



# INFORME ANUAL DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

## AÑO 2015

---

Este informe anual se elabora por la Inspección General en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 del Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la CARM.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios en este año 2015 se agrupan en tres bloques:

**I.-** Actuaciones inspectoras relativas al Plan General de Inspección 2014-2015, aprobado por Consejo de Gobierno en sesión del día 14 de marzo de 2014.

**II.-** Actuaciones de Inspección Extraordinaria y Control de los Servicios.

**III.-** Funciones de desarrollo normativo, asesoramiento jurídico, organización administrativa, simplificación e impulso de la Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.



## **I.- ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS AL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2014-2015 APROBADO POR CONSEJO DE GOBIERNO DE 14 DE MARZO DE 2014**

---

### **I.A.- Plan General de Inspección 2014-2015.**

- Acuerdo del Consejo de Gobierno por el se aprueba el Plan General de Inspección para el bienio 2014-2015: Publicado mediante Resolución de 21 de marzo de 2014 de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dispone la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia del acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de marzo de 2014, por el que se aprueba el Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el bienio 2014-2015.

El objetivo de las actuaciones previstas en el Plan de Inspección 2014-2015 se concreta en las siguientes:

1. Sustitución efectiva de la aportación de documentos por el interesado al procedimiento por su obtención de oficio por los empleados públicos en la plataforma de interoperabilidad de todos aquellos que en ese momento sean interoperables.
2. La realización de las modificaciones normativas que sean en cada caso procedentes para la eliminación, por no ser pertinentes, de la presentación de documentos por los interesados al procedimiento.
3. Sustitución efectiva de licencias o autorizaciones por el régimen de comunicaciones previas y/o declaraciones responsables de



- carácter obligatorio por estar incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto Ley 2/2014.
4. Sustitución efectiva de licencias o autorizaciones por el régimen de comunicaciones previas y/o declaraciones responsables de carácter potestativo por no estar incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto Ley 2/2014.
  5. Implantación efectiva de solicitudes electrónicas genéricas o específicas como forma de inicio del procedimiento en todos aquellos en los que sea posible establecer la medida.
  6. Incorporación de información sobre el estado de los procedimientos incluidos en aplicaciones informáticas de gestión que posibiliten la consulta ciudadana de "como va lo mío", a través de la sede electrónica de la CARM.
  7. Impulso del uso de la aplicación corporativa portafirmas para la firma electrónica de actos administrativos que impulsen los procedimientos electrónicos.
  8. Incorporación de los procedimientos a la notificación electrónica por comparecencia en la sede de la CARM.
  9. Impulso para la incorporación como forma de actuación administrativa de las actuaciones automatizadas.
  10. Apoyo para la incorporación de los servicios administrativos a las Cartas de Servicio o Acuerdos de Nivel de Servicios para aquellos que no estén incorporados.
  11. Inclusión y/o actualización de los procedimientos y servicios de las distintas unidades administrativas en la Guía de Procedimientos y Servicios.



## **I.B.- Actuaciones en desarrollo del Plan General de Inspección.**

- Visitas a los centros directivos para la implantación de las medidas de simplificación, Administración electrónica y calidad de los servicios, incluidas en el Plan de Inspección. Los centros directivos inspeccionados se incluyen en la Orden la Orden de 22 de mayo de 2014, y son los siguientes:

- Dirección General de Política Social. Consejería Sanidad y Política Social.
- Dirección General de Centros Educativos. Consejería de Educación, Cultura y Universidades.
- Dirección General de Regadíos y Desarrollo Rural. Consejería de Agricultura y Agua.
- Dirección General de Juventud y Deportes. Consejería de Presidencia y Empleo.
- Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía. Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación.
- Subdirección General de Arquitectura y Vivienda. Consejería, de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio.
- Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

- Las visitas de inspección a los centros directivos enumerados tienen como objeto que los inspectores generales de servicios colaboren con los órganos gestores de los procedimientos para la implantación efectiva durante el proceso de inspección de las medidas protocolizadas por la Inspección General en las áreas de simplificación administrativa y normativa, impulso de la Administración electrónica y actuaciones singulares en materia de calidad de los servicios.



