



DON JAVIER CELDRÁN LORENTE, SECRETARIO DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

CERTIFICO: Según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día once de marzo de dos mil veintiuno, el Consejo de Gobierno, a propuesta del Consejero de Transparencia, Participación y Administración Pública, queda enterado de la Memoria Anual de Actividades correspondientes al año 2020 de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, debiéndose posteriormente publicar dicha memoria en el Portal de Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, conforme establece el artículo 15 e) de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Y para que conste y a los procedentes efectos, expido, firmo y sello la presente en Murcia a la fecha de la firma electrónica recogida al margen.





AL CONSEJO DE GOBIERNO

El Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, regula, en su artículo 1 que la misma efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, asesoramiento, racionalización y simplificación de los procedimientos, a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos. Las actuaciones que realiza la Inspección General de Servicios se desarrollan en ejercicio de las funciones atribuidas por el artículo 5 del mencionado Decreto.

Por otro lado, el artículo 16.1 prevé que de todas las actuaciones efectuadas por la Inspección General de Servicios se realizará una Memoria Anual de Actuaciones.

La mencionada memoria ha de ser presentada al Consejo de Gobierno a través del Consejero competente en materia de inspección de los servicios, conforme establece el precepto mencionado anteriormente.

Por su parte, el artículo 9 del Decreto del Presidente 29/2019, de 31 de julio, de reorganización de la Administración Regional atribuye la competencia en materia de inspección de los servicios a la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

En virtud de lo anterior, procede la presentación, para su toma en consideración, al Consejo de Gobierno de la Memoria Anual de Actividades correspondientes al año 2020 de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, debiéndose posteriormente publicar dicha memoria en el Portal de Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, conforme establece el artículo 15 e) de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El Consejero de Transparencia, Participación y Administración Pública.

Fdo. José Gabriel Sánchez Torregrosa





21TRINF029

ASUNTO: DACIÓN DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA MEMORIA ANUAL DE ACTUACIONES 2020 DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.

En relación con el asunto arriba referenciado, y de acuerdo con el artículo 11, d) del Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (al que hemos de remitirnos en tanto no sea aprobado el Decreto de estructura de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública) en virtud del cual corresponde a este Servicio Jurídico la supervisión y, en su caso, informe de todas las actuaciones relativas a cuantos asuntos hayan de remitirse al Consejo de Gobierno, en materias de la competencia de la Consejería, se señala lo siguiente:

I. Que, de acuerdo con el Decreto del Presidente nº 29/2019, de 31 de julio, de reorganización de la Administración Regional, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública ha asumido las funciones de la Inspección General de Servicios, funciones que ejerce a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, de conformidad con el artículo 5 del Decreto n.º 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de esta Consejería.

II. Que el artículo 12 del Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, regula las actuaciones que puede desarrollar la Inspección General, distinguiendo, a tal efecto, entre actuaciones ordinarias, que se desarrollan en cumplimiento del Plan General de Inspección y, extraordinarias, reguladas en el punto 3 del mencionado artículo.

III. Que el artículo 16.1 del citado Decreto prevé que, de todas las actuaciones desarrolladas por la Inspección General de Servicios, se realizará una Memoria Anual de Actuaciones que será presentada al Consejo de Gobierno a través del Consejero competente en inspección de los servicios.

IV. Que, de acuerdo con el artículo 15, e) de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, una vez haya tenido lugar la dación de cuenta a Consejo de Gobierno, la referida Memoria ha de ser publicada en el Portal de Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.





Región de Murcia
Consejería de Transparencia,
Participación y Administración Pública

Secretaría General

Vista la Dación de cuenta, y sujetándose está a lo establecido en la normativa de referencia, se informa favorablemente la misma.

Vº. Bº.

**LA JEFA DEL SERVICIO JURÍDICO Y
DE RÉGIMEN INTERIOR**

Ana Helena Fernández Caballero

EL ASESOR DE APOYO JURIDICO

Alejandro Cases García

02/03/2021 14:10:40

02/03/2021 14:07:23 FERNÁNDEZ CABALLERO, ANA ELENA

CASES GARCIA, ALEJANDRO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-b921a36d-7b58-08ac-ecce-0050569b34e7





MEMORIA ANUAL DE ACTUACIONES

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA





MEMORIA ANUAL DEL AÑO 2020

Que la Inspección General de Servicios presenta al Consejo de Gobierno a través del Consejero competente en materia de Inspección de los Servicios, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto nº 93/2012, de 6 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.





ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
I.- PLANIFICACIÓN	9
1. Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023.	9
2. Plan General de Inspección 2020-2023.	10
II.- ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.	13
1. Áreas de actuación.	13
2. Desarrollo de actuaciones en materia de administración electrónica, modernización administrativa y accesibilidad de los servicios públicos.	15
2.1 Área de seguimiento de la política de administración electrónica.	15
2.2 Área de promoción e impulso del proceso de incorporación de las tecnologías de la información a la actuación administrativa:	16
2.3 Área de apoyo y consultoría de ámbito jurídico y administrativo en la implantación de la administración electrónica.	19
2.4 Área de actualización y revisión de los servicios y procedimientos administrativos ofrecidos en la sede electrónica de la CARM.	22
2.4.1 Revisión de funcionalidades en la herramienta corporativa “DEXEL”.	22
2.4.2 Revisión e informe sobre integración y aprobación de nuevos formularios electrónicos en la sede electrónica de la CARM.	23
2.5 En el área de mejora de la accesibilidad y usabilidad.	45
III.- ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.	47
1. Revisión de procedimientos administrativos.	47
2. Proceso de simplificación administrativa y normativa de los procedimientos administrativos de la CARM.	48





IV.- REDUCCIÓN DE TRABAS BUROCRÁTICAS PARA EL TEJIDO EMPRESARIAL.	50
V.- PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD DE LA CARM.....	52
1. Concesión de autorizaciones y resolución de consultas de usuarios.....	52
2. Difusión de información relativa a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.	55
VI.- PROTECCIÓN DE DATOS	57
1. La Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos.....	57
2. Desarrollo de actuaciones como Delegado de Protección de Datos.	58
2.1 Implantación del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en Consejerías, Organismos y Entes de la CARM.....	59
2.2 Asesoramiento a Responsables, Encargados de tratamiento de datos, empleados públicos y ciudadanos en materia de protección de datos.....	61
VII.- EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	66
1. Evaluación de políticas públicas.	66
2. Calidad de los servicios.....	66
3. Grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios.....	68
VIII.- ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICA.	70
IX.- ALIANZAS Y PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS.....	72
1. Órganos colegiados de la CARM.....	72
2. Grupos de trabajo de la Administración Regional.....	73
3. Relaciones con otras administraciones públicas y entidades.	75
X.- OTRAS ACTUACIONES.....	78
1. Participación en la gestión de procedimientos en el marco de la crisis COVID-19....	78
2. Actuaciones Inspectoras en materia de quejas y sugerencias.	79
3. Otras actuaciones de desarrollo normativo y asesoramiento jurídico en materia de administración electrónica, simplificación, calidad de los servicios y modernización administrativa.....	79
4. Difusión de información.	81





4.1 Comunicaciones interiores de carácter informativo.....	81
4.2 Publicación de Anuncios en el “Tablón del Empleado” de la web RICA	82
4.3 Publicaciones en la Sede electrónica de la CARM.....	83
4.4 Redes sociales.....	84
4.5 Web.....	84

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA 1. CONSULTAS PAECARM RESUELTAS EN 2020	19
TABLA 2. INFORMES SOBRE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS.....	24
GRÁFICO 1. EVOLUCIÓN 2018-2020 NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS CUYOS FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS HAN SIDO OBJETO DE REVISIÓN E INFORME POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.....	45
TABLA 3. GESTIÓN DE AUTORIZACIONES EN LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2020.....	53
GRÁFICO 2. EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE AUTORIZACIONES EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2016-2020.....	53
TABLA 4. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS E INCIDENCIAS EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2020.....	54
GRÁFICO 3. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS RESUELTAS 2016-2020.....	54
TABLA 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS EN 2020.....	55
TABLA 6. CONSULTAS DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS 2020.....	62
TABLA 7. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS EN 2020.....	67
TABLA 8. DATOS DE UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN CONCOR EN 2020.....	74





INTRODUCCIÓN

Esta Memoria anual se elabora por la Inspección General de Servicios en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 del Decreto nº 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.

La Inspección General de Servicios es el órgano de naturaleza horizontal que efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, asesoramiento, racionalización y simplificación de los procedimientos, a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos.

El desarrollo de la actividad de la Inspección General de Servicios se enmarca en las funciones atribuidas por el citado Decreto nº 93/2012, de 6 de julio, así como las atribuidas por el Decreto nº 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

Durante esta anualidad se aprobó por acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de julio de 2020, la Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023¹, cuyo objeto es definir las líneas y objetivos fundamentales que en materia de gobernanza pública va a impulsar y poner en marcha la Administración regional en ese período temporal, abordando cuestiones tales como la transparencia, la participación ciudadana en la vida pública, el buen gobierno, los datos abiertos, la evaluación de políticas públicas, la rendición de

¹ Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023, accesible en: <https://estrategiagobernanza.carm.es/>





cuentas, la calidad y el servicio a la ciudadanía o la simplificación y modernización administrativa.

Muchos de los aspectos recogidos en la referida estrategia guardan relación directa con las funciones atribuidas a la Inspección General de Servicios.

Asimismo, en noviembre de 2020 se aprobó el Plan General de Inspección de la Inspección General de Servicios para el período 2020-2023². Como instrumento de planificación de las actuaciones inspectoras de carácter ordinario, dicho Plan desglosa las concretas acciones a ejecutar por la Inspección General de Servicios hasta 2023.

Durante buena parte de 2020 la Inspección General de Servicios ha continuado con la ejecución de las actuaciones integradas en el Plan General de Inspección 2016-2018, y, en especial, las relativas al desarrollo del Plan de Administración Electrónica de la CARM (PAECARM), dada la particular importancia de la administración electrónica para la mejora y simplificación de los procedimientos administrativos, con el consiguiente ahorro en cargas y costes administrativos, para facilitar las relaciones de la ciudadanía y empresas con la Administración, y para mejorar la accesibilidad a los servicios públicos.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios en este año 2020 se agrupan en los siguientes bloques:

- I. Planificación.
- II. Actuaciones en el ámbito de la administración electrónica y modernización administrativa.
- III. Actuaciones en el ámbito de la simplificación administrativa y mejora de los procedimientos administrativos.

² Resolución de 13 de noviembre de 2020 de la Secretaria General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública por la que se da publicidad al Acuerdo de Consejo de Gobierno de aprobación del Plan General de Inspección de la Inspección General de Servicios para el periodo 2020-2023, adoptado en su sesión de 12 de noviembre de 2020 (BORM nº 270 de 20/11/2020) accesible en:

<https://www.borm.es/services/anuncio/ano/2021/numero/925/pdf?id=791471>





Región de Murcia

Consejería de Transparencia, Participación y Administración
Pública

Dirección General de Regeneración y Modernización
Administrativa

- IV. Reducción de trabas burocráticas para el tejido empresarial.
- V. Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.
- VI. Protección de datos.
- VII. Evaluación de políticas públicas y mejora de la Calidad de los servicios.
- VIII. Ética e Integridad Pública.
- IX. Alianzas y participación en órganos colegiados.
- X. Otras actuaciones.

02/03/2021 06:52:47

HERRERO SEMPERE, ANA P LAR

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-884313a3-7b1b-de2e-d35a-0050569b6280





I.- PLANIFICACIÓN

La Inspección General de Servicios, consciente de la importancia de fomentar un sistema general de planificación en la CARM, ha adoptado los postulados de la planificación estratégica para la definición, elaboración y aprobación de sus propios planes y estrategias. De ahí que se haya seguido la metodología de la planificación estratégica para la elaboración del Plan General de Inspección 2020-2023 y para la Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023, documentos que, asimismo, han sido también sometidos a procesos participativos en su redacción.

1. Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023.

La Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023 ha sido impulsada conjuntamente por la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa y por la Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación y, dentro de ellas, por los dos órganos directivos que dependen de las mismas, la Inspección General de Servicios y la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana, respectivamente.

El diseño de la Estrategia partió de un previo diagnóstico de situación, que permitió comprender mejor las diferentes variables existentes y elegir de manera más adecuada las vías de actuación. De esta manera, se elaboró un análisis DAFO en el que se mostraron las principales debilidades y fortalezas internas de la Administración Regional, así como las amenazas y oportunidades que presenta el entorno externo a la misma, que se confeccionó con las aportaciones efectuadas a lo largo del proceso participativo, especialmente las provenientes de los empleados públicos de la Administración Regional,





así como con la deliberación llevada a cabo con los propios funcionarios de la Inspección General de los Servicios.

La Inspección General de Servicios tuvo también un papel fundamental en la redacción del documento preliminar o borrador de la Estrategia y en la propuesta de medidas que aparecen desglosadas en las fichas contenidas en la misma; en la redacción del documento definitivo, surgido tras la valoración de las aportaciones realizadas por los diferentes colectivos a lo largo del proceso participativo seguido para su adopción; así como en el procedimiento administrativo para su tramitación y aprobación por la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

2. Plan General de Inspección 2020-2023.

En 2020 la Inspección General de Servicios ha elaborado el Plan General de Inspección para el período 2020-2023, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 12 de noviembre de 2020. El Plan General, en cuanto instrumento de planificación de las actuaciones inspectoras de carácter ordinario de la Inspección General de Servicios, y en desarrollo de los objetivos estratégicos y líneas de actuación que lo inspiran, desglosa las concretas acciones a ejecutar por este órgano hasta el fin de 2023, así como también los criterios para efectuar su seguimiento y evaluar su desarrollo y resultados.

Tales acciones se insertan dentro de alguna/s de las siguientes áreas de inspección:

- a) Administración electrónica y modernización administrativa.
- b) Simplificación de los procedimientos administrativos.
- c) Gestión y fomento de la Plataforma de Interoperabilidad.
- d) Reducción de trabas burocráticas para el tejido empresarial.
- e) Accesibilidad y usabilidad.





- f) Mejora regulatoria y simplificación normativa.
- g) Planificación y evaluación de políticas públicas.
- h) Dirección por objetivos y medición de cargas de trabajo de unidades.
- i) Calidad de los servicios.
- j) Protección de datos.
- k) Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
- l) Innovación y cambio cultural.
- m) Gestión de alianzas y participación en órganos colegiados
- n) Otras actuaciones inspectoras.

Las principales acciones y medidas previstas en el Plan General de Inspección 2020-2023 se corresponden con las líneas de la Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023.

El Plan General de Inspección recoge la misión, visión y valores de la Inspección General de Servicios, destacando como visión que la Inspección General de Servicios aspira a actuar como motor del cambio hacia una Administración moderna, avanzada a nivel tecnológico y cercana al ciudadano, convirtiéndose en actor primordial en la modernización de las estructuras y procedimientos administrativos de la CARM.

Respecto al procedimiento de elaboración del Plan General de Inspección, se ha conferido trámite de audiencia a las distintas consejerías, organismos públicos y demás entidades de derecho público regionales, tal como preceptúa el artículo 15 del Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Además, en una firme apuesta por el estilo de dirección participativo, la determinación de los objetivos estratégicos y la definición de las acciones incluidas en el Plan General de Inspección, ha sido el resultado de un proceso colaborativo entre el personal y la dirección. Por ello, la definición de la misión, visión y valores se realizó mediante el diseño



**Región de Murcia**

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa

de un proceso participativo que se ha celebrado en la propia Inspección General de Servicios, en el que ha participado todo el personal perteneciente a esta unidad administrativa mediante una encuesta estructurada online, aportando su visión y sugerencias sobre las funciones, competencias y actuaciones derivadas de la Estrategia de Gobernanza Pública y sobre la organización y funcionamiento de la Inspección General, siendo tales observaciones determinantes para el mejor diseño de este documento.

02/03/2021 06:52:47

HERRERO SEMPERE, ANA P. LAR

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-8843f3a3-7b1b-de2e-d35a-0050569b6280





II.- ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, ha provocado una profunda transformación en los procesos de trabajo, en el desarrollo de los procedimientos administrativos, en las relaciones interadministrativas, así como en las relaciones de los ciudadanos y empresas con las Administraciones Públicas, resultando imprescindible implantar servicios y herramientas de administración electrónica en la CARM.

Como antecedente, el Plan Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (PAECARM) tenía como objetivo dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la legislación administrativa citada en materia de administración electrónica. Asimismo, el Plan de Inspección 2016-2018 incluía, entre sus áreas de actuación, el seguimiento y control de las actuaciones que competen a las distintas Consejerías para la implantación de los servicios de administración electrónica disponibles, así como el apoyo y asesoramiento en esta materia. Durante buena parte del 2020, la Inspección General de Servicios ha continuado con las actuaciones de ejecución integradas en el citado Plan de Inspección, especialmente en las áreas relacionadas con la administración electrónica que se describen a continuación.

1. Áreas de actuación.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios se sistematizan en las siguientes áreas:





1. Área de seguimiento de la política de administración electrónica: consiste en el seguimiento y control de la ejecución del PAECARM en relación con las actuaciones que competen a cada Consejería y Organismo Autónomo para que tengan implantados en sus procedimientos los servicios y herramientas electrónicos.
2. Área de promoción e impulso del proceso de incorporación de las tecnologías de la información a la actuación administrativa: consiste en fomentar e incrementar los servicios de administración electrónica, así como realizar el análisis funcional de los nuevos servicios y herramientas electrónicas que se pongan en marcha.
3. Área de apoyo y consultoría en la implantación de los servicios de administración electrónica, tanto en el aspecto jurídico como organizativo: se concreta en la resolución de consultas por parte de los órganos directivos y servicios gestores, tanto en relación a los procedimientos que tramitan, como sobre otras cuestiones más generales relacionadas con el establecimiento de los propios servicios y herramientas electrónicas. Incluye el asesoramiento a la propia Dirección General competente en materia de informática respecto a las nuevas funcionalidades y servicios corporativos de administración electrónica.
4. Área de actualización de los servicios y procedimientos ofrecidos en la sede electrónica de la CARM: consiste en el impulso de la actualización permanente de la información relativa a los procedimientos administrativos, instando a las unidades responsables de los mismos a realizar las actualizaciones de contenidos en la herramienta corporativa de Definición de Expediente Electrónico (DEXEL). Comprende, también, la mejora de las funcionalidades de la herramienta DEXEL, en colaboración con la Dirección General competente en materia de informática, de cara a la implantación del expediente





electrónico y la tramitación electrónica de los procedimientos; y la actualización de la información y servicios ofrecidos a la ciudadanía en la sede electrónica de la CARM, especialmente, la revisión y aprobación de los nuevos formularios electrónicos que se integren en la sede electrónica.

5. Mejora de la accesibilidad de los procedimientos administrativos y de los servicios que presta la sede electrónica de la CARM. La implementación de nuevos servicios electrónicos y la simplificación de los procedimientos ha de ir acompañada de actuaciones de mejora de la accesibilidad, para acercar la Administración a la ciudadanía y evitar que ésta sea percibida como un ente burocrático y poco cercano o amigable.

2. Desarrollo de actuaciones en materia de administración electrónica, modernización administrativa y accesibilidad de los servicios públicos.

En las diferentes áreas descritas anteriormente se han desarrollado las siguientes actuaciones:

2.1 Área de seguimiento de la política de administración electrónica.

Realización de reuniones periódicas para el control del estado de ejecución del PAECARM con la Dirección General competente en materia de informática. El objeto de las reuniones consiste en realizar el seguimiento y control del PAECARM en relación con las acciones que se llevarán a cabo para la correcta ejecución de las





diferentes actuaciones del Plan, así como el asesoramiento jurídico que demandan los hitos del proyecto.

2.2 Área de promoción e impulso del proceso de incorporación de las tecnologías de la información a la actuación administrativa:

La Inspección General de Servicios ha realizado las siguientes actuaciones de impulso:

- Elaboración de la Resolución de 10 de marzo de 2020 de la Secretaría General de la Consejería De Transparencia, Participación y Administración Pública, por la que se crea el sello electrónico de órgano de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa (BORM 24 de marzo 2020).
- Elaboración de la modificación del Decreto nº 302/2011 de 25 de noviembre, del Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, efectuada por el artículo 7 del Decreto-Ley 7/2020, de 18 de junio, de medidas de dinamización y reactivación de la economía regional con motivo de la crisis sanitaria (COVID-19), publicado en el BORM de 19 de junio de 2020. La modificación introducida da nueva redacción al artículo 5 del mencionado Decreto nº 302/2011, sobre las actuaciones administrativas automatizadas, y nueva redacción al artículo 13 para la creación del sello de órgano. Dichas modificaciones responden a dos objetivos fundamentales distintos: adaptar el Decreto nº 302/2011 a la normativa básica de la Ley 40/2015, de 1 de octubre; y a impulsar las actuaciones administrativas automatizadas en el ámbito de la Administración regional como herramienta de simplificación administrativa, así como la creación y el uso de sellos de órgano, para la firma de estas actuaciones administrativas automatizadas.





- Emisión de Informe de fecha 2 de abril de 2020, sobre el Tablón de Anuncios Electrónico de la Administración regional.
- Elaboración del Manual uso de la aplicación Apoder@ para el Registro de apoderamientos (REA) en la Administración regional.
- Realización del análisis jurídico sobre el funcionamiento del Registro Apoderamientos (REA) y bastanteos en la Administración regional.
- Revisión y elaboración del borrador del Registro de Funcionarios Habilitados en la Administración regional.
- Elaboración de la Orden de aprobación de la aplicación corporativa de Gestión directa de expedientes electrónicos “DELFO” para la tramitación por las unidades gestoras de los expedientes electrónicos en la Administración regional.
- Elaboración de la Orden de aprobación de la aplicación corporativa para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL” en la Administración regional.
- Elaboración de la Orden de aprobación de la aplicación corporativa “PRESENTADOR” como componente genérico para el desarrollo tecnológico de los formularios electrónicos de presentación de solicitudes en la sede electrónica de la CARM. Dicho componente genérico proporciona todas las garantías jurídicas, tales como, la firma electrónica, generación de recibo con Código Seguro de Verificación comprobable en la sede electrónica, etcétera.
- Elaboración de la Orden de aprobación de la aplicación corporativa del gestor documental Sistema de Almacenamiento Normalizado Documental de la Región de Murcia “SANDRA” para documentos y expedientes electrónicos.





- Elaboración de la Orden de aprobación de la aplicación corporativa Pasarela de Acceso a los Servicios de Administración Electrónica “PASE” para la identificación autenticación y firma electrónica.
- Elaboración de la Orden de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, por la se acuerda la declaración de CONCOR como aplicación corporativa de la Administración Regional.
- Redacción del texto del Convenio Tipo para el Intercambio de Información entre la Administración regional y los Ayuntamientos, así como la tramitación para su aprobación por Consejo de Gobierno.
- Elaboración y tramitación del proyecto de Orden de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, por la que se designa la dirección electrónica de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de fecha 26 de marzo de 2020.
- Elaboración y tramitación de la Orden de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, por la que se aprueba el Sistema de Firma Biométrica manuscrita en las relaciones presenciales de las personas con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, publicada en el BORM con fecha 5 de agosto de 2020.
- Revisión y comprobación de la integración del sistema de firma electrónica cl@ve para la presentación de solicitudes electrónicas por los ciudadanos en la sede electrónica de la CARM.
- Redacción del protocolo “Guía para la aprobación y publicación en la sede electrónica de la CARM de formularios electrónicos específicos”.





2.3 Área de apoyo y consultoría de ámbito jurídico y administrativo en la implantación de la administración electrónica.

Emisión de Informes consultivos a instancia de los órganos directivos o servicios gestores, y resolución de las consultas jurídico-procedimentales dirigidas a la Inspección General de Servicios mediante el servicio de consulta disponible en la intranet RICA en el Portal web de PAECARM, accesible en el enlace <https://pae.carm.es/>

En la siguiente tabla se recogen las consultas planteadas por los órganos directivos o servicios gestores de la CARM a través del portal web, resueltas por la Inspección General de servicios en 2020.

TABLA 1. CONSULTAS PAECARM RESUELTAS EN 2020

CONSULTA	CONSEJERIA	ÓRGANO DIRECTIVO/ ORGANISMO AUTÓNOMO/ENTIDAD	MOTIVO DE LA CONSULTA
1-2020	Presidencia y Hacienda	DG. Informática Corporativa	Consulta relativa a la entrada de documentación en procesos de estudiantes en los centros docentes. Situación actual de los procedimientos y alternativas para simplificar el trabajo de los centros docentes, la Consejería y los padres.





CONSULTA	CONSEJERIA	ÓRGANO DIRECTIVO/ ORGANISMO AUTÓNOMO/ENTIDAD	MOTIVO DE LA CONSULTA
2-2020	Salud	SMS	Consulta relativa a la identificación de las notificaciones electrónicas mediante el nº de referencia que se incluye en los avisos de notificaciones recibidos en el teléfono móvil/correo electrónico.
3-2020	Empleo, Investigación y Universidades	DG. Diálogo Social y Bienestar Laboral	Consulta relativa a modelo de cláusula para incluir en los formularios de solicitud, sobre la práctica de la notificación electrónica o postal.
4-2020	Fomento e Infraestructuras	DG. de Carreteras	Consulta sobre el medio electrónico para notificar a otras Administraciones Públicas y/o entidades del Sector Público Institucional cuando éstas actúan bajo la condición de interesado en un procedimiento administrativo.
5-2020	Fomento e Infraestructuras	DG. de Transportes	Consulta sobre modificación de la página de inicio del procedimiento código 0433 para introducir datos de validación.
6-2020	Salud	DG. Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano	Consulta relativa a la configuración del expediente electrónico del procedimiento código 2008, en la herramienta DEXEL.
7-2020	Presidencia y Hacienda	ICREF	Consulta solicitando indicadores sobre la utilización del





CONSULTA	CONSEJERIA	ÓRGANO DIRECTIVO/ ORGANISMO AUTÓNOMO/ENTIDAD	MOTIVO DE LA CONSULTA
			procedimiento código 1609, por el ICREF.
8-2020	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Energía y Actividad Industrial y Minera	Consulta relativa al uso correcto del certificado electrónico para la firma de documentos electrónicos en estación ITV.

Las consultas están publicadas en el Portal web de PAECARM en el apartado de “consultas resueltas e informes” para general conocimiento de todos los empleados públicos. Disponible en el enlace: <https://pae.carm.es/>

Además de la resolución de las anteriores consultas, la Inspección General de Servicios ha emitido los siguientes informes consultivos:

- Informe de fecha 14 de septiembre de 2020, sobre la consulta realizada por la Dirección General de Administración Local, sobre la posibilidad de un Entorno Cerrado de Comunicación en la Dirección General de Administración Local.
- Informe de fecha 24 de septiembre de 2020, sobre criterios de aplicación contenidos en el Decreto nº 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a la generación de certificados SEPAALP, en respuesta a la petición realizada por la Dirección General de Informática Corporativa.
- Informe de fecha 1 de octubre de 2020, sobre el proyecto de Orden de la Consejería de Presidencia y Hacienda por la que se establece el Sistema de Dirección Electrónica Habilitada y la obligatoriedad, para determinados supuestos,





de la práctica de notificaciones electrónicas en el ámbito de la Administración Tributaria de la Región de Murcia.

- Informe de fecha 16 de noviembre de 2020, sobre los requisitos legales de la digitalización de expedientes en soporte papel, encomendado por la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos en su sesión constitutiva.

2.4 Área de actualización y revisión de los servicios y procedimientos administrativos ofrecidos en la sede electrónica de la CARM.

El buen funcionamiento de los servicios electrónicos ofrecidos a los ciudadanos, requiere la realización continua de actuaciones de mejora en las herramientas internas que configuran dichos procedimientos administrativos (DEXEL), que tienen su reflejo en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM y en la sede electrónica de la CARM.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios podemos sistematizarlas en las siguientes:

2.4.1 Revisión de funcionalidades en la herramienta corporativa “DEXEL”.

En colaboración con la Dirección General competente en materia de informática, se han realizado las siguientes actuaciones relacionadas con la herramienta informática para la Definición de Expediente Electrónico “DEXEL”, necesaria para la tramitación de los expedientes electrónicos en los procedimientos administrativos de la CARM:





- Establecimiento de criterios para la mejora de la herramienta, consistentes en la simplificación y homogeneización de los tipos documentales que componen el expediente electrónico, reduciéndose el número y variedad de tipos.
- Definición del nuevo rol “responsable tramitador” para los procedimientos comunes, el cual determinarán las unidades administrativas receptoras para la tramitación de las solicitudes electrónicas presentadas por los ciudadanos en la sede electrónica de la CARM.

2.4.2 Revisión e informe sobre integración y aprobación de nuevos formularios electrónicos en la sede electrónica de la CARM.

La integración de nuevos formularios electrónicos específicos en la sede electrónica de la CARM requiere no solo el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Decreto nº 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sino también la comprobación material de otros extremos, como son: el correcto funcionamiento del formulario mediante la realización de simulaciones en el entorno de preproducción, y la correspondencia entre el formulario electrónico y la configuración del procedimiento administrativo en la herramienta DEXEL.

La Inspección General de Servicios ha emitido los informes previos a la aprobación y publicación en la sede electrónica de los formularios de solicitud electrónicos específicos, conforme al artículo 59 del Decreto nº 302/2011, de 25 de noviembre. En 2020 se han evacuado 242 informes sobre formularios electrónicos específicos, los cuales se muestran en la siguiente tabla.





TABLA 2. INFORMES SOBRE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS.

INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS				
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
1544	Rétame y Aprendo	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	17/01/2020
1262	Prueba de carácter específico para el acceso a las enseñanzas conducentes al título de técnico deportivo en Vela con aparejo fijo y título de Técnico Deportivo en Vela con aparejo libre.	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	23/01/2020
3293	Encuesta del FSE para Educación Secundaria Obligatoria para personas adultas (ESPA)	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	23/01/2020
1890	Viviendas Vacacionales: altas, bajas y modificaciones	Educación y Cultura	Instituto de Turismo de la Región de Murcia	24/01/2020
576	Pruebas libres para la obtención del título de graduado en Educación Secundaria para mayores de dieciocho años.	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	24/01/2020
3289	Educación para la Salud en la Escuela	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	27/01/2020
2533	EMBARKA: Educación Emprendedora en el Aula	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	27/01/2020
1555	Solicitud de prestaciones del sistema de la dependencia. Prestaciones económicas	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
2423	Solicitud de revisión de servicios y/o prestaciones del Sistema de la Dependencia para personas mayores	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
1306	Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
2115	Solicitud de revisión de Grado de Dependencia	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
1517	Solicitud de prestaciones reconocidas a dependientes fallecidos	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
1399	Solicitud de revisión de servicios y/o prestaciones del Sistema de la Dependencia. Personas con discapacidad	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
582	Ayudas individualizadas a personas con discapacidad	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
771	Ingreso y traslado en centros para personas con discapacidad o trastorno mental crónico (no dependientes)	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
770	Gestión de plazas residenciales financiadas por el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) para personas mayores no dependientes	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
857	Traslado de plazas públicas entre residencias para personas mayores	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
768	Asistencia sanitaria y farmacéutica	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	29/01/2020
2083	Proceso matriculación en modalidad libre para la obtención de los certificados de nivel Básico A1, A2, Intermedio B1, B2, Avanzado C1 y C2 de las enseñanzas de idiomas de régimen especial, para su integración en el Registro Electrónico Único de la sede Electrónica de la CARM	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	30/01/2020
2496	Solicitud de Participación voluntaria o exclusión procedimiento tribunales cuerpos docentes Región de Murcia	Educación y Cultura	D.G. Planificación Educativa y Recursos Humanos	03/02/2020
485	Programa horarios integrados para Enseñanzas profesionales de Música y Educación Secundaria	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	05/02/2020
1226	Grado medio enseñanzas fútbol IES Poeta Sánchez Bautista	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	05/02/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
186	Matriculación de enseñanza secundaria en la modalidad SELE para realizar las pruebas terminales específicas de certificación de nivel Intermedio B1 de inglés y/o francés en las EE.OO.II.	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	06/02/2020
3275	Declaración Responsable de implantación de estructuras vegetales de conservación en explotaciones agrarias	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D. G. Producción Agrícola, Ganadera y del Medio Marino	06/02/2020
756	Comunicación de apertura o reanudación de actividad de centros de trabajo	Empleo, investigación y Universidades	D.G. Dialogo Social y Bienestar Social	10/02/2020
634	Registro Oficial de Maquinaria Agrícola	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D G de Agricultura, Industria Alimentaria y Cooperativismo Agrario	17/02/2020
3010	Ajedrez en el Aula	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	21/02/2020
79	Pruebas madurez sin requisitos académicos para acceso a enseñanzas artísticas	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	24/02/2020
510	tramitación de denuncias por infracciones de la Ley de Defensa de la Competencia	Empresa, Industria y Portavocía	D.G. Comercio, Consumo y Artesanía	26/02/2020
1895	Oposiciones al Cuerpo de Profesores de Secundaria y otros Cuerpos	Educación y Cultura	D.G. Planificación Educativa y Recursos Humanos	27/02/2020
3114	Programa Educativo "Escuela Sin Gluten"	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	27/02/2020
3287	Educación para la Transparencia en Centros Educativos	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	27/02/2020
3309	Provisión de puestos directivos del Servicio Murciano de Salud mediante procedimiento de libre designación	Salud	Servicio Murciano de Salud	28/02/2020
1905	Autorización de publicación de memorias arqueológicas en series ajenas a la Administración Regional	Educación y Cultura	D.G. Bienes Culturales	05/03/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
373	Transferencia de documentos al archivo General de la Región de Murcia	Educación y Cultura	D.G. Bienes Culturales	06/03/2020
2938	Resolución por la que se convocan las pruebas de acceso, sin los títulos, a las enseñanzas deportivas de régimen especial y a las formaciones deportivas de nivel I y nivel III	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	09/03/2020
2552	Cesión temporal de documentos del Archivo General de la Región de Murcia para exposiciones	Educación y Cultura	DG Bienes Culturales	10/03/2020
647	Ayudas periódicas de inserción y protección social	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
2059	Ayudas económicas para víctimas de violencia de género	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
4719	Complemento para titulares de pensión no contributiva que residan en una vivienda alquilada	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
1108	Revisión de prestaciones derivadas de la Ley de Integración	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
1755	Emisión de certificados de percepción de pensiones no contributivas (PNC), de la Ley social de integración del minusválido (LISMI) y del fondo de asistencia social (FAS)	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
516	Revisión de ayudas del Fondo Nacional de Asistencia Social (FAS)	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
7362	Revisión de pensiones no contributivas	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
589	Ayudas económicas para personas mayores	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
3090	Autorización de acceso a programas del IMAS	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
2742	Seguimiento de prestaciones económicas vinculadas al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), Servicio de Teleasistencia y Servicio de Ayuda a Domicilio	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
2746	Seguimiento de ayudas vinculadas al servicio de atención residencial para personas mayores	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
764	Ayudas para Programas de Integración Sociolaboral (APIS)	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
1321	Subvenciones dirigidas a instituciones sin fin de lucro para el desarrollo de programas de mejora de la empleabilidad dirigidas a jóvenes en situación o riesgo de exclusión social	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
2180	Subvenciones dirigidas a instituciones sin fin de lucro para el desarrollo de programas destinados a la integración socio-laboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social o con especiales dificultades	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
2184	Emisión de certificados negativos y positivos de percepción de ayudas/prestaciones periódicas y no periódicas, gestionadas por el IMAS	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Vicepresidencia	Instituto Murciano de Acción Social	11/03/2020
374	Certificado de documentos del Archivo General de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG Bienes Culturales	11/03/2020
1166	Registro de diplomas de Formación Deportiva	Turismo, Juventud y Deportes	D.G. Deportes	12/03/2020
1220	Adquisición de la condición de Deportista de Alto Rendimiento de la Región de Murcia	Turismo, Juventud y Deportes	D.G. Deportes	12/03/2020
1223	Certificado de Deportistas de Alto Rendimiento	Turismo, Juventud y Deportes	D.G. Deportes	12/03/2020
1415	Inscripción de la modificación de junta directiva de los clubes deportivos	Turismo, Juventud y Deportes	D.G. Deportes	12/03/2020
1356	Oposiciones Cuerpo Catedráticos de Música y Artes Escénicas	Educación y Cultura	D.G. Planificación Educativa y Recursos Humanos	13/03/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
2044	Inscripción de la constitución de clubes deportivos en el Registro de Entidades	Turismo, Juventud y Deportes	D.G. Deportes	13/03/2020
5523	Acreditación y funcionamiento de las entidades colaboradoras que elaboren solicitudes de ayuda de la Política Agraria Común con el programa informático Démeter	Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	Secretaría General	18/03/2020
1286	Solicitud y declaración responsable para la subvención para asociaciones artesanas sin ánimo de lucro de la Región de Murcia	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	23/03/2020
1767	Solicitud y declaración responsable para la inscripción o renovación voluntaria en el Registro Artesano (Individual y Empresa) de la Región de Murcia	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	31/03/2020
549	Solicitud de permiso de actuaciones arqueológicas y paleontológicas programadas	Educación y Cultura	D.G. Bienes Culturales	08/04/2020
545	Admisión de alumnos de primer ciclo de Educación Infantil en escuelas infantiles dependientes de la Consejería competente en materia de educación	Educación y Cultura	DG. Planificación Educativa y Recursos Humanos	16/04/2020
1910	Admisión de alumnos de segundo ciclo de Educación Infantil y de Educación Primaria en centros docentes sostenidos con fondos públicos	Educación y Cultura	DG. Planificación Educativa y Recursos Humanos	16/04/2020
2214	Admisión de alumnos de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en centros docentes sostenidos con fondos públicos	Educación y Cultura	DG. Planificación Educativa y Recursos Humanos	16/04/2020
1892	Inscripción voluntaria en el registro Artesano R. Murcia	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	29/04/2020
1768	Declaración responsable para la inscripción voluntaria en el Registro Artesano (Maestro Artesano) de la Región de Murcia	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	29/04/2020
1893	Declaración responsable para la inscripción voluntaria en el Registro Artesano (Artesano Honorífico) de la Región de Murcia	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	29/04/2020
3345	Procedimiento de ERTE por COVID-19 (Suspensión de contratos y Reducción de jornada)	Empleo, Investigación y Universidades	DG Dialogo Social y Bienestar Laboral	02/05/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
1787	Autorización concursos y competiciones de caza	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
1798	Autorización para el vallado de cotos	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
1801	Autorización para la captura de perros errantes o cimarrones	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
1806	Autorización de zonas de adiestramiento cinegético	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
2316	Sancionador en materia cinegética y piscícola fluvial	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
4619	Autorización para el traslado y suelta de especies de caza vivas con destino a hábitat natural o estancia en explotación cinegética	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
5542	Autorización de instalaciones cinegéticas	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
5562	Autorización para el traslado de piezas de pesca fluvial con destino a repoblación	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
5882	Declaración de cotos de pesca fluvial (sociales, deportivos o privados), ya sean intensivos, de pesca sin muertes, especiales o repoblación sostenida	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
9422	Expedición de certificado en materia de caza y pesca fluvial	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
9442	Expedición de certificado sobre titularidad cinegética y piscícola en cotos de caza y pesca fluvial	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	05/05/2020
389	Solicitud y declaración responsable para la subvención artesanos/as individuales y empresas artesanas de la Región de Murcia	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	11/05/2020
2364	Solicitud y Declaración responsable para la inscripción o renovación voluntaria en el Registro Artesano de Entidades al Servicio de la Artesanía de la Región de Murcia	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	13/05/2020
1407	Certificados de actividades de formación	Educación y Cultura	DG Planificación Educativa y Recursos Humanos	13/05/2020
3014	Ayudas a inversiones en explotaciones agrarias	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Política Agraria Común	15/05/2020
1658	Reclamaciones de consumo	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	15/05/2020
308	Acceso para investigación de bienes culturales pertenecientes a Museos y Colecciones museográficas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG Bienes Culturales	18/05/2020
2001	Solicitud reducción jornada lectiva	Educación y Cultura	DG Planificación Educativa y Recursos Humanos	18/05/2020
1155	Adscripción de centros educativos al Programa de Educación Responsable	Educación y Cultura	DG Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	20/05/2020
720	Tramitación de solicitudes de Arbitraje de Consumo	Empresa, Industria y Portavocía	DG Consumo y Artesanía	20/05/2020
865	Admisión y matriculación del alumnado en los conservatorios y los centros autorizados de Música de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	20/05/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
866	Admisión y matriculación del alumnado en los conservatorios y los centros autorizados de Danza de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	20/05/2020
310	Reproducción gráfica de bienes culturales pertenecientes a Museos y Colecciones museográficas integrados en el Sistema de Museos de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG Bienes Culturales	21/05/2020
311	Realización de analíticas a fondos museísticos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG Bienes Culturales	21/05/2020
1130	Registro Formación permanente del profesorado	Educación y Cultura	DG Planificación Educativa y Recursos Humanos	21/05/2020
721	Concesión a empresas y profesionales del distintivo oficial de Arbitraje de Consumo	Empresa, Industria y Portavocía	DG Consumo y Artesanía	21/05/2020
128	Prueba de acceso específica a los estudios superiores de Arte Dramático en la Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	21/05/2020
935	Solicitud aprobación del formulario específico para la convocatoria de Ayudas Asistenciales de Comedor Escolar	Educación y Cultura	DG. Centros Educativos e Infraestructuras	21/05/2020
7622	Proceso de admisión y matriculación de alumnos en los centros de educación de personas adultas que imparten enseñanzas formales y no formales en régimen presencial y a distancia, así como en los institutos de educación secundaria que imparten Educación Secundaria Obligatoria para personas adultas en régimen a distancia, de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, durante el curso académico 2020-2021	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	21/05/2020
1915	Admisión y matrícula de alumnos en la escuela superior de Arte Dramático de Murcia	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	22/05/2020
3319	Provisión de jefaturas asistenciales y no asistenciales por el sistema de concurso de méritos del Servicio Murciano de Salud	Salud	SMS	25/05/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
1909	Proceso de admisión y matriculación de alumnos en las escuelas oficiales de idiomas	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	26/05/2020
3376	Ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual en la Región de Murcia	Fomento e Infraestructuras	DG. Vivienda	27/05/2020
502	Admisión y matrícula en el Conservatorio Superior de Música Manuel Massotti Littel	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	27/05/2020
1913	Prueba específica de acceso a los estudios superiores de Música en el Conservatorio Superior de Música Manuel Massotti Littel	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	28/05/2020
3419	Prueba específica para el acceso a los Estudios Superiores de Diseño	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	28/05/2020
1919	Admisión de alumnos a los Estudios Superiores de Diseño en la Escuela de Superior de Diseño de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	28/05/2020
1897	Elaboración de listas extraordinarias de personal docente interino	Educación y Cultura	DG. Planificación Educativa y Recursos Humanos	28/05/2020
112	Prórroga de determinados profesores especialistas	Educación y Cultura	DG. Planificación Educativa y Recursos Humanos	28/05/2020
313	Préstamo para exposiciones temporales de bienes museísticos pertenecientes a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG Bienes Culturales	05/06/2020
1686	Reconocimiento e inscripción de un museo o una colección museográfica	Educación y Cultura	DG Bienes Culturales	05/06/2020
1119	Expropiación de bienes y derechos para ejecución de proyectos de instalaciones eléctricas y gasificación	Empresa, Industria y Portavocía	Secretaría General	05/06/2020
2554	Programa de Refuerzo Educativo	Educación y Cultura	DG. Evaluación Educativa y Formación Profesional	05/06/2020
8122	Participación y justificación actuación aulas abiertas especializadas en centros educativos (programa POEFE)	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	11/06/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
830	Registro de Oficinas de información al consumidor y usuario de la Región de Murcia.	Empresa, Industria y Portavocía	DG. Comercio, Consumo y Artesanía	12/06/2020
1446	Solicitud y Autorización del Programa de Aprendizaje Integral (PAI)	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	12/06/2020
2440	Solicitud y autorización de Aula Ocupacional	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	12/06/2020
1860	Ayudas individualizadas de transporte escolar para alumnado escolarizado en centros de titularidad pública	Educación y Cultura	G Centros Educativos e Infraestructuras	12/06/2020
815	Admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados de la Región de Murcia, para acceder a los Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior de Formación Profesional	Educación y Cultura	DG. Evaluación Educativa y Formación Profesional	12/06/2020
190	Admisión y matriculación de alumnos a Bachillerato para personas adultas en régimen presencial nocturno y a distancia, en los centros docentes públicos del ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para el curso académico 2020-2021	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	12/06/2020
3405	Programa de Refuerzo Educativo Estival - Modalidad B	Educación y Cultura	DG. Evaluación Educativa y Formación Profesional	12/06/2020
157	Certificados de profesionalidad y acreditaciones parciales acumulables	Empleo, Investigación y Universidades	Subdirección General de Formación	16/06/2020
1152	Seguimiento de iniciativas formativas: autorizaciones, anomalías e incidencias	Empleo, Investigación y Universidades	Subdirección General de Formación	16/06/2020
312	Depósito de materiales arqueológicos procedentes de intervenciones arqueológicas en museos pertenecientes al Sistema de Museos la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG Bienes Culturales	17/06/2020
3125	Ayudas a la creación de empresas agrarias por jóvenes agricultores (no vinculadas a la ayuda de inversión en explotaciones agrarias)	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	DG Política Agraria Común	17/06/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
1461	Talleres de enriquecimiento extracurricular para alumnos con altas capacidades	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	17/06/2020
1315	Plan de Consumo de Frutas y Hortalizas en las Escuelas	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	17/06/2020
2612	Proyectos Educación para la Salud	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	18/06/2020
1171	Programa Don Juan Tenorio	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	23/06/2020
3345	Procedimiento de ERTE por COVID-19 (Suspensión de contratos y Reducción de jornada)	Empleo, Investigación y Universidades	DG Dialogo Social y Bienestar Laboral	24/06/2020
3385	Solicitud prestación autónomos para paliar las pérdidas económicas ocasionadas por el COVID-19	Empleo, Investigación y Universidades	DG Economía Social y Trabajo Autónomo	24/06/2020
3256	Programa Educativo Escuelas Activas	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	24/06/2020
1167	Comunicación de inicio de Actividades de Formación Deportiva	Turismo, Juventud y Deportes	D.G. Deportes	25/06/2020
2078	Autorización para conducir vehículos oficiales de la CARM	Presidencia y Hacienda	DG. Patrimonio	25/06/2020
685	Prestación de los servicios de taller del Parque Móvil Regional	Presidencia y Hacienda	DG. Patrimonio	25/06/2020
3373	Solicitud de autorización para implantar un aula de acogida para la de la competencia lingüística en español	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	29/06/2020
681	Prestación de los servicios automovilísticos de carácter discrecional con conductor	Presidencia y Hacienda	DG. Patrimonio	29/06/2020
682	Solicitud de servicios de transporte colectivo y escolar de carácter discrecional	Presidencia y Hacienda	DG. Patrimonio	29/06/2020
317	Restauración de bienes culturales pertenecientes a Museos y Colecciones museográficas del Sistema de Museos de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG. Bienes Culturales	01/07/2020
320	Cesión temporal de espacios museísticos dependientes de la administración regional de Murcia	Educación y Cultura	DG. Bienes Culturales	01/07/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
1663	Prestación de los servicios automovilísticos de carácter discrecional con vehículos sin conductor	Presidencia y Hacienda	DG. Patrimonio	07/07/2020
8442	Subvenciones a Ayuntamientos para la realización de acciones destinadas prevenir y paliar el absentismo y el abandono escolar	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	08/07/2020
2217	Solicitud de material de divulgación del Instituto de Seguridad y Salud Laboral	Empleo, investigación y Universidades	DG. Dialogo Social y Bienestar Social	08/07/2020
1785	Inscripción de Constitución de Asociaciones en el Registro de Asociaciones de la Región de Murcia	Presidencia y Hacienda	Secretaria General	09/07/2020
2605	Inscripción de cambio de junta directiva de asociaciones y federaciones por finalización de mandato	Presidencia y Hacienda	Secretaria General	09/07/2020
2629	Inscripción de sustitución de cargos en junta directiva de asociaciones o federaciones antes de la finalización del mandato	Presidencia y Hacienda	Secretaria General	09/07/2020
2677	Inscripción de constitución de Federación o Confederación en el Registro de Asociaciones de la Región de Murcia	Presidencia y Hacienda	Secretaria General	09/07/2020
2693	Inscripción de incorporación o separación de Asociaciones a Federaciones	Presidencia y Hacienda	Secretaria General	09/07/2020
2694	Inscripción de adaptación de Estatutos de una Asociación o Federación a la Ley Orgánica 1/2002	Presidencia y Hacienda	Secretaria General	09/07/2020
2734	Inscripción de Disolución de Asociaciones	Presidencia y Hacienda	Secretaria General	09/07/2020
2219	Inscripción en cursos, seminarios y jornadas del Instituto de Seguridad y Salud Laboral	Empleo, investigación y Universidades	DG. Dialogo Social y Bienestar Social	09/07/2020
1610	Concurso de traslados del Servicio Murciano de Salud	Salud	Dirección Gerencial del SMS	10/07/2020
5601	Acuerdo de supresión de linderos para perdiz roja con reclamo	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	13/07/2020
5621	Autorización de concurso y competiciones de pesca fluvial	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Medio Natural	13/07/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
2419	"Dibuja tu rincón favorito"	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	13/07/2020
2691	Inscripción de apertura o cierre de delegación de una asociación o federación	Presidencia y Hacienda	SG Presidencia Y Hacienda	13/07/2020
2309	Programa "Un día de cine"	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	14/07/2020
2343	Programa "Un día con...".	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	15/07/2020
3406	Ayudas para la contratación de personas empleadas de hogar para la Conciliación de la Vida familiar y Laboral	Empleo, investigación y Universidades	SEF	15/07/2020
3959	Solicitud Modalidad Avanzada para Educación Infantil y Primaria en el Sistema Educativo de Enseñanza en Lenguas Extranjeras (SELE)	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	16/07/2020
414	Marca empresa comprometida con la Seguridad y Salud Laboral	Empleo, Investigación y Universidades	Dirección General de Diálogo Social y Bienestar Laboral	17/07/2020
5381	Premios Antonio Ruiz Giménez a las buenas prácticas en prevención de riesgos laborales e innovación y fomento de la cultura preventiva	Empleo, Investigación y Universidades	Dirección General de Diálogo Social y Bienestar Laboral	17/07/2020
2216	Préstamo de videos y DVD del Instituto de Seguridad y Salud Laboral.	Empleo, Investigación y Universidades	Dirección General de Diálogo Social y Bienestar Laboral	17/07/2020
1215	Solicitud de informes técnicos de investigación de accidentes.	Empleo, Investigación y Universidades	Dirección General de Diálogo Social y Bienestar Laboral	17/07/2020
2518	Teatro en Inglés en la Escuela	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	17/07/2020
3114	Escuela sin gluten bis	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	17/07/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
303	Programa Educativo "Huertos Escolares Ecológicos"	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	20/07/2020
3184	Patios divertidos y creativos	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	20/07/2020
1241	Programa Educativo ESenRED Región de Murcia	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	21/07/2020
2723	Programa Educativo "4º + EMPRESA"	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	21/07/2020
1644	Ayudas a la contratación indefinida de personas con discapacidad	Empleo, Investigación y Universidades	SEF	22/07/2020
3399	Devolución tasas oposiciones secundaria 2020	Educación y Cultura	DG. Planificación Educativa y Recursos Humanos	22/07/2020
1778	Subvenciones destinadas al fomento de la seguridad y salud laboral	Empleo, investigación y Universidades	DG. Dialogo Social y Bienestar Social	23/07/2020
1178	Aprende a debatir	Educación y Cultura	D.G. Innovación Educativa y Atención Diversidad	23/07/2020
2780	Programa educativo de debate para bachillerato "English Debating Tournament"	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	23/07/2020
2775	El aula suena	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención Diversidad	23/07/2020
1187	Educando en Justicia	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	24/07/2020
1452	Programa el Cable Amarillo	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	24/07/2020
1174	Subvenciones para el desarrollo de Programas Formativos Profesionales en la modalidad Adaptada y Especial	Educación y Cultura	DG. Evaluación Educativa y Formación Profesional	27/07/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
1354	Nombramiento y cese de miembros del Consejo Social de las Universidades Públicas de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG. Universidades	27/07/2020
1371	Autorización de implantación, modificación y extinción de títulos universitarios y de educación superior de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG. Universidades	27/07/2020
1372	Autorización de creación, modificación y extinción de centros y estructuras universitarias	Educación y Cultura	DG. Universidades	27/07/2020
1374	Adscripción, modificación y desadscripción de centros a Universidades de la Región de Murcia.	Educación y Cultura	DG. Universidades	27/07/2020
773	Reconocimiento de Escuelas de Animación y Educación en el Tiempo Libre	Turismo, Juventud y Deportes	DG Juventud	28/07/2020
2299	Ayuda para proyectos de innovación en el medio rural	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	DG. Política Agraria Común	07/09/2020
285	Dotación de equipamientos y ayudas técnicas para alumnado con necesidades educativas especiales.	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	07/09/2020
105	Autorización para cursar materias del Bachillerato de Artes en centros que no imparten dicha modalidad	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	08/09/2020
3137	Becas para la escolarización en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada o municipal	Educación y Cultura	DG Centros Educativos e Infraestructuras	11/09/2020
2097	Subvenciones para el fomento del empleo autónomo	Empleo, Investigación y Universidades	SEF	17/09/2020
4839	Formación Profesional de Grado Medio y de Grado Superior - Oferta modular de la Formación Profesional del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG Evaluación Educativa y Formación Profesional	22/09/2020
3448	Programa Educativo "Aire Limpio"	Educación y Cultura	DG Innovación Educativa y Atención Diversidad	24/09/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
5523	Acreditación y Funcionamiento de las Entidades Colaboradoras que elaboren solicitudes de ayuda de la Política Agraria Común con el programa informático Démetre	Agua, Agricultura., Ganadería., Pesca Y Medio Ambiente	SG Agua, Agricultura., Ganadería., Pesca Y Medio Ambiente	28/09/2020
1204	Subvenciones para fomento de la contratación indefinida (Garantía Juvenil)	Empleo, investigación y Universidades	SEF	09/10/2020
1205	Subvenciones para fomento de la contratación indefinida	Empleo, investigación y Universidades	SEF	09/10/2020
1202	Subvenciones para contratos en prácticas (Garantía juvenil)	Empleo, investigación y Universidades	SEF	09/10/2020
3416	Complemento mínimos ERTE	Empleo, investigación y Universidades	SEF	09/10/2020
1880	Selección y seguimiento de proyectos de innovación educativa realizados por el profesorado de niveles no universitarios de la Región de Murcia	Educación y Cultura	DG Planificación Educativa y Recursos Humanos	09/10/2020
961	Subvención de cuotas a la Seguridad Social por capitalización de las prestaciones por desempleo	Empleo, investigación y Universidades	SEF	16/10/2020
569	Reconocimiento de Interés sanitario de actos científico-sanitarios	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	20/10/2020
123	Acreditación de títulos españoles no universitarios en el ámbito de las ciencias de la salud	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	20/10/2020
129	Reconocimiento de títulos no universitarios en el ámbito de ciencias de la salud obtenidos en la Unión Europea	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	21/10/2020
2100	Provisión de puestos de trabajo de la Administración Regional por el sistema de concurso de méritos	Presidencia y Hacienda	DG de Función Publica	22/10/2020
3337	Solicitud aprobación formulario 3337 Solicitud de actualización de méritos para el concurso de méritos (Aportar y/o corregir los méritos)	Presidencia y Hacienda	DG de Función Publica	22/10/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
469	Pruebas específicas de acceso al primer nivel de grado medio de montaña y escalada y segundo nivel de grado medio de media montaña, barrancos y escalada	Educación y Cultura	DG Innovación Educativa y Atención Diversidad	22/10/2020
1203	Subvenciones para prácticas no laborales (Garantía juvenil)	Empleo, investigación y Universidades	SEF	23/10/2020
1206	Subvenciones para contratos en prácticas	Empleo, investigación y Universidades	SEF	23/10/2020
716	Registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios (RES): Renovación	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	23/10/2020
1628	Registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios (RES): Modificación	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	23/10/2020
5361	Provisión de puestos de trabajo mediante libre designación para el personal de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios, personal docente no universitario, personal estatutario del Servicio Murciano de Salud, personal procedente de otras Administraciones Públicas	Presidencia y Hacienda	DG de Función Pública	26/10/2020
715	Registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios (RES): Autorización	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	26/10/2020
1519	Registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios (RES): Acreditación	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	27/10/2020
605	Registro de autorización de publicidad sanitaria de centros, servicios y establecimientos sanitarios	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	27/10/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
1500	Prolongación de permanencia en servicio activo de personal empleado público de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (excepto personal estatutario y docente)	Presidencia y Hacienda	DG Función Pública	12/11/2020
511	Información sobre convocatorias PREAR para la formación y habilitación de experto asesor y/o evaluador	Educación y Cultura	DG Evaluación Educativa y Formación Profesorado	16/11/2020
1571	Inscripción en el Registro de Diplomas de acreditación de actividades formativas de formación continuada de las profesiones sanitarias	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano	18/11/2020
3459	Subvenciones destinadas a rehabilitación y regeneración urbana en los municipios de Abanilla, Aledo, Archena, La Unión, Ulea y Villanueva del Río Segura. Plan de vivienda 2018/2021	Fomento e Infraestructuras	DG de Vivienda	19/11/2020
1926	Certificación técnico sanitaria de transporte sanitario por carretera (ambulancias)	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano	19/11/2020
1916	Registro de instrucciones previas / Registro Testamento Vital / Registro Voluntades Anticipadas	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano	23/11/2020
297	Estancias Formativas en Empresas o Entidades Públicas de la Región de Murcia dirigidas al Profesorado de Formación Profesional, Tecnología y Artes Plásticas y Diseño	Educación y Cultura	DG Planificación Educativa y RRHH	24/11/2020
898	Compensación económica a los árbitros en relaciones laborales	Empleo, Investigación y Universidades	DG Dialogo Social y Bienestar Laboral	25/11/2020
2008	Atención al Usuario en el ámbito sanitario público	Salud	DG Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano	25/11/2020
4101	Beca de formación y prácticas en asuntos europeos	Empresa, Industria y Portavocía	DG Unión Europea	27/11/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
3136	Inscripción de modificación de patronato de la Fundación	Presidencia y Hacienda	Secretaría General	30/11/2020
1759	Autorizaciones relacionadas con las especies de flora silvestre protegida	Agua, Agricultura., Ganadería., Pesca Y Medio Ambiente	DG Medio Natural	30/11/2020
1865	Licencias de pesca recreativa	Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	D.G. Producción Agrícola, Ganadera y del Medio Marino	01/12/2020
524	Expedición/renovación/convalidación de títulos para el gobierno de embarcaciones de recreo (Capitán de Yate, Patrón de Yate, Patrón de embarcaciones de recreo y Patrón para navegación básica)	Fomento e Infraestructuras	DG de Movilidad y Litoral	01/12/2020
5661	Autorización para actuaciones con fauna silvestre	Agua, Agricultura., Ganadería., Pesca Y Medio Ambiente	DG Medio Natural	04/12/2020
3466	Subvenciones destinadas a la reconstrucción en las áreas de regeneración y renovación urbana y rural en los municipios de Abanilla, Archena y La Unión	Fomento e Infraestructuras	D.G. Vivienda	04/12/2020
2420	Solicitud de certificado sanitario de libre venta de establecimientos alimentarios y alimentos.	Salud	DG Salud Pública y Adicciones	11/12/2020
1927	Ayudas para Asistencia Técnica por Creación Empleo en CEE	Empleo, investigación y Universidades	SEF	15/12/2020
1921	Ayudas para Inversión en Activos Fijos en CEE	Empleo, investigación y Universidades	SEF	15/12/2020
1933	Ayudas para sufragar parcialmente los Costes Salariales de los CEE	Empleo, investigación y Universidades	SEF	15/12/2020
662	Ayuda de anticipos reintegrables para empleados públicos de la Administración Regional	Presidencia y Hacienda	DG Función Pública	15/12/2020
885	Ayuda para hijos discapacitados de empleados públicos de la Administración Regional	Presidencia y Hacienda	DG Función Pública	15/12/2020
3500	Subvenciones destinadas a rehabilitación y regeneración urbana en los municipios de Caravaca de la Cruz, Mula y Pliