



EXTRACTO DE DOCUMENTOS CONTENIDOS EN EL EXPEDIENTE RELATIVO A: PROPUESTA DE ACUERDO RELATIVA A LA APROBACIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018 DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA CARM

Orden	Nombre del documento	Tipo de acceso (total / parcial / reservado)	Motivación del acceso parcial o reservado
1	Propuesta-memoria de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios	TOTAL	
2	Informe del Servicio de Ordenación Normativa de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios	TOTAL	
3	Informe de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios	TOTAL	
4	Texto Plan General de Inspección 2016-2018	TOTAL	
5	Informe del Servicio Jurídico de la Secretaria General de Hacienda y Administración Pública	TOTAL	
6	Propuesta Acuerdo al Consejo de Gobierno	TOTAL	
7	Acuerdo aprobado por el Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2016	TOTAL	

Según lo establecido en el artículo 14.3.c) de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre de 2014, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Región de Murcia y siguiendo las instrucciones establecidas por la Comisión de Secretarios Generales de 21 de diciembre de 2015, se propone el límite de acceso a los documentos arriba indicados y su correspondiente motivación.

En Murcia, a 14 de diciembre de 2016



MEMORIA ANUAL DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

AÑO 2015

Esta memoria 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)

DATOS DE TRAMITACIÓN DE AUTORIZACIONES EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2015	
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 GENERAL DE SERVICIOS RELATIVAS A LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2015	
Nº de consultas formuladas a la Inspección General de Servicios por Consejerías/ Organismos autónomos	302
Nº de consultas resultas 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
Total	638

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	1	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	Escuela de Formación e Innovación de la Dirección General de la Función Púb.	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	Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera	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 Inspecc	1	13/03/2015	1
2011-009	ADOPCIÓN INTERNACIONAL	1	10/07/2008	
2011-010	TÍTULO DE FAMILIA NUMEROSA	1	12/12/2009	
--	Cultura y Portavocía	7	--	7
2014-074	Secretaría General->*Dirección General de Comunicación	1	27/01/2015	1
2014-035	Dirección General de Bienes Culturales - Protección Patrimonio Histórico C	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	Servicio de Valoración y Diagnóstico	1	07/12/2006	

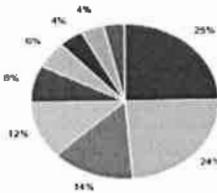


Indicadores de la actividad de procedimientos por Consejerías en 2015

Nombre	Nº	Cumplimentada	Por cumplir	Por no cumplir
CONSEJERIA AGUA, AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	250	103	41,20%	147
CONSEJERIA DESARROLLO ECONOMICO, TURISMO Y EMPLEO	248	172	70,20%	73
CONSEJERIA EDUCACION Y UNIVERSIDADES	145	64	44,14%	81
CONSEJERIA FOMENTO E INFRAESTRUCTURAS	121	53	43,80%	68
CONSEJERIA SALUD	79	42	53,18%	37
CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACION PUBLICA	58	25	44,84%	33
CONSEJERIA FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	44	38	87,52%	6
CONSEJERIA CULTURA Y PORTAVOCIA	40	12	30,00%	28
CONSEJERIA PRESIDENCIA	36	17	47,22%	19
Total	1016	524	51,57%	492

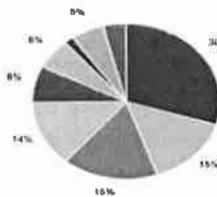
Número de procedimientos por agrupación

● CONSJ. AGUA, AGRIC. ● CONSJ. DESARROLLO ● CONSJ. EDUCACION Y ● CONSJ. FOMENTO E I. ● CONSJ. SALUD
 ● CONSJ. HACIENDA Y ● CONSJ. FAMILIA E I. ● CONSJ. CULTURA Y P. ● CONSJ. PRESIDENCIA



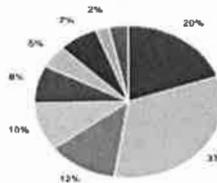
Número de procedimientos no cumplimentados por agrupación

● CONSJ. AGUA, AGRIC. ● CONSJ. DESARROLLO ● CONSJ. EDUCACION Y ● CONSJ. FOMENTO E I. ● CONSJ. SALUD
 ● CONSJ. HACIENDA Y ● CONSJ. FAMILIA E I. ● CONSJ. CULTURA Y P. ● CONSJ. PRESIDENCIA



Número de procedimientos cumplimentados por agrupación

● CONSJ. AGUA, AGRIC. ● CONSJ. DESARROLLO ● CONSJ. EDUCACION Y ● CONSJ. FOMENTO E I. ● CONSJ. SALUD
 ● CONSJ. HACIENDA Y ● CONSJ. FAMILIA E I. ● CONSJ. CULTURA Y P. ● CONSJ. PRESIDENCIA



Junio 2016

LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS



PROPUESTA AL CONSEJERO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARA LA APROBACIÓN POR ACUERDO DE CONSEJO DE GOBIERNO DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018.

De acuerdo con lo regulado en el artículo 18.1b), del Reglamento de la Inspección General de Servicios aprobado por Decreto 93/2012, de 6 de julio, corresponde al Jefe de la Inspección General de Servicios a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, proponer al Consejero de Hacienda y Administración Pública el Plan General de Inspección, para su traslado al Consejo de Gobierno. En aplicación de lo anterior se realiza la siguiente,

PROPUESTA

La Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Región de Murcia, establece entre los principios de organización y funcionamiento de la Administración Regional los de economía, eficacia, eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos y racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos.

En el cumplimiento de estos principios, cobra especial importancia la administración electrónica, pues a través de ella se facilitan las relaciones de los ciudadanos y empresas con la administración, se mejora la accesibilidad a los servicios públicos, se mejora la productividad de la organización y su eficiencia, se mejoran los procedimientos y se obtiene una mayor simplificación de los



misimos, con el consiguiente ahorro en cargas y costes administrativos.

Por ello el Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM de la Región de Murcia (PAECARM), aprobado el pasado 4 de mayo por el Consejo de Gobierno, tiene el doble objetivo, por un lado, de dar respuesta a las obligaciones establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en materia de administración electrónica, y, por otro lado, propiciar la consecución de una administración más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.

Así mismo, es necesario que la administración electrónica deba ir acompañada de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa, proceso este último que, tal y como prevé el artículo 11 de la Ley 2/2014, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la CARM y la Disposición Adicional Segunda de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, necesita de la coordinación precisa para ser llevado a cabo.

El Plan General de Inspección 2016-2018 tiene como objetivos principales los siguientes: el control de la ejecución del PAECARM, así como el apoyo y consultoría del mismo, la coordinación para la implantación de medidas específicas de simplificación administrativa y



normativa y de la actualización de la Guía de Procedimientos y Servicio en colaboración con el Servicio de Atención al Ciudadano, la formación al personal de la Administración Regional en materia de administración electrónica en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública, así como el desarrollo de actuaciones singulares en materia de Calidad y Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Por todo lo expuesto y de acuerdo con lo establecido en el artículo 18.1b), del Decreto 93/2012, de 6 de julio que aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios, se realiza esta propuesta de Plan General de Inspección 2016-2018, que se acompaña como Anexo, para su traslado, si procede, por V.E. al Consejo de Gobierno para su aprobación.

Murcia, 20 de julio de 2016

La Inspectora Jefe de la
Inspección General de Servicios

Conforme

El Director General de la
Función Pública y Calidad de los Servicios

**EXCELENTÍSIMO SR. CONSEJERO DE HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**



ANEXO

PROPUESTA DE PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018

Las funciones y competencias de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de Murcia se regulan en el Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios. El artículo 15 de este Decreto dispone que el Plan General de Inspección, será aprobado por el Consejo de Gobierno a propuesta del Consejero de Hacienda y Administración Pública.

El contenido de los Planes de Inspección está referido a las funciones esenciales de la Inspección General de Servicios y, por tanto, sus objetivos generales son, de una parte, el análisis, supervisión y control de las Unidades Administrativas de los Órganos Directivos, asegurando que su actuación se desarrolla de acuerdo con los principios de legalidad de la actuación administrativa, eficacia y eficiencia. Y de otra parte, la elaboración e implantación de propuestas de mejoras de los procedimientos, documentos administrativos, normativa y métodos de trabajo de las Unidades y Órganos inspeccionados de la CARM, destacando para este plan, y a raíz de la publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la implantación de medidas y herramientas de administración electrónica, así como de simplificación tanto administrativa como normativa.



En este sentido, cobra especial importancia la administración electrónica, pues a través de ella se facilitan las relaciones de los ciudadanos y empresas con la administración, se mejora la accesibilidad a los servicios públicos, se mejora la productividad de la organización y su eficiencia, se mejoran los procedimientos y se obtiene una mayor simplificación de los mismos, con el consiguiente ahorro en cargas y costes administrativos.

Sin embargo, es necesario que la administración electrónica deba ir acompañada de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa, proceso este último que, tal y como prevé la Disposición Adicional Segunda de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, necesita de la coordinación precisa para ser llevado a cabo.

El Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM de la Región de Murcia (PAECARM), aprobado el pasado 4 de mayo por el Consejo de Gobierno, tiene el doble objetivo, por un lado, de dar respuesta a las obligaciones establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en materia de administración electrónica, y, por otro lado, propiciar la consecución de una administración más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.



Los mencionados objetivos se concretan en el citado plan en otros más específicos, entre los que se encuentra que la Administración Pública Regional tenga efectivamente implantados, antes del 1 de octubre de 2018, todos los servicios electrónicos y herramientas de gestión definidos en él en todos los procedimientos administrativos lo que, en definitiva, asegura la tramitación enteramente electrónica de los mismos.

El Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM establece en su apartado 14 que el Acuerdo del Consejo de Gobierno que apruebe el Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el periodo 2016-2018, incluirá el control en todas las Consejerías y Organismos Autónomos de los servicios electrónicos actualmente disponibles, así como los que están pendientes de la realización de los correspondientes desarrollos tecnológicos, para que puedan ser utilizados por los ciudadanos y empresas en la fecha prevista.

Primero.- Objeto del Plan General de Inspección 2016-2018.

El Plan General de Inspección 2016-2018, tiene como objeto principal, dar cumplimiento al mandato contenido en el apartado 14 del citado PAECARM y realizar el control y verificación de que todas las Consejerías y Organismos Autónomos, incluidos en el ámbito de aplicación del mismo, implantan las herramientas y servicios electrónicos, en todos sus procedimientos y servicios en los plazos



que se fijen en el Plan Operativo del PAECARM y, como máximo el 2 de octubre de 2018.

Sin embargo, el papel de la Inspección General de Servicios no puede quedar limitado a las actividades de control y verificación antes mencionadas sino que, antes al contrario, deben de verse complementado por unas labores permanentes de apoyo y consultoría en la implantación del mismo, tanto desde el aspecto organizativo como jurídico. Dichas actividades de apoyo y consultoría tienen como destinatarios, a la Dirección General de Patrimonio e Informática, responsable de los desarrollos tecnológicos, y, por otro, a todos los centros directivos de la Administración Pública Regional incluidos en el PAECARM.

Por otra parte, el desafío que constituye la ejecución del PAECARM en materia de administración electrónica, debe verse acompañado por la implantación efectiva de medidas de simplificación administrativa y normativa en los procedimientos de la CARM, que tienen como destinatarios a los ciudadanos y empresas así como en los procedimientos internos. Para ello la Inspección General de Servicios impulsará y coordinará un proceso de "revisión crítica de los procedimientos" que debe de realizar cada unidad orgánica y que debe significar una simplificación administrativa y normativa. El mencionado proceso culminará con la propuesta de un Plan de Mejora de cada centro directivo a la Inspección General de Servicios.



Así mismo, constituye objeto de este Plan impulsar y velar por la actualización permanente de la Guía de Procedimientos y Servicios, instando, como consecuencia de su acción inspectora, a las unidades responsables de la tramitación a realizar las actualizaciones de la información que deben aparecer en la mencionada guía.

Por último, y dado que la ejecución del PAECARM y la implementación de los servicios electrónicos contemplados en el mismo, va a suponer una profunda transformación en los aspectos organizativos y en los procesos de trabajo que se siguen actualmente en la Administración Regional, y que implica un cambio cultural profundo en la organización, es necesario, tal y como contempla el mencionado plan, que se realicen las acciones formativas necesarias que propicien el cambio del modelo organizativo, poniendo como eje fundamental de dicho cambio al principal factor: los recursos humanos, es decir, a todos los empleados públicos. Por ello constituye también objeto del plan General de Inspección 2016-2018, en coordinación con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública Regional, responsable de su ejecución, el diseño y la coordinación del Plan Formativo previsto en la Línea 3 del Eje 3 del PAECARM para el periodo 2016-2018.



Segundo.- Ámbito de Aplicación del Plan General de Inspección 2016-2018.

El Plan General de Inspección 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, su Administración General y sus Organismos Autónomos recogidos en el punto 5 del PAECARM referido a su ámbito de aplicación.

Tercero.- Ejecución del Plan General y atribuciones de la Inspección General de Servicios en la ejecución del Plan General de Inspección 2016-2018.

1. La Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, adscrita a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, es el órgano de naturaleza horizontal encargado de la coordinación y ejecución del Plan General de Inspección 2016-2018.
2. En el desarrollo y ejecución del Plan General de Inspección se informará a los Secretarios Generales y demás Órganos Directivos de las Consejerías, así como a las Direcciones o Gerencias de los Organismos Autónomos, de las actuaciones que deben de llevar a cabo sus unidades dependientes, informándoles de la evolución de las que se vayan



desarrollando por cada uno de los Servicios y unidades inspeccionadas, así como del resultado de las mismas.

Cuarto.- Actuaciones que integran el Plan General de Inspección 2016-2018.

Las actuaciones que integran el Plan General de Inspección 2016-2018 son todas de carácter horizontal, pues afectan a la totalidad de las Consejerías y Organismos Autónomos definidos en el ámbito de aplicación de este plan y se aplican en todas ellas con criterios homogéneos.

I.- En el Área de Control de la Ejecución del PAECARM.

1.- La Inspección General de Servicios realizará el seguimiento y el control de las actuaciones que competen a cada Consejería y Organismo Autónomo para que tengan implantados en sus procedimientos todos los servicios y herramientas electrónicos contenidos en el PAECARM, de modo que estén disponibles a la fecha prevista para su utilización por los ciudadanos y empresas.

Para ello se tendrán en cuenta las fechas recogidas en el Programa Operativo del PAECARM para la finalización de los correspondientes desarrollos tecnológicos, fecha a partir de la cual los servicios electrónicos deberán comenzar a estar en producción y operativos.



Para realizar este control la Inspección General de Servicios, utilizará la herramienta informática a la que se refiere el apartado Quinto siguiente del presente documento.

2.- La Inspección General de Servicios también podrá realizar el control de las actividades intermedias que deben desarrollar las Consejerías y Organismos Autónomos incluidos en el ámbito de aplicación de este plan en la simplificación de sus procedimientos, en especial, las relacionadas con los documentos que deben ser aportados por los ciudadanos y empresas como interesados en los procedimientos, así como la serie de actos y documentos administrativos asociados a cada una de las fases de los procedimientos.

3.- Las Leyes 39/2015 y 40/2015 instauran una Administración interconectada, la eliminación del papel tanto en sus relaciones con los ciudadanos y empresas como también en las relaciones entre las AAPP, así como el derecho de los interesados a no presentar datos y documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por estas. Así el Plan Estratégico de Implantación de Administración Electrónica prevé, en la línea 2 "Interoperabilidad" del apartado 10.2, Eje 2 "Integración y gestión electrónica", el intercambio de datos entre Administraciones Públicas mediante la Plataforma de Intermediación de Datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En el ámbito de la CARM la Plataforma de Interoperabilidad es la herramienta que permite la consulta de datos por los empleados



públicos directamente o a través de sus aplicaciones de gestión. Los datos de esta Plataforma son ofrecidos por la Administración del Estado a través de la Plataforma de Intermediación y por los órganos directivos de la Administración Regional.

En cuanto a los documentos o datos que deben ser aportados por los ciudadanos y empresas en los procedimientos administrativos tramitados por las unidades y órganos incluidos en este Plan, la Inspección General de Servicios verificará que en todos los procedimientos y servicios en los que se exija documentación que esté disponible en la Plataforma de Interoperabilidad, se obtenga la misma de oficio por los empleados de la CARM, o a través de aplicaciones de gestión, mediante el acceso a dicha Plataforma.

4.- La Inspección también realizará el control y gestionará la autorización de los servicios objeto de integración en la Sede Electrónica, previo informe favorable de la Dirección General de Patrimonio e Informática. Asimismo, le corresponde informar favorablemente el alta de nuevos formularios electrónicos en el Registro Electrónico Único.

II.- En el Área de Apoyo y Consultoría del PAECARM.

Una actuación tan compleja como es todo el conjunto de acciones que se derivan de la fase de ejecución del PAECARM va a producir, en el ámbito de la administración regional, el planteamiento



de numerosas consultas por parte de los órganos directivos y servicios gestores tanto en relación a los procedimientos que tramitan, como sobre otra serie de cuestiones más generales relacionadas con el establecimiento de los propios servicios y herramientas electrónicas. Esta labor de consultoría se va a realizar por la Inspección General de Servicios en el marco de este Plan de Inspección.

Por otro lado, la activa colaboración de la Inspección General de Servicios con la Dirección General de Patrimonio e Informática en la ejecución del PAECARM implica una importante participación en la configuración jurídica, modelación y construcción del sistema de administración electrónica de la CARM, lo cual exige la realización de un importante trabajo de consultoría y apoyo, tanto en el área jurídica como organizativa, para la consecución de un sistema que sea lo más eficiente posible y que, a la vez, cumpla con las exigencias legales impuestas por la normativa en materia de administración electrónica.

Por ello esta área se desglosa en tres actividades distintas:

1.- La participación de la Inspección General de Servicios en reuniones técnicas con la Dirección General de Patrimonio e Informática para el diseño y la construcción del sistema de administración electrónica.

2.- La elaboración de un catálogo o relación de normas en materia de administración electrónica que es necesario impulsar, por



parte de los órganos competentes en cada caso, para dar la necesaria cobertura jurídica a los distintos servicios y herramientas previstos en el PAECARM.

3.- Por último, la resolución de consultas planteadas por los distintos órganos y unidades administrativas incluidas en el ámbito del PAECARM.

Para facilitar el planteamiento de estas consultas por parte de los mismos se ha elaborado un formulario normalizado que se alojará en un sitio Web en RICA a través del cual podrá cumplimentarse y enviarse a la lista de correo electrónico PAECARM-IGS@LISTAS.CARM.ES. La Inspección General de Servicios una vez resuelta la consulta planteada hará pública su respuesta a la misma a través del sitio Web en la Categoría "preguntas y respuestas frecuentes" (FAQ's).

III.- En el Área de Simplificación Administrativa y Normativa.

Es necesario que el desarrollo de las medidas previstas en el PAECARM en materia de administración electrónica se vea acompañado de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa, pues con frecuencia las medidas de simplificación necesitarán modificaciones normativas que habiliten o permitan la adopción de las mismas.

El proceso de transformación a una administración enteramente electrónica no debe consistir simplemente en traspasar al entorno electrónico las actuaciones que se realizaban en los procesos administrativos basados en documentos en formato papel. La administración electrónica no es solo hacer las cosas de un modo distinto, sino también hacer otras diferentes. Por ello es necesario que todos los órganos y unidades incluidos en el ámbito del PAECARM realicen previamente una profunda reflexión crítica de cómo se llevan a cabo los procedimientos que tramitan, para plantear acciones que permitan la simplificación procedimental con el consiguiente ahorro de costes y cargas administrativas.

Los tipos de Actuaciones de Simplificación son los siguientes:

- Actuaciones de Simplificación administrativa que no necesiten modificaciones normativas.
- Actuaciones de Simplificación administrativa para las cuales son necesarias las correspondientes modificaciones normativas.
- Actuaciones de Simplificación normativa que no contienen medidas de simplificación administrativa, sino que persiguen otros fines, como, por ejemplo, afianzar el principio de seguridad jurídica para el ciudadano, evitando la dispersión normativa mediante la consolidación normativa.



Para todo ello la Inspección General de Servicios:

1. Elaborará unas directrices en materia de simplificación administrativa y normativa.
2. Junto a dichas directrices elaborará unas fichas de "Revisión Crítica de los Procedimientos", así como un documento denominado "Plan de Mejora para la Simplificación Administrativa y Normativa".
3. Todos los mencionados documentos serán remitidos a cada órgano directivo para su cumplimentación, volcando la información cumplimentada en la aplicación informática de la Inspección General de Servicios a la que se refiere el apartado Quinto del presente Plan.
4. Cada órgano directivo administrativo cumplimentará el denominado "Plan de Mejora para la Simplificación Administrativa y Normativa", donde consignará, a través de la mencionada aplicación informática, todas las actuaciones que deban desarrollar.
5. La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento de las actuaciones planificadas del párrafo anterior y asistirá permanentemente a los servicios gestores para resolver todas las cuestiones y dudas que se planteen para la consecución de las medidas previstas.



IV.- En el Área de Actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios.

La Inspección General de Servicios impulsará, en colaboración con la Unidad de Atención al Ciudadano, la actualización permanente de la Guía de Procedimientos y Servicios, instando, como consecuencia de su acción inspectora, a las unidades responsables de la tramitación de los mismos a realizar las actualizaciones de la información que deben constar en la guía.

V.- En el Área de Formación.

El Plan Estratégico de Implantación de Administración Electrónica prevé en la línea 3, del Eje 3, para el período 2016-2018 el diseño, elaboración y ejecución de un plan de formación dirigido a los empleados públicos para propiciar el cambio organizativo, jurídico y cultural necesario en la organización que asegure el éxito de las actuaciones previstas en el mismo, partiendo de los profundos cambios jurídicos introducidos por las Leyes 39/2015 y 40/2015 dirigidos a transformar la Administración Regional en una administración de "cero papel."

Los inspectores generales de servicios, en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP), han programado una serie de actuaciones formativas para los empleados públicos de la CARM que deben liderar los cambios mencionados.



PLAN DE FORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

AÑO 2016

Se han programado, para el presente ejercicio, por parte de la Inspección General de Servicios en colaboración con la EFIAP, las siguientes acciones formativas sobre administración electrónica en el ámbito de las administraciones públicas:

- Dos ediciones cuyos destinatarios son Secretarios/ Interventores de los 45 Ayuntamientos de la Región.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Jefes de Servicio de Gestión de Informática de las Consejerías, y Técnicos Superiores de Informática.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Vicesecretarios, Secretarios Generales Técnicos, Subdirectores Generales y Jefes de Servicios pertenecientes a Secretarías Generales.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Jefes de Servicio pertenecientes a Órganos Directivos de distintas Consejerías.

AÑO 2017 y 2018

La planificación de acciones formativas para dichos ejercicios, que se realizará anticipadamente, con un mínimo de 12 ediciones/año



para las unidades de máximo nivel administrativo, impulsoras del proceso de implantación.

Dichas acciones se combinarán con otros formatos, como Jornadas y Seminarios, tanto en la CARM como en los Ayuntamientos de la Región.

VI.- Otras actuaciones singulares.

VI.1.- En materia de Calidad de los Servicios: Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios.

1.- Informar del cumplimiento, homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración y revisión de las Cartas de Servicios y de los Acuerdos de Nivel de Servicios de la CARM.

2.- Informar de sobre el cumplimiento legal de los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia de contar, al menos, con una Carta de Servicios.

3- Informar del grado de cumplimiento de los compromisos expresados en las Cartas de Servicios.

4.- Informar de la evaluación de Cartas de Servicios realizadas por los órganos directivos, comprobando la veracidad de los



datos consignados y la incorporación de las mejoras previstas en los Planes de Mejora.

5.- En materia de colaboración con el Observatorio de Calidad: La Inspección General de Servicios colaborara con el Observatorio de Calidad en el desarrollo de sus funciones y competencias.

VI.2.- En materia de Control de Indicadores Internos.

1.- Informar sobre el cumplimiento legal de los órganos directivos de la obligación de alta en SICI de todos sus procedimientos y servicios incluidos en la Guía.

2.- Informar del grado de cumplimiento de los indicadores que vienen reflejados en SICI, así como de su evaluación.

VI.3- En materia de evaluación de desempeño.

Colaborar con las unidades administrativas de la Dirección General competente en materia de función pública en la implementación de procesos y procedimientos de evaluación de desempeño.



Quinto.- Constancia documental de las Actuaciones Inspectoras y Herramientas de trabajo para el desarrollo de las mismas.

Las actuaciones de inspección que se realicen en los órganos directivos en aplicación de este Plan General de Inspección, podrán recogerse en comunicaciones, requerimientos así como en informes para la resolución de consultas o que resulten de las actuaciones de apoyo y consultoría al PAECARM.

Anualmente se elaborará por parte de la Inspección General un informe anual de las actuaciones llevadas a cabo en cada una de las áreas de trabajo que recoge el apartado Cuarto de este plan.

Finalizado el periodo de vigencia de este plan, la Inspección General de Servicios elaborará un informe de evaluación de todas las actividades llevadas a cabo en dicho periodo así como del resultado de las mismas.

Para el desarrollo de todas las actividades previstas en este Plan de Inspección se utilizará una herramienta informática que permitirá a la Inspección General de Servicios tener la información necesaria para el desarrollo de sus actuaciones, así como para realizar el seguimiento y control de las actividades que tienen que desarrollar los órganos directivos y que son el objeto de este plan.

Las unidades dependientes de dichos órganos directivos utilizarán dicha herramienta informática para trasladar y consolidar la



información necesaria que se determine por la Inspección General de Servicios.

Sexto.- Deber de colaboración de las Unidades y Órganos Directivos de la Administración de la CARM en la ejecución del Plan General 2016-2018.

1. En el ejercicio de sus funciones, las Unidades, Órganos u Organismos vinculados o dependientes de la Administración Regional prestarán su colaboración a la Inspección General de Servicios.
2. Las autoridades, funcionarios y personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma vienen obligados a prestar toda su ayuda y cooperación, poniendo a disposición de los Inspectores Generales de Servicios cuantos medios personales y materiales les demanden.
3. Los Inspectores Generales de Servicios en el ejercicio de sus funciones tendrán el carácter de autoridad pública y gozarán de completa independencia respecto de las autoridades de las que dependan los Servicios y el personal objeto de inspección.

Murcia, julio de 2016



INFORME QUE EMITE EL SERVICIO DE ORDENACIÓN NORMATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, RELATIVO A LA PROPUESTA DE ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018 DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

El presente informe se emite en virtud de lo dispuesto en la disposición transitoria primera del Decreto nº 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública y en el artículo 59 del Decreto 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda, según el cual corresponde al Servicio de Ordenación Normativa, entre otras funciones, el *“Estudio, informe y elaboración de medidas o proyectos normativos relativos al ordenamiento jurídico de la Función Pública Regional”*.

Vista la Propuesta al Consejero de Hacienda y Administración Pública para la aprobación por Acuerdo de Consejo de Gobierno del Plan General de Inspección 2016-2018, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, así como el borrador de Propuesta de Acuerdo del Consejo de Gobierno del Consejero de Hacienda y Administración Pública, que acompaña a la misma.

Visto el artículo 18 del Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en relación con el artículo 7 del Decreto nº 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública y con los artículos 16 y 17 del Decreto 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda.

El expediente de referencia es ajustado a la tramitación correspondiente y conforme a derecho.

**EL JEFE DE SERVICIO
DE ORDENACIÓN NORMATIVA**

Vº Bº
**EL DIRECTOR GENERAL DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS**



ANEXO

PROPUESTA DE PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018

Las funciones y competencias de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de Murcia se regulan en el Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios. El artículo 15 de este Decreto dispone que el Plan General de Inspección, será aprobado por el Consejo de Gobierno a propuesta del Consejero de Hacienda y Administración Pública.

El contenido de los Planes de Inspección está referido a las funciones esenciales de la Inspección General de Servicios y, por tanto, sus objetivos generales son, de una parte, el análisis, supervisión y control de las Unidades Administrativas de los Órganos Directivos, asegurando que su actuación se desarrolla de acuerdo con los principios de legalidad de la actuación administrativa, eficacia y eficiencia. Y de otra parte, la elaboración e implantación de propuestas de mejoras de los procedimientos, documentos administrativos, normativa y métodos de trabajo de las Unidades y Órganos inspeccionados de la CARM, destacando para este plan, y a raíz de la publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la implantación de medidas y herramientas de administración electrónica, así como de simplificación tanto administrativa como normativa.



En este sentido, cobra especial importancia la administración electrónica, pues a través de ella se facilitan las relaciones de los ciudadanos y empresas con la administración, se mejora la accesibilidad a los servicios públicos, se mejora la productividad de la organización y su eficiencia, se mejoran los procedimientos y se obtiene una mayor simplificación de los mismos, con el consiguiente ahorro en cargas y costes administrativos.

Sin embargo, es necesario que la administración electrónica deba ir acompañada de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa, proceso este último que, tal y como prevé la Disposición Adicional Segunda de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, necesita de la coordinación precisa para ser llevado a cabo.

El Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM de la Región de Murcia (PAECARM), aprobado el pasado 4 de mayo por el Consejo de Gobierno, tiene el doble objetivo, por un lado, de dar respuesta a las obligaciones establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en materia de administración electrónica, y, por otro lado, propiciar la consecución de una administración más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.



Los mencionados objetivos se concretan en el citado plan en otros más específicos, entre los que se encuentra que la Administración Pública Regional tenga efectivamente implantados, antes del 1 de octubre de 2018, todos los servicios electrónicos y herramientas de gestión definidos en él en todos los procedimientos administrativos lo que, en definitiva, asegura la tramitación enteramente electrónica de los mismos.

El Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM establece en su apartado 14 que el Acuerdo del Consejo de Gobierno que apruebe el Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el periodo 2016-2018, incluirá el control en todas las Consejerías y Organismos Autónomos de los servicios electrónicos actualmente disponibles, así como los que están pendientes de la realización de los correspondientes desarrollos tecnológicos, para que puedan ser utilizados por los ciudadanos y empresas en la fecha prevista.

Primero.- Objeto del Plan General de Inspección 2016-2018.

El Plan General de Inspección 2016-2018, tiene como objeto principal, dar cumplimiento al mandato contenido en el apartado 14 del citado PAECARM y realizar el control y verificación de que todas las Consejerías y Organismos Autónomos, incluidos en el ámbito de aplicación del mismo, implantan las herramientas y servicios electrónicos, en todos sus procedimientos y servicios en los plazos que



se fijen en el Plan Operativo del PAECARM y, como máximo el 2 de octubre de 2018.

Sin embargo, el papel de la Inspección General de Servicios no puede quedar limitado a las actividades de control y verificación antes mencionadas sino que, antes al contrario, deben de verse complementado por unas labores permanentes de apoyo y consultoría en la implantación del mismo, tanto desde el aspecto organizativo como jurídico. Dichas actividades de apoyo y consultoría tienen como destinatarios, a la Dirección General de Patrimonio e Informática, responsable de los desarrollos tecnológicos, y, por otro, a todos los centros directivos de la Administración Pública Regional incluidos en el PAECARM.

Por otra parte, el desafío que constituye la ejecución del PAECARM en materia de administración electrónica, debe verse acompañado por la implantación efectiva de medidas de simplificación administrativa y normativa en los procedimientos de la CARM, que tienen como destinatarios a los ciudadanos y empresas así como en los procedimientos internos. Para ello la Inspección General de Servicios impulsará y coordinará un proceso de "revisión crítica de los procedimientos" que debe de realizar cada unidad orgánica y que debe significar una simplificación administrativa y normativa. El mencionado proceso culminará con la propuesta de un Plan de Mejora de cada centro directivo a la Inspección General de Servicios.



Así mismo, constituye objeto de este Plan impulsar y velar por la actualización permanente de la Guía de Procedimientos y Servicios, instando, como consecuencia de su acción inspectora, a las unidades responsables de la tramitación a realizar las actualizaciones de la información que deben aparecer en la mencionada guía.

Por último, y dado que la ejecución del PAECARM y la implementación de los servicios electrónicos contemplados en el mismo, va a suponer una profunda transformación en los aspectos organizativos y en los procesos de trabajo que se siguen actualmente en la Administración Regional, y que implica un cambio cultural profundo en la organización, es necesario, tal y como contempla el mencionado plan, que se realicen las acciones formativas necesarias que propicien el cambio del modelo organizativo, poniendo como eje fundamental de dicho cambio al principal factor: los recursos humanos, es decir, a todos los empleados públicos. Por ello constituye también objeto del plan General de Inspección 2016-2018, en coordinación con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública Regional, responsable de su ejecución, el diseño y la coordinación del Plan Formativo previsto en la Línea 3 del Eje 3 del PAECARM para el periodo 2016-2018.



Segundo.- Ámbito de Aplicación del Plan General de Inspección 2016-2018.

El Plan General de Inspección 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, su Administración General y sus Organismos Autónomos recogidos en el punto 5 del PAECARM referido a su ámbito de aplicación.

Tercero.- Ejecución del Plan General y atribuciones de la Inspección General de Servicios en la ejecución del Plan General de Inspección 2016-2018.

1. La Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, adscrita a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, es el órgano de naturaleza horizontal encargado de la coordinación y ejecución del Plan General de Inspección 2016-2018.
2. En el desarrollo y ejecución del Plan General de Inspección se informará a los Secretarios Generales y demás Órganos Directivos de las Consejerías, así como a las Direcciones o Gerencias de los Organismos Autónomos, de las actuaciones que deben de llevar a cabo sus unidades dependientes,



informándoles de la evolución de las que se vayan desarrollando por cada uno de los Servicios y unidades inspeccionadas, así como del resultado de las mismas.

Cuarto.- Actuaciones que integran el Plan General de Inspección 2016-2018.

Las actuaciones que integran el Plan General de Inspección 2016-2018 son todas de carácter horizontal, pues afectan a la totalidad de las Consejerías y Organismos Autónomos definidos en el ámbito de aplicación de este plan y se aplican en todas ellas con criterios homogéneos.

I.- En el Área de Control de la Ejecución del PAECARM.

1.- La Inspección General de Servicios realizará el seguimiento y el control de las actuaciones que competen a cada Consejería y Organismo Autónomo para que tengan implantados en sus procedimientos todos los servicios y herramientas electrónicos contenidos en el PAECARM, de modo que estén disponibles a la fecha prevista para su utilización por los ciudadanos y empresas.

Para ello se tendrán en cuenta las fechas recogidas en el Programa Operativo del PAECARM para la finalización de los correspondientes desarrollos tecnológicos, fecha a partir de la cual los



servicios electrónicos deberán comenzar a estar en producción y operativos.

Para realizar este control la Inspección General de Servicios, utilizará la herramienta informática a la que se refiere el apartado Quinto siguiente del presente documento.

2.- La Inspección General de Servicios también podrá realizar el control de las actividades intermedias que deben desarrollar las Consejerías y Organismos Autónomos incluidos en el ámbito de aplicación de este plan en la simplificación de sus procedimientos, en especial, las relacionadas con los documentos que deben ser aportados por los ciudadanos y empresas como interesados en los procedimientos, así como la serie de actos y documentos administrativos asociados a cada una de las fases de los procedimientos.

3.- Las Leyes 39/2015 y 40/2015 instauran una Administración interconectada, la eliminación del papel tanto en sus relaciones con los ciudadanos y empresas como también en las relaciones entre las AAPP, así como el derecho de los interesados a no presentar datos y documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por estas. Así el Plan Estratégico de Implantación de Administración Electrónica prevé, en la línea 2 "Interoperabilidad" del apartado 10.2, Eje 2 "Integración y gestión electrónica", el intercambio de datos entre Administraciones Públicas



mediante la Plataforma de Intermediación de Datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En el ámbito de la CARM la Plataforma de Interoperabilidad es la herramienta que permite la consulta de datos por los empleados públicos directamente o a través de sus aplicaciones de gestión. Los datos de esta Plataforma son ofrecidos por la Administración del Estado a través de la Plataforma de Intermediación y por los órganos directivos de la Administración Regional.

En cuanto a los documentos o datos que deben ser aportados por los ciudadanos y empresas en los procedimientos administrativos tramitados por las unidades y órganos incluidos en este Plan, la Inspección General de Servicios verificará que en todos los procedimientos y servicios en los que se exija documentación que esté disponible en la Plataforma de Interoperabilidad, se obtenga la misma de oficio por los empleados de la CARM, o a través de aplicaciones de gestión, mediante el acceso a dicha Plataforma.

4.- La Inspección también realizará el control y gestionará la autorización de los servicios objeto de integración en la Sede Electrónica, previo informe favorable de la Dirección General de Patrimonio e Informática. Asimismo, le corresponde informar favorablemente el alta de nuevos formularios electrónicos en el Registro Electrónico Único.



II.- En el Área de Apoyo y Consultoría del PAECARM.

Una actuación tan compleja como es todo el conjunto de acciones que se derivan de la fase de ejecución del PAECARM va a producir, en el ámbito de la administración regional, el planteamiento de numerosas consultas por parte de los órganos directivos y servicios gestores tanto en relación a los procedimientos que tramitan, como sobre otra serie de cuestiones más generales relacionadas con el establecimiento de los propios servicios y herramientas electrónicas. Esta labor de consultoría se va a realizar por la Inspección General de Servicios en el marco de este Plan de Inspección.

Por otro lado, la activa colaboración de la Inspección General de Servicios con la Dirección General de Patrimonio e Informática en la ejecución del PAECARM implica una importante participación en la configuración jurídica, modelación y construcción del sistema de administración electrónica de la CARM, lo cual exige la realización de un importante trabajo de consultoría y apoyo, tanto en el área jurídica como organizativa, para la consecución de un sistema que sea lo más eficiente posible y que, a la vez, cumpla con las exigencias legales impuestas por la normativa en materia de administración electrónica.

Por ello esta área se desglosa en tres actividades distintas:

1.- La participación de la Inspección General de Servicios en reuniones técnicas con la Dirección General de Patrimonio e



Informática para el diseño y la construcción del sistema de administración electrónica.

2.- La elaboración de un catálogo o relación de normas en materia de administración electrónica que es necesario impulsar, por parte de los órganos competentes en cada caso, para dar la necesaria cobertura jurídica a los distintos servicios y herramientas previstos en el PAECARM.

3.- Por último, la resolución de consultas planteadas por los distintos órganos y unidades administrativas incluidas en el ámbito del PAECARM.

Para facilitar el planteamiento de estas consultas por parte de los mismos se ha elaborado un formulario normalizado que se alojará en un sitio Web en RICA a través del cual podrá cumplimentarse y enviarse a la lista de correo electrónico PAECARM-IGS@LISTAS.CARM.ES. La Inspección General de Servicios una vez resuelta la consulta planteada hará pública su respuesta a la misma a través del sitio Web en la Categoría "preguntas y respuestas frecuentes" (FAQ's).

III.- En el Área de Simplificación Administrativa y Normativa.

Es necesario que el desarrollo de las medidas previstas en el PAECARM en materia de administración electrónica se vea acompañado de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa,



púes con frecuencia las medidas de simplificación necesitarán modificaciones normativas que habiliten o permitan la adopción de las mismas.

El proceso de transformación a una administración enteramente electrónica no debe consistir simplemente en traspasar al entorno electrónico las actuaciones que se realizaban en los procesos administrativos basados en documentos en formato papel. La administración electrónica no es solo hacer las cosas de un modo distinto, sino también hacer otras diferentes. Por ello es necesario que todos los órganos y unidades incluidos en el ámbito del PAECARM realicen previamente una profunda reflexión crítica de cómo se llevan a cabo los procedimientos que tramitan, para plantear acciones que permitan la simplificación procedimental con el consiguiente ahorro de costes y cargas administrativas.

Los tipos de Actuaciones de Simplificación son los siguientes:

- Actuaciones de Simplificación administrativa que no necesiten modificaciones normativas.
- Actuaciones de Simplificación administrativa para las cuales son necesarias las correspondientes modificaciones normativas.
- Actuaciones de Simplificación normativa que no contienen medidas de simplificación administrativa, sino que persiguen otros fines, como, por ejemplo, afianzar el principio de seguridad jurídica para el ciudadano,



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración
Pública
Dirección General de la Función Pública y
Calidad de los Servicios

evitando la dispersión normativa mediante la consolidación normativa.

Para todo ello la Inspección General de Servicios:

1. Elaborará unas directrices en materia de simplificación administrativa y normativa.
2. Junto a dichas directrices elaborará unas fichas de "Revisión Crítica de los Procedimientos", así como un documento denominado "Plan de Mejora para la Simplificación Administrativa y Normativa".
3. Todos los mencionados documentos serán remitidos a cada órgano directivo para su cumplimentación, volcando la información cumplimentada en la aplicación informática de la Inspección General de Servicios a la que se refiere el apartado Quinto del presente Plan.
4. Cada órgano directivo administrativo cumplimentará el denominado "Plan de Mejora para la Simplificación Administrativa y Normativa", donde consignará, a través de la mencionada aplicación informática, todas las actuaciones que deban desarrollar.
5. La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento de las actuaciones planificadas del párrafo anterior y asistirá permanentemente a los servicios gestores para resolver todas las cuestiones y dudas que se planteen para la consecución de las medidas previstas.



IV.- En el Área de Actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios.

La Inspección General de Servicios impulsará, en colaboración con la Unidad de Atención al Ciudadano, la actualización permanente de la Guía de Procedimientos y Servicios, instando, como consecuencia de su acción inspectora, a las unidades responsables de la tramitación de los mismos a realizar las actualizaciones de la información que deben constar en la guía.

V.- En el Área de Formación.

El Plan Estratégico de Implantación de Administración Electrónica prevé en la línea 3, del Eje 3, para el período 2016-2018 el diseño, elaboración y ejecución de un plan de formación dirigido a los empleados públicos para propiciar el cambio organizativo, jurídico y cultural necesario en la organización que asegure el éxito de las actuaciones previstas en el mismo, partiendo de los profundos cambios jurídicos introducidos por las Leyes 39/2015 y 40/2015 dirigidos a transformar la Administración Regional en una administración de "cero papel."

Los inspectores generales de servicios, en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP), han programado una serie de actuaciones formativas para los



empleados públicos de la CARM que deben liderar los cambios mencionados.

PLAN DE FORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

AÑO 2016

Se han programado, para el presente ejercicio, por parte de la Inspección General de Servicios en colaboración con la EFIAP, las siguientes acciones formativas sobre administración electrónica en el ámbito de las administraciones públicas:

- Dos ediciones cuyos destinatarios son Secretarios/ Interventores de los 45 Ayuntamientos de la Región.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Jefes de Servicio de Gestión de Informática de las Consejerías, y Técnicos Superiores de Informática.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Vicesecretarios, Secretarios Generales Técnicos, Subdirectores Generales y Jefes de Servicios pertenecientes a Secretarías Generales.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Jefes de Servicio pertenecientes a Órganos Directivos de distintas Consejerías.



AÑO 2017 y 2018

La planificación de acciones formativas para dichos ejercicios, que se realizará anticipadamente, con un mínimo de 12 ediciones/año para las unidades de máximo nivel administrativo, impulsoras del proceso de implantación.

Dichas acciones se combinarán con otros formatos, como Jornadas y Seminarios, tanto en la CARM como en los Ayuntamientos de la Región.

VI.- Otras actuaciones singulares.

VI.1.- En materia de Calidad de los Servicios: Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios.

- 1.- Informar del cumplimiento, homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración y revisión de las Cartas de Servicios y de los Acuerdos de Nivel de Servicios de la CARM.
- 2.- Informar de sobre el cumplimiento legal de los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia de contar, al menos, con una Carta de Servicios.
- 3- Informar del grado de cumplimiento de los compromisos expresados en las Cartas de Servicios.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración
Pública
Dirección General de la Función Pública y
Calidad de los Servicios

4.- Informar de la evaluación de Cartas de Servicios realizadas por los órganos directivos, comprobando la veracidad de los datos consignados y la incorporación de las mejoras previstas en los Planes de Mejora.

5.- En materia de colaboración con el Observatorio de Calidad: La Inspección General de Servicios colaborara con el Observatorio de Calidad en el desarrollo de sus funciones y competencias.

VI.2.- En materia de Control de Indicadores Internos.

1.- Informar sobre el cumplimiento legal de los órganos directivos de la obligación de alta en SICI de todos sus procedimientos y servicios incluidos en la Guía.

2.- Informar del grado de cumplimiento de los indicadores que vienen reflejados en SICI, así como de su evaluación.

VI.3- En materia de evaluación de desempeño.

Colaborar con las unidades administrativas de la Dirección General competente en materia de función pública en la implementación de procesos y procedimientos de evaluación de desempeño.



Quinto.- Constancia documental de las Actuaciones Inspectoras y Herramientas de trabajo para el desarrollo de las mismas.

Las actuaciones de inspección que se realicen en los órganos directivos en aplicación de este Plan General de Inspección, podrán recogerse en comunicaciones, requerimientos así como en informes para la resolución de consultas o que resulten de las actuaciones de apoyo y consultoría al PAECARM.

Anualmente se elaborará por parte de la Inspección General un informe anual de las actuaciones llevadas a cabo en cada una de las áreas de trabajo que recoge el apartado Cuarto de este plan.

Finalizado el periodo de vigencia de este plan, la Inspección General de Servicios elaborará un informe de evaluación de todas las actividades llevadas a cabo en dicho periodo así como del resultado de las mismas.

Para el desarrollo de todas las actividades previstas en este Plan de Inspección se utilizará una herramienta informática que permitirá a la Inspección General de Servicios tener la información necesaria para el desarrollo de sus actuaciones, así como para realizar el seguimiento y control de las actividades que tienen que desarrollar los órganos directivos y que son el objeto de este plan.



Las unidades dependientes de dichos órganos directivos utilizarán dicha herramienta informática para trasladar y consolidar la información necesaria que se determine por la Inspección General de Servicios.

Sexto.- Deber de colaboración de las Unidades y Órganos Directivos de la Administración de la CARM en la ejecución del Plan General 2016-2018.

1. En el ejercicio de sus funciones, las Unidades, Órganos u Organismos vinculados o dependientes de la Administración Regional prestarán su colaboración a la Inspección General de Servicios.
2. Las autoridades, funcionarios y personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma vienen obligados a prestar toda su ayuda y cooperación, poniendo a disposición de los Inspectores Generales de Servicios cuantos medios personales y materiales les demanden.
3. Los Inspectores Generales de Servicios en el ejercicio de sus funciones tendrán el carácter de autoridad pública y gozarán de completa independencia respecto de las autoridades de las que dependan los Servicios y el personal objeto de inspección.

Murcia, julio de 2016



I-138-2016

INFORME SOBRE LA PROPUESTA DE ACUERDO AL CONSEJO DE GOBIERNO PARA LA APROBACIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018 DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

El presente informe se emite por el Servicio Jurídico en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.1 c) del Decreto n.º 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda. (Actualmente Consejería de Hacienda y Administración Pública).

Primero.- Por la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios se remite el expediente sobre la Propuesta de Acuerdo al Consejo de Gobierno para la aprobación del Plan General de Inspección 2016-2018 de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El expediente consta, además de los siguientes documentos:

1. Propuesta de Acuerdo del Consejero de Hacienda y Administración Pública al Consejo de Gobierno para la aprobación del Plan General de Inspección 2016-2018, de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
2. Informe de 21 de julio de 2016 del Servicio de Ordenación Normativa de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios.
3. Propuesta de la Inspección General al Consejero de Hacienda y Administración Pública de 20 de julio de 2016 para su traslado al Consejo de Gobierno para su aprobación.

Segundo.- El Plan General de Inspección 2016-2018 tiene como objetivos principales los siguientes: el control de la ejecución del PAECARM, así como el apoyo y consultoría del mismo, la coordinación para la implantación de medidas específicas de simplificación administrativa y normativa y de la actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios en colaboración con el Servicio de Atención al Ciudadano, la formación al personal de la Administración Regional en materia de administración electrónica en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública, así como el desarrollo de actuaciones singulares en materia de Calidad y Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Una vez concluidas las actuaciones inspectoras, el Consejero de Hacienda y Administración Pública informará al Consejo de Gobierno sobre el desarrollo del Plan.

En conclusión, se informa favorablemente la Propuesta de Acuerdo al Consejo de Gobierno sobre para la aprobación del Plan General de Inspección



Región de Murcia
Consejería de Hacienda y Administración Pública

Secretaría General

2016-2018 de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



AL CONSEJO DE GOBIERNO

La Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Región de Murcia, establece entre los principios de organización y funcionamiento de la Administración Regional los de economía, eficacia, eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos y racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos.

En el cumplimiento de estos principios, cobra especial importancia la administración electrónica, pues a través de ella se facilitan las relaciones de los ciudadanos y empresas con la administración, se mejora la accesibilidad a los servicios públicos, se mejora la productividad de la organización y su eficiencia, se mejoran los procedimientos y se obtiene una mayor simplificación de los mismos, con el consiguiente ahorro en cargas y costes administrativos.

Por ello el Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM de la Región de Murcia (PAECARM), aprobado el pasado 4 de mayo por el Consejo de Gobierno, tiene el doble objetivo, por un lado, de dar respuesta a las obligaciones establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en materia de administración electrónica, y, por otro lado, propiciar la consecución de una



administración más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.

Así mismo, es necesario que la administración electrónica deba ir acompañada de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa, proceso este último que, tal y como prevé el artículo 11 de la Ley 2/2014, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la CARM y la Disposición Adicional Segunda de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, necesita de la coordinación precisa para ser llevado a cabo.

El Plan General de Inspección 2016-2018 tiene como objetivos principales los siguientes: el control de la ejecución del PAECARM, así como el apoyo y consultoría del mismo, la coordinación para la implantación de medidas específicas de simplificación administrativa y normativa y de la actualización de la Guía de Procedimientos y Servicio en colaboración con el Servicio de Atención al Ciudadano, la formación al personal de la Administración Regional en materia de administración electrónica en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública, así como el desarrollo de actuaciones singulares en materia de Calidad y Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración
Pública
Dirección General de la Función Pública y
Calidad de los Servicios

En consecuencia, visto el Decreto nº 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por el que se atribuye a la Consejería de Hacienda y Administración Pública las competencias de Inspección y Calidad de los Servicios, así como el artículo 18 del Decreto 93/2012, de 6 de julio, que aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios, se somete al Consejo de Gobierno, para su aprobación si procede, la presente propuesta de

ACUERDO

PRIMERO.- Aprobar el Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma 2016-2018 en los términos que se expresan en el Anexo que se acompaña.

SEGUNDO.- De conformidad con lo establecido en el Decreto 93/2012, de 6 de julio, y con el fin de facilitar la actividad inspectora, se ordena a todas las autoridades y personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia prestar la ayuda y colaboración que, en el ejercicio de sus funciones, les sea requerida por la Inspección General de Servicios.

TERCERO.- Concluidas las actuaciones inspectoras, el Consejero de Hacienda y Administración Pública informará al Consejo de Gobierno sobre el desarrollo del Plan.



ANEXO

PROPUESTA DE PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016-2018

Las funciones y competencias de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de Murcia se regulan en el Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios. El artículo 15 de este Decreto dispone que el Plan General de Inspección, será aprobado por el Consejo de Gobierno a propuesta del Consejero de Hacienda y Administración Pública.

El contenido de los Planes de Inspección está referido a las funciones esenciales de la Inspección General de Servicios y, por tanto, sus objetivos generales son, de una parte, el análisis, supervisión y control de las Unidades Administrativas de los Órganos Directivos, asegurando que su actuación se desarrolla de acuerdo con los principios de legalidad de la actuación administrativa, eficacia y eficiencia. Y de otra parte, la elaboración e implantación de propuestas de mejoras de los procedimientos, documentos administrativos, normativa y métodos de trabajo de las Unidades y Órganos inspeccionados de la CARM, destacando para este plan, y a raíz de la publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la implantación de medidas y herramientas de administración electrónica, así como de simplificación tanto administrativa como normativa.



En este sentido, cobra especial importancia la administración electrónica, pues a través de ella se facilitan las relaciones de los ciudadanos y empresas con la administración, se mejora la accesibilidad a los servicios públicos, se mejora la productividad de la organización y su eficiencia, se mejoran los procedimientos y se obtiene una mayor simplificación de los mismos, con el consiguiente ahorro en cargas y costes administrativos.

Sin embargo, es necesario que la administración electrónica deba ir acompañada de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa, proceso este último que, tal y como prevé la Disposición Adicional Segunda de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, necesita de la coordinación precisa para ser llevado a cabo.

El Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM de la Región de Murcia (PAECARM), aprobado el pasado 4 de mayo por el Consejo de Gobierno, tiene el doble objetivo, por un lado, de dar respuesta a las obligaciones establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en materia de administración electrónica, y, por otro lado, propiciar la consecución de una administración más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.



Los mencionados objetivos se concretan en el citado plan en otros más específicos, entre los que se encuentra que la Administración Pública Regional tenga efectivamente implantados, antes del 1 de octubre de 2018, todos los servicios electrónicos y herramientas de gestión definidos en él en todos los procedimientos administrativos lo que, en definitiva, asegura la tramitación enteramente electrónica de los mismos.

El Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM establece en su apartado 14 que el Acuerdo del Consejo de Gobierno que apruebe el Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el periodo 2016-2018, incluirá el control en todas las Consejerías y Organismos Autónomos de los servicios electrónicos actualmente disponibles, así como los que están pendientes de la realización de los correspondientes desarrollos tecnológicos, para que puedan ser utilizados por los ciudadanos y empresas en la fecha prevista.

Primero.- Objeto del Plan General de Inspección 2016-2018.

El Plan General de Inspección 2016-2018, tiene como objeto principal, dar cumplimiento al mandato contenido en el apartado 14 del citado PAECARM y realizar el control y verificación de que todas las Consejerías y Organismos Autónomos, incluidos en el ámbito de aplicación del mismo, implantan las herramientas y servicios electrónicos, en todos sus procedimientos y servicios en los plazos que

se fijen en el Plan Operativo del PAECARM y, como máximo el 2 de octubre de 2018.

Sin embargo, el papel de la Inspección General de Servicios no puede quedar limitado a las actividades de control y verificación antes mencionadas sino que, antes al contrario, deben de verse complementado por unas labores permanentes de apoyo y consultoría en la implantación del mismo, tanto desde el aspecto organizativo como jurídico. Dichas actividades de apoyo y consultoría tienen como destinatarios, a la Dirección General de Patrimonio e Informática, responsable de los desarrollos tecnológicos, y, por otro, a todos los centros directivos de la Administración Pública Regional incluidos en el PAECARM.

Por otra parte, el desafío que constituye la ejecución del PAECARM en materia de administración electrónica, debe verse acompañado por la implantación efectiva de medidas de simplificación administrativa y normativa en los procedimientos de la CARM, que tienen como destinatarios a los ciudadanos y empresas así como en los procedimientos internos. Para ello la Inspección General de Servicios impulsará y coordinará un proceso de "revisión crítica de los procedimientos" que debe de realizar cada unidad orgánica y que debe significar una simplificación administrativa y normativa. El mencionado proceso culminará con la propuesta de un Plan de Mejora de cada centro directivo a la Inspección General de Servicios.



Así mismo, constituye objeto de este Plan impulsar y velar por la actualización permanente de la Guía de Procedimientos y Servicios, instando, como consecuencia de su acción inspectora, a las unidades responsables de la tramitación a realizar las actualizaciones de la información que deben aparecer en la mencionada guía.

Por último, y dado que la ejecución del PAECARM y la implementación de los servicios electrónicos contemplados en el mismo, va a suponer una profunda transformación en los aspectos organizativos y en los procesos de trabajo que se siguen actualmente en la Administración Regional, y que implica un cambio cultural profundo en la organización, es necesario, tal y como contempla el mencionado plan, que se realicen las acciones formativas necesarias que propicien el cambio del modelo organizativo, poniendo como eje fundamental de dicho cambio al principal factor: los recursos humanos, es decir, a todos los empleados públicos. Por ello constituye también objeto del plan General de Inspección 2016-2018, en coordinación con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública Regional, responsable de su ejecución, el diseño y la coordinación del Plan Formativo previsto en la Línea 3 del Eje 3 del PAECARM para el periodo 2016-2018.



Segundo.- Ámbito de Aplicación del Plan General de Inspección 2016-2018.

El Plan General de Inspección 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, su Administración General y sus Organismos Autónomos recogidos en el punto 5 del PAECARM referido a su ámbito de aplicación.

Tercero.- Ejecución del Plan General y atribuciones de la Inspección General de Servicios en la ejecución del Plan General de Inspección 2016-2018.

1. La Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, adscrita a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, es el órgano de naturaleza horizontal encargado de la coordinación y ejecución del Plan General de Inspección 2016-2018.
2. En el desarrollo y ejecución del Plan General de Inspección se informará a los Secretarios Generales y demás Órganos Directivos de las Consejerías, así como a las Direcciones o Gerencias de los Organismos Autónomos, de las actuaciones que deben de llevar a cabo sus unidades dependientes,





informándoles de la evolución de las que se vayan desarrollando por cada uno de los Servicios y unidades inspeccionadas, así como del resultado de las mismas.

Cuarto.- Actuaciones que integran el Plan General de Inspección 2016-2018.

Las actuaciones que integran el Plan General de Inspección 2016-2018 son todas de carácter horizontal, pues afectan a la totalidad de las Consejerías y Organismos Autónomos definidos en el ámbito de aplicación de este plan y se aplican en todas ellas con criterios homogéneos.

I.- En el Área de Control de la Ejecución del PAECARM.

1.- La Inspección General de Servicios realizará el seguimiento y el control de las actuaciones que competen a cada Consejería y Organismo Autónomo para que tengan implantados en sus procedimientos todos los servicios y herramientas electrónicos contenidos en el PAECARM, de modo que estén disponibles a la fecha prevista para su utilización por los ciudadanos y empresas.

Para ello se tendrán en cuenta las fechas recogidas en el Programa Operativo del PAECARM para la finalización de los correspondientes desarrollos tecnológicos, fecha a partir de la cual los



servicios electrónicos deberán comenzar a estar en producción y operativos.

Para realizar este control la Inspección General de Servicios, utilizará la herramienta informática a la que se refiere el apartado Quinto siguiente del presente documento.

2.- La Inspección General de Servicios también podrá realizar el control de las actividades intermedias que deben desarrollar las Consejerías y Organismos Autónomos incluidos en el ámbito de aplicación de este plan en la simplificación de sus procedimientos, en especial, las relacionadas con los documentos que deben ser aportados por los ciudadanos y empresas como interesados en los procedimientos, así como la serie de actos y documentos administrativos asociados a cada una de las fases de los procedimientos.

3.- Las Leyes 39/2015 y 40/2015 instauran una Administración interconectada, la eliminación del papel tanto en sus relaciones con los ciudadanos y empresas como también en las relaciones entre las AAPP, así como el derecho de los interesados a no presentar datos y documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por estas. Así el Plan Estratégico de Implantación de Administración Electrónica prevé, en la línea 2 "Interoperabilidad" del apartado 10.2, Eje 2 "Integración y gestión electrónica", el intercambio de datos entre Administraciones Públicas



mediante la Plataforma de Intermediación de Datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En el ámbito de la CARM la Plataforma de Interoperabilidad es la herramienta que permite la consulta de datos por los empleados públicos directamente o a través de sus aplicaciones de gestión. Los datos de esta Plataforma son ofrecidos por la Administración del Estado a través de la Plataforma de Intermediación y por los órganos directivos de la Administración Regional.

En cuanto a los documentos o datos que deben ser aportados por los ciudadanos y empresas en los procedimientos administrativos tramitados por las unidades y órganos incluidos en este Plan, la Inspección General de Servicios verificará que en todos los procedimientos y servicios en los que se exija documentación que esté disponible en la Plataforma de Interoperabilidad, se obtenga la misma de oficio por los empleados de la CARM, o a través de aplicaciones de gestión, mediante el acceso a dicha Plataforma.

4.- La Inspección también realizará el control y gestionará la autorización de los servicios objeto de integración en la Sede Electrónica, previo informe favorable de la Dirección General de Patrimonio e Informática. Asimismo, le corresponde informar favorablemente el alta de nuevos formularios electrónicos en el Registro Electrónico Único.



II.- En el Área de Apoyo y Consultoría del PAECARM.

Una actuación tan compleja como es todo el conjunto de acciones que se derivan de la fase de ejecución del PAECARM va a producir, en el ámbito de la administración regional, el planteamiento de numerosas consultas por parte de los órganos directivos y servicios gestores tanto en relación a los procedimientos que tramitan, como sobre otra serie de cuestiones más generales relacionadas con el establecimiento de los propios servicios y herramientas electrónicas. Esta labor de consultoría se va a realizar por la Inspección General de Servicios en el marco de este Plan de Inspección.

Por otro lado, la activa colaboración de la Inspección General de Servicios con la Dirección General de Patrimonio e Informática en la ejecución del PAECARM implica una importante participación en la configuración jurídica, modelación y construcción del sistema de administración electrónica de la CARM, lo cual exige la realización de un importante trabajo de consultoría y apoyo, tanto en el área jurídica como organizativa, para la consecución de un sistema que sea lo más eficiente posible y que, a la vez, cumpla con las exigencias legales impuestas por la normativa en materia de administración electrónica.

Por ello esta área se desglosa en tres actividades distintas:

1.- La participación de la Inspección General de Servicios en reuniones técnicas con la Dirección General de Patrimonio e



Informática para el diseño y la construcción del sistema de administración electrónica.

2.- La elaboración de un catálogo o relación de normas en materia de administración electrónica que es necesario impulsar, por parte de los órganos competentes en cada caso, para dar la necesaria cobertura jurídica a los distintos servicios y herramientas previstos en el PAECARM.

3.- Por último, la resolución de consultas planteadas por los distintos órganos y unidades administrativas incluidas en el ámbito del PAECARM.

Para facilitar el planteamiento de estas consultas por parte de los mismos se ha elaborado un formulario normalizado que se alojará en un sitio Web en RICA a través del cual podrá cumplimentarse y enviarse a la lista de correo electrónico PAECARM-IGS@LISTAS.CARM.ES. La Inspección General de Servicios una vez resuelta la consulta planteada hará pública su respuesta a la misma a través del sitio Web en la Categoría "preguntas y respuestas frecuentes" (FAQ's).

III.- En el Área de Simplificación Administrativa y Normativa.

Es necesario que el desarrollo de las medidas previstas en el PAECARM en materia de administración electrónica se vea acompañado de un correlativo proceso de simplificación administrativa y normativa,



púes con frecuencia las medidas de simplificación necesitarán modificaciones normativas que habiliten o permitan la adopción de las mismas.

El proceso de transformación a una administración enteramente electrónica no debe consistir simplemente en traspasar al entorno electrónico las actuaciones que se realizaban en los procesos administrativos basados en documentos en formato papel. La administración electrónica no es solo hacer las cosas de un modo distinto, sino también hacer otras diferentes. Por ello es necesario que todos los órganos y unidades incluidos en el ámbito del PAECARM realicen previamente una profunda reflexión crítica de cómo se llevan a cabo los procedimientos que tramitan, para plantear acciones que permitan la simplificación procedimental con el consiguiente ahorro de costes y cargas administrativas.

Los tipos de Actuaciones de Simplificación son los siguientes:

- Actuaciones de Simplificación administrativa que no necesiten modificaciones normativas.
- Actuaciones de Simplificación administrativa para las cuales son necesarias las correspondientes modificaciones normativas.
- Actuaciones de Simplificación normativa que no contienen medidas de simplificación administrativa, sino que persiguen otros fines, como, por ejemplo, afianzar el principio de seguridad jurídica para el



evitando la dispersión normativa mediante la consolidación normativa.

Para todo ello la Inspección General de Servicios:

1. Elaborará unas directrices en materia de simplificación administrativa y normativa.
2. Junto a dichas directrices elaborará unas fichas de "Revisión Crítica de los Procedimientos", así como un documento denominado "Plan de Mejora para la Simplificación Administrativa y Normativa".
3. Todos los mencionados documentos serán remitidos a cada órgano directivo para su cumplimentación, volcando la información cumplimentada en la aplicación informática de la Inspección General de Servicios a la que se refiere el apartado Quinto del presente Plan.
4. Cada órgano directivo administrativo cumplimentará el denominado "Plan de Mejora para la Simplificación Administrativa y Normativa", donde consignará, a través de la mencionada aplicación informática, todas las actuaciones que deban desarrollar.
5. La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento de las actuaciones planificadas del párrafo anterior y asistirá permanentemente a los servicios gestores para resolver todas las cuestiones y dudas que se planteen para la consecución de las medidas previstas.

IV.- En el Área de Actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios.

La Inspección General de Servicios impulsará, en colaboración con la Unidad de Atención al Ciudadano, la actualización permanente de la Guía de Procedimientos y Servicios, instando, como consecuencia de su acción inspectora, a las unidades responsables de la tramitación de los mismos a realizar las actualizaciones de la información que deben constar en la guía.

V.- En el Área de Formación.

El Plan Estratégico de Implantación de Administración Electrónica prevé en la línea 3, del Eje 3, para el período 2016-2018 el diseño, elaboración y ejecución de un plan de formación dirigido a los empleados públicos para propiciar el cambio organizativo, jurídico y cultural necesario en la organización que asegure el éxito de las actuaciones previstas en el mismo, partiendo de los profundos cambios jurídicos introducidos por las Leyes 39/2015 y 40/2015 dirigidos a transformar la Administración Regional en una administración de "cero papel."

Los inspectores generales de servicios, en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP), han programado una serie de actuaciones formativas para lo



empleados públicos de la CARM que deben liderar los cambios mencionados.

PLAN DE FORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

AÑO 2016

Se han programado, para el presente ejercicio, por parte de la Inspección General de Servicios en colaboración con la EFIAP, las siguientes acciones formativas sobre administración electrónica en el ámbito de las administraciones públicas:

- Dos ediciones cuyos destinatarios son Secretarios/ Interventores de los 45 Ayuntamientos de la Región.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Jefes de Servicio de Gestión de Informática de las Consejerías, y Técnicos Superiores de Informática.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Vicesecretarios, Secretarios Generales Técnicos, Subdirectores Generales y Jefes de Servicios pertenecientes a Secretarías Generales.
- Dos ediciones cuyos destinatarios son Jefes de Servicio pertenecientes a Órganos Directivos de distintas Consejerías.



AÑO 2017 y 2018

La planificación de acciones formativas para dichos ejercicios, que se realizará anticipadamente, con un mínimo de 12 ediciones/año para las unidades de máximo nivel administrativo, impulsoras del proceso de implantación.

Dichas acciones se combinarán con otros formatos, como Jornadas y Seminarios, tanto en la CARM como en los Ayuntamientos de la Región.

VI.- Otras actuaciones singulares.

VI.1.- En materia de Calidad de los Servicios: Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios.

- 1.- Informar del cumplimiento, homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración y revisión de las Cartas de Servicios y de los Acuerdos de Nivel de Servicios de la CARM.
- 2.- Informar de sobre el cumplimiento legal de los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia de contar, al menos, con una Carta de Servicios.
- 3- Informar del grado de cumplimiento de los compromisos expresados en las Cartas de Servicios.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración
Pública
Dirección General de la Función Pública y
Calidad de los Servicios

4.- Informar de la evaluación de Cartas de Servicios realizadas por los órganos directivos, comprobando la veracidad de los datos consignados y la incorporación de las mejoras previstas en los Planes de Mejora.

5.- En materia de colaboración con el Observatorio de Calidad: La Inspección General de Servicios colaborara con el Observatorio de Calidad en el desarrollo de sus funciones y competencias.

VI.2.- En materia de Control de Indicadores Internos.

1.- Informar sobre el cumplimiento legal de los órganos directivos de la obligación de alta en SICI de todos sus procedimientos y servicios incluidos en la Guía.

2.- Informar del grado de cumplimiento de los indicadores que vienen reflejados en SICI, así como de su evaluación.

VI.3- En materia de evaluación de desempeño.

Colaborar con las unidades administrativas de la Dirección General competente en materia de función pública en la implementación de procesos y procedimientos de evaluación de desempeño.



Quinto.- Constancia documental de las Actuaciones Inspectoras y Herramientas de trabajo para el desarrollo de las mismas.

Las actuaciones de inspección que se realicen en los órganos directivos en aplicación de este Plan General de Inspección, podrán recogerse en comunicaciones, requerimientos así como en informes para la resolución de consultas o que resulten de las actuaciones de apoyo y consultoría al PAECARM.

Anualmente se elaborará por parte de la Inspección General un informe anual de las actuaciones llevadas a cabo en cada una de las áreas de trabajo que recoge el apartado Cuarto de este plan.

Finalizado el periodo de vigencia de este plan, la Inspección General de Servicios elaborará un informe de evaluación de todas las actividades llevadas a cabo en dicho periodo así como del resultado de las mismas.

Para el desarrollo de todas las actividades previstas en este Plan de Inspección se utilizará una herramienta informática que permitirá a la Inspección General de Servicios tener la información necesaria para el desarrollo de sus actuaciones, así como para realizar el seguimiento y control de las actividades que tienen que desarrollar los órganos directivos y que son el objeto de este plan.



Las unidades dependientes de dichos órganos directivos utilizarán dicha herramienta informática para trasladar y consolidar la información necesaria que se determine por la Inspección General de Servicios.

Sexto.- Deber de colaboración de las Unidades y Órganos Directivos de la Administración de la CARM en la ejecución del Plan General 2016-2018.

1. En el ejercicio de sus funciones, las Unidades, Órganos u Organismos vinculados o dependientes de la Administración Regional prestarán su colaboración a la Inspección General de Servicios.
2. Las autoridades, funcionarios y personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma vienen obligados a prestar toda su ayuda y cooperación, poniendo a disposición de los Inspectores Generales de Servicios cuantos medios personales y materiales les demanden.
3. Los Inspectores Generales de Servicios en el ejercicio de sus funciones tendrán el carácter de autoridad pública y gozarán de completa independencia respecto de las autoridades de las que dependan los Servicios y el personal objeto de inspección.

Murcia, julio de 2016



**SECRETARIA DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

CERTIFICO: Que según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día veintisiete de julio de dos mil dieciséis, a propuesta del Consejero de Hacienda y Administración Pública, el Consejo de Gobierno acuerda:

PRIMERO.- Aprobar el Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma 2016-2018 en los términos que se expresan en el Anexo que se acompaña.

SEGUNDO.- De conformidad con lo establecido en el Decreto 93/2012, de 6 de julio, y con el fin de facilitar la actividad inspectora, se ordena a todas las autoridades y personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia prestar la ayuda y colaboración que, en el ejercicio de sus funciones, les sea requerida por la Inspección General de Servicios.

TERCERO.- Concluidas las actuaciones inspectoras, el Consejero de Hacienda y Administración Pública informará al Consejo de Gobierno sobre el desarrollo del Plan.

CUARTO.- El Plan al que se refiere este Acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente a su aprobación extendiéndose la vigencia de sus actuaciones hasta el 31 de diciembre de 2018.

Y para que conste y a los procedentes efectos, expido, firmo y sello la presente en Murcia a veintisiete de julio de dos mil dieciséis.