La implantación de las medidas se ha realizado a lo largo de las inspecciones, elaborando además un “Plan de Mejora” entre los inspectores actuantes y los servicios gestores de los órganos inspeccionados, en el que se recogen las actuaciones que restan por realizar, al que se hace referencia posteriormente.

Las medidas contenidas en este Plan de Inspección se concretan en las siguientes actuaciones de la Inspección General de Servicios:

1.- Cumplimentación por los servicios gestores de los órganos inspeccionados de las “Fichas de Evidencia de Actuaciones” elaboradas por la Inspección General de Servicios. Estas fichas recogen la información de los centros directivos que se van a inspeccionar y a partir de ellas, los inspectores generales de servicios realizan el estudio específico de necesidades del órgano inspeccionado proponiendo las medidas concretas de simplificación, administración electrónica y calidad de los servicios que se van a implantar en el transcurso de las inspecciones. Este trabajo de implantación de medidas se realiza por los servicios gestores en colaboración con los servicios de informática y coordinado por los inspectores actuantes.

Se trata de un total de 13 fichas en las tres áreas de actuación simplificación, e-Administración y en materia de calidad de los servicios.

2.- Recopilación de información y documentos. La Inspección General de Servicios durante el desarrollo de las inspección recopila la información de los órganos inspeccionados actualizada y agregada en archivos electrónicos sobre los ítems y materias que van a ser



objeto de seguimiento en cada uno de los órganos inspeccionados.

La información recogida está referida a los siguientes extremos:

- Listado de los Procedimientos del órgano inspeccionado que están incluidos en la Guía de Procedimientos y Servicios para la comprobación y en su caso inclusión en la Guía.
- Listado de procedimientos de autorización del órgano inspeccionado susceptibles de ser sustituidos por declaración responsable y comunicación previa, y en especial de los recogidos en los artículos 9 y 10 del Decreto Ley 2/2014 (actividades industriales, comerciales y de servicios definidas en el Anexo de la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios y las que se recogen en el Anexo del mencionado Decreto-ley).
- Listado de procedimientos del órgano inspeccionado incorporados a la Plataforma de interoperabilidad para su comprobación y en su caso inclusión en dicha Plataforma.
- Listados de procedimientos del órgano inspeccionado con solicitudes electrónicas genéricas y con solicitudes electrónicas específicas.
- Listado de procedimientos/trámites del órgano inspeccionado incorporados al servicio de consulta electrónica "como va lo mío" de la sede electrónica.



- Listado sobre estado de elaboración/aprobación en que se encuentran los procedimientos del órgano inspeccionado en relación con las Cartas de Servicios o Acuerdos de Nivel.
- Listado de los procedimientos del órgano inspeccionado incluidos en la aplicación SICI para su revisión, desagregado por cumplimentados y no cumplimentados.

Reunida esta información, los inspectores generales tras su estudio, determinan las actuaciones concretas para implantar las medidas contenidas en el Plan.

3.- Elaboración por la Inspección General de Servicios de un “Plan de Mejora” para cada centro directivo inspeccionado que incluye todas las actuaciones de Simplificación, e-Administración y calidad de los servicios que deban acometerse de acuerdo con el Plan de Inspección y que no puedan quedar finalizadas en el momento de terminar las actuaciones de la Inspección General de Servicios. El plan de mejora incluye el cronograma de las actuaciones así como los compromisos que adoptan las partes para su efectiva implementación.

Han sido evacuados durante 2015 los Informes Finales y Plan de Mejora de las inspecciones realizadas en el Servicio de Gestión y Tributación del Juego de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, de julio de 2015 y en la Dirección General de Deportes, de diciembre 2015.



## **II.- ACTUACIONES DE INSPECCIÓN EXTRAORDINARIA Y CONTROL DE LOS SERVICIOS.**

---

- ✓ Inspección extraordinaria y singular tras la denuncia presentada por una organización sindical:
  - Informe de la Inspección General de Servicios relativo a la inspección de carácter extraordinario y singular, cuyo objeto es la aclaración y comprobación de determinados hechos denunciados por una organización sindical en materia de personal en el Servicio Murciano de Salud.

## **III.- FUNCIONES DE DESARROLLO NORMATIVO, ASESORAMIENTO JURÍDICO, ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA, SIMPLIFICACIÓN E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

---

### **1. Elaboración de proyectos normativos.**

- Propuesta al Consejero de Economía y Hacienda para elevación a Consejo de Gobierno del Acuerdo por el que se aprueba la Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto normativo.
- Tramitación, aprobación y publicación en el BORM del Decreto n.º 286/2015, de 28 de octubre, por el que se autorizan otros sistemas de firma electrónica distintos a la





firma electrónica avanzada o reconocida, en el marco de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- Propuesta de modificación del artículo 16 del Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión electrónica de la Administración Pública de la CARM.

## 2. Convenios con otras Administraciones Públicas.

- Tramitación y suscripción del Convenio Marco de Colaboración entre la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) y la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) para la colaboración en los ámbitos de la gestión de la calidad de los servicios públicos, firmado el 31 de marzo de 2015.
- Informe relativo al borrador de Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la prestación de soluciones básicas de administración electrónica de fecha 20 de febrero de 2015.
- Tramitación y suscripción el 31 de julio de 2015 de la prórroga del convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Universidad de Murcia para el intercambio de datos mediante transmisiones electrónicas.



### 3. Impulso y desarrollo de los Sistemas de Interoperabilidad en la CARM.

- Revisión, actualización, reestructuración y simplificación de la intranet de la Plataforma de Interoperabilidad. Dichas actuaciones se concretaron en los siguientes aspectos:
  - Revisión y actualización de todos los contenidos para adaptarlos al momento actual, ya que obedecían al momento anterior de puesta en marcha de la Plataforma.
  - Modificación y reestructuración de contenidos para hacerlos más intuitivos.
  - Establecimiento del procedimiento para el alta de servicios en la Plataforma de Interoperabilidad, que permite la descarga de formularios por los solicitantes para su cumplimentación y su posterior remisión vía correo electrónico a la IGS.
  - Establecimiento de un modelo de cláusulas de consentimiento para su homogeneización en las distintas unidades administrativas.
- Realización de pruebas en el entorno preproducción y comprobación del correcto funcionamiento de los nuevos servicios de interoperabilidad a incluir en la Plataforma.
- Emisión de informes sobre los requerimientos de auditoría formulados por el Ministerio de Hacienda y Administraciones



Públicas sobre la Plataforma de Intermediación de datos.  
Interadministrativa: Red SARA.

- Emisión de informes sobre los requerimientos de auditoría formulados por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas sobre la Plataforma de Intermediación de datos.  
Interadministrativa: Red SARA.
- Estudio, tramitación y concesión de las autorizaciones de alta y acceso a los servicios de la Plataforma de Interoperabilidad.  
(Ver tabla)
- Resolución de consultas e incidencias relativas la Plataforma formuladas por los Servicios Gestores de la CARM. (Ver tabla)

<b>DATOS DE TRAMITACIÓN DE AUTORIZACIONES EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2015</b>	
Nº de procedimientos autorizados en la Plataforma de Interoperabilidad	104
Nº de certificados autorizados en la Plataforma de Interoperabilidad	352
Nº de procedimientos dados de baja en la Plataforma como consecuencia de la verificación del incumplimiento o no mantenimiento de requisitos que motivaron su alta (auditoría)	71
Nº de procedimientos en los que se han producido modificaciones de usuarios intermedios	44

#### **CONSULTAS E INCIDENCIAS RESUELTAS POR LA INSPECCIÓN**



<b>GENERAL DE SERVICIOS RELATIVAS A LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2015</b>	
Nº de consultas formuladas a la Inspección General de Servicios por Consejerías/ Organismos autónomos	302
Nº de consultas resueltas por la Inspección General de Servicios	195
Nº de consultas resueltas en coordinación con la Dirección General de Patrimonio e Informática	107
Nº de comunicaciones enviadas a la Plataforma de Intermediación de datos de la Administración General del Estado	229
<b>Total</b>	<b>638</b>

#### 4. e-Administración

- Integración del Servicio de cita médica en la Sede Electrónica y reordenación de los sistemas de información de los Servicios en Sede Electrónica que presta el SMS, mediante Orden de 16 de diciembre de 2015 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se acuerda la integración en la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, del servicio de cita médica y la modificación de la Orden de 2 de diciembre de 2013 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se acuerda la integración de información y servicios del servicio murciano de salud en la sede electrónica



de la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

• **Resolución de consultas en materia de TIC y e-Administración:**

- Asunto: cláusula de autorización de notificación electrónica en Sede Electrónica. Fecha: 3 de febrero de 2015.
- Asunto: Consulta sobre firma automatizada y firma electrónica. Fecha: 25 de marzo de 2015.
- Asunto: Resolución de queja SU000402015 y traslado al Servicio de Atención al Ciudadano. Fecha: 6 de abril de 2015.
- Asunto: Aclaración sobre el sistema de video vigilancia regulado en la Ley Orgánica de Protección de Datos. Fecha: 22 de junio de 2015.
- Asunto: ficheros de protección de datos Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia. Fecha: 23 de junio de 2015.
- Asunto: Remisión de Información sobre Administración Electrónica. Fecha: 6 de junio de 2015.



- Asunto: Asesoramiento sobre el posible uso y explotación del Portafirmas por la fundación Séneca de la CARM. Fecha: 7 de julio de 2015.
  
- Asunto: Remisión de información para dar de alta procedimientos en la notificación electrónica por comparecencia en Sede Electrónica a la Dirección General de Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria. Fecha: 9 de julio de 2015
  
- Asunto: ampliación de solicitud de datos padrón municipal, viabilidad en el ámbito policial. Fecha: 01 de octubre de 2015.
  
- Asunto: Inclusión de procedimientos para Notificación en Sede Electrónica. Fecha: 23 de diciembre de 2015.

## 5. Proyecto de Simplificación CARM.

- Resolución de consultas formuladas por Servicios Gestores de la CARM en materia de simplificación documental y de procedimientos, derivadas de las actuaciones inspectoras realizadas dentro del Plan General de Inspección 2014/2015.
  
- Elaboración de Presentaciones y Documentos sobre Proyecto de Simplificación CARM.
  
- Plan de Apoyo a Emprendedores 2014-2017: Foro permanente de simplificación y mejora.



## 6. Asesoramiento en materia de Protección de Datos de carácter personal CARM.

- Resolución de consultas de Consejerías y Organismos Públicos sobre el sistema establecido para dar de alta Ficheros Públicos de la CARM y sobre los criterios para la identificación de los mismos.
- Resolución de consultas sobre el texto de las cláusulas de protección de datos que deben incluir todas las solicitudes de la CARM que recojan datos de carácter personal, así como las cláusulas de protección de datos personales que deben incluirse en páginas web, encuestas y otros documentos utilizados que recojan datos personales.
- Resolución de consulta sobre publicación de datos personales en el BORM.
- Recopilación de las disposiciones normativas sobre creación, modificación o supresión de los ficheros de datos de carácter personal de las distintas Consejerías y Organismos Autónomos.



## 7. Informes Jurídicos.

### **∞ Informes Jurídicos sobre Administración Electrónica**

---

- Informe sobre los efectos jurídicos de la puesta en marcha del sistema de factura electrónica en la gestión administrativa de 11 de marzo de 2015.
- Informe sobre el certificado de cumplimiento de las obligaciones tributarias con la CARM expedido por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia de 11 de junio de 2015.
- Informe sobre el Tablón de Anuncios Electrónico de la Sede Electrónica de la CARM de 8 de julio de 2015.
- Informe sobre el certificado digital de persona jurídica en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de 23 de noviembre de 2015.

### **∞ Informes Jurídicos sobre “Modelos de Solicitud Electrónica del Registro Electrónico Único:**

---

- La Inspección General de Servicios ha informado favorablemente la creación de los siguientes formularios electrónicos:





-Informe favorable del formulario electrónico de inscripción en el registro de instalaciones térmicas en los edificios con potencia térmica nominal mayor o igual de 5 y menor o igual de 70 kw, de fecha enero 2015.

-Informe favorable del formulario electrónico normalizado de solicitud de pago de las ayudas para la reestructuración y/o reconversión del viñedo, de fecha enero 2015.

-Informe favorable del formulario electrónico normalizado de solicitud de ayudas para la reconstitución del potencial de producción en almendro afectado por la sequía, de fecha enero 2015.

-Informe sobre el acceso al sistema integrado de ayudas que genera la solicitud Única perteneciente a la Consejería de Agricultura y Agua para su integración en la sede electrónica de la CARM de fecha febrero 2015.

-Informe favorable del formulario electrónico de subvención para fomentar el autoempleo (garantía juvenil), de fecha abril 2015.

-Informe favorable del formulario electrónico solicitud de supervisión de actos y/o acuerdos de las entidades locales, de fecha Junio de 2015.

-Informe favorable del formulario electrónico solicitud de admisión a lista de espera por concurso de méritos en procedimiento extraordinario, de fecha Junio de 2015.



-Informe favorable condicionado con carácter temporal y hasta el 15 de septiembre de 2015 el formulario electrónico de solicitud de concesión de ayudas de desarrollo rural 2014-2020, de fecha julio de 2015.

-Informe sobre incorporación a sede electrónica de la "Solicitud de concesión de ayudas de desarrollo rural" y aprobación definitiva de formularios integrados en la aplicación de gestión denominada "demeter web" de fecha 14 de octubre de 2015.

## ∞ Otros informes

---

- Informe sobre borrador de Orden de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente por la que se establecen los modelos normalizados de comunicación previa para desarrollo de determinadas actividades en el ámbito del Plan de Gestión Integral de los espacios protegidos Red Natura 2000 del Noroeste de la Región de Murcia, de fecha 29 de septiembre de 2015.
- Informe sobre el derecho de los ciudadanos de acceso a la información perteneciente a la Inspección General de Servicios de 1 de octubre de 2015.

## 8. Informes sobre quejas y sugerencias



- Informes en relación a quejas ciudadanas remitidas por el Servicio de Atención al Ciudadano previos a la contestación al ciudadano: Queja nº QU004992015 y Queja nº QU000292015.

## 9. Otras actuaciones

- Elaboración de fichas y otros documentos de información en relación con:
  - ❖ Información a la OCDE sobre actuaciones enmarcadas en las medidas del Informe Cora.
  - ❖ Cuestionario Administración Electrónica (CAE).
  - ❖ Elaboración de notas de prensa sobre simplificación administrativa y e-Administración.

## 10. Cartas de Servicios y Control de actividad y plazos mediante el Sistema Integrado de control de actividad (SICI)

### 1- Cartas de Servicios.

Durante 2015 se han publicado 37 Cartas de Servicios, de las que previamente se han constituido los Equipos de Trabajo de elaboración de Cartas y éstos han elaborado los análisis organizacionales correspondientes, el DAFO y establecidos los compromisos. Estas Cartas de Servicios contienen 435 compromisos explícitos y medibles mediante indicadores fácilmente comprobables lo que proporciona



una media de compromisos por Carta de servicios de 11,76 compromisos/Carta. (Ver tabla)

## **2.- Implementación de datos sobre cuantificación de expedientes y medición de tiempos, en cuanto a plazos de resolución, en la aplicación corporativa denominada sistema integrado de control de indicadores (SICI).**

Durante 2015, se ha realizado las siguientes actividades en esta materia:

- Control y supervisión de la introducción de datos por parte de los Centros Directivos en la aplicación corporativa de Seguimiento Integral y de Control de Indicadores. Se han cumplimentado datos en 524 procedimientos (51,57%) de los 1016 procedimientos incluidos en la Guía de Servicios para este ejercicio. (Ver cuadro y gráfico)

- Realización de acciones formativas y de asesoramiento para la introducción de datos en SICI a fin de cumplimentar los indicadores de control de expedientes y control de plazos.

- Cartas de Servicio publicadas en y hasta 2015:



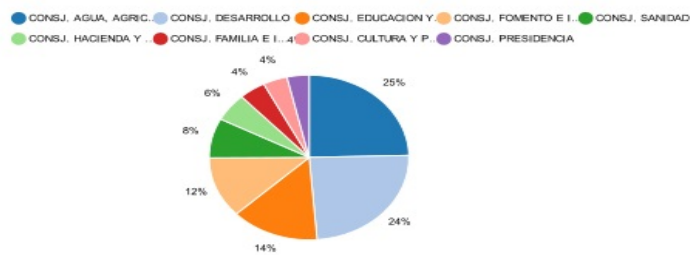
EXPEDIENTE	UNIDAD CON CARTA DE SERVICIO	NUMERO	BORM	2015
--	Presidencia		4 --	4
2014-044	Secretaría General	1	26/09/2015	1
2011-014	Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	1	26/01/2015	1
2014-053	Dirección General de Administración Local	1	05/02/2015	1
2014-072	Centro de Documentación CEDI	1	06/02/2015	1
--	Hacienda y Administración Pública		5 --	4
2014-023	Secretaría General	1	30/01/2015	1
2014-001	Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios	1	19/01/2015	1
2014-046	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de la		21/01/2015	1
2011-006	Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de la Función P	1	20/01/2015	1
2011-008	<i>Escuela de Formación e Innovación de la Dirección General de la Función Púb</i>	1	08/04/2008	
--	Agua, Agricultura y Medio Ambiente		5 --	5
2014-050	Secretaría General	1	20/06/2015	1
2014-059	Dirección General de Fondos Agrarios	1	11/03/2015	1
2014-060	Dirección General de Producciones y Mercados Agroalimentarios	1	24/03/2015	1
2014-019	Dirección General de Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura	1	04/03/2015	1
2014-052	Servicio de Pesca y Acuicultura de la Dirección General de Ganadería, Pesc	1	09/03/2015	1
--	Desarrollo Económico, Turismo y Empleo		5 --	4
2014-047	Secretaría General	1	11/05/2015	1
2014-005	Dirección General de Relaciones Laborales y Economía Social	1	03/02/2015	1
2011-013	<i>Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera</i>	1	29/12/2010	
2015-002	Dirección General Comercio y Protección del Consumidor: Consumo	1	21/05/2015	1
2014-078	Dirección General Comercio y Protección del Consumidor: Comercio y Arte	1	06/05/2015	1
--	Educación y Universidades		2 --	2
2014-036	Secretaría General	1	19/05/2015	1
2014-007	Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos	1	23/03/2015	1
--	Fomento e Infraestructuras		3 --	3
2014-021	Secretaría General	1	26/02/2015	1
2014-063	Dirección General de Ordenación del Territorio y Vivienda	1	12/03/2015	1
2014-066	Dirección General de Carreteras	1	09/05/2015	1
--	Sanidad		2 --	2
2014-013	Secretaría General	1	22/05/2015	1
2014-015	Dirección General de Salud Pública y Adicciones	1	11/06/2015	1
--	Familia e Igualdad de Oportunidades		3 --	1
2014-042	Dirección General de Familia y Políticas Sociales : Acreditación e Inspecci	1	13/03/2015	1
2011-009	<i>ADOPCIÓN INTERNACIONAL</i>	1	10/07/2008	
2011-010	<i>TÍTULO DE FAMILIA NUMEROSA</i>	1	12/12/2009	
--	Cultura y Portavocía		7 --	7
2014-074	Secretaria General->*Dirección General de Comunicación	1	27/01/2015	1
2014-035	Dirección General de Bienes Culturales - Protección Patrimonio Histórico (	1	26/06/2015	1
2011-003	Archivo General de la Región de Murcia	1	02/02/2015	1
2011-007	Biblioteca Regional de Murcia	1	18/02/2015	1
2014-076	Museos de la Región de Murcia	1	01/04/2015	1
2014-028	Dirección General de Juventud	1	04/02/2015	1
2014-029	Dirección General de Deportes	1	09/02/2015	1
--	Agencia Tributaria de la Región de Murcia		1 --	1
2013-002	ATRM	1	29/01/2015	1
--	Servicio Regional de Empleo y Formación		1 --	1
2011-011	SEF	1	22/01/2015	1
--	Boletín Oficial de la Región de Murcia		1 --	1
2011-012	BORM	1	23/01/2015	1
--	Instituto Murciano de Acción Social		3 --	2
2014-017	Secretaría General Técnica	1	24/02/2015	1
2014-012	D.G. Pensiones, valoración y programas de inclusión	1	28/01/2015	1
2011-015	<i>Servicio de Valoración y Diagnóstico</i>	1	07/12/2006	



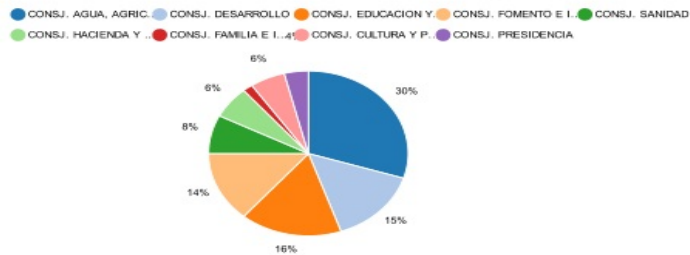
## Indicadores de la actividad de procedimientos por Consejerías en 2015

Nombre	Nº	Cumplimentadas		Por cumplir	
CONSEJERIA AGUA, AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	250	103	41,20%	147	58,80%
CONSEJERIA DESARROLLO ECONOMICO, TURISMO Y EMPLEO	245	172	70,20%	73	29,80%
CONSEJERIA EDUCACION Y UNIVERSIDADES	145	64	44,14%	81	55,86%
CONSEJERIA FOMENTO E INFRAESTRUCTURAS	121	53	43,80%	68	56,20%
CONSEJERIA SANIDAD	79	42	53,16%	37	46,84%
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	56	25	44,64%	31	55,36%
CONSEJERIA FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	44	36	81,82%	8	18,18%
CONSEJERIA CULTURA Y PORTAVOCÍA	40	12	30,00%	28	70,00%
CONSEJERIA PRESIDENCIA	36	17	47,22%	19	52,78%
<b>Total</b>	<b>1.016</b>	<b>524</b>	<b>51,57%</b>	<b>492</b>	<b>48,43%</b>

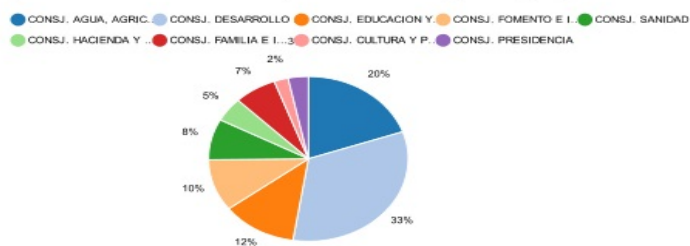
### Número de procedimientos por agrupación



### Número de procedimientos no cumplimentados por agrupación



### Número de procedimientos cumplimentados por agrupación



Junio 2016

LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS