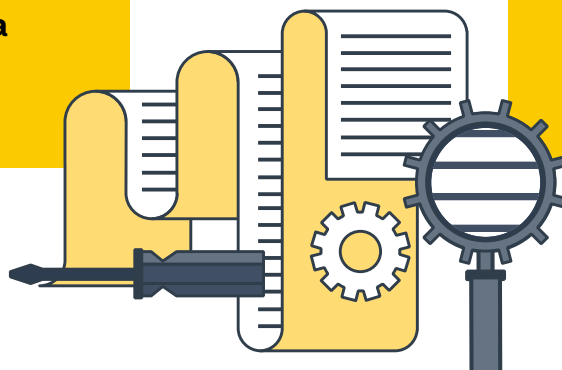


De la misma forma, se realizarán:

Se establecerá un cuadro de indicadores que permitirá medir la consecución de las líneas estratégicas a lo largo de la vigencia de la Estrategia.

## EVALUACIÓN FINAL

Un Informe al final de su ejecución, que se elaborará durante el primer trimestre de 2023, y servirá de base a la nueva planificación que realice.



Tanto la evaluación intermedia como la final contemplarán una fase de **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**.

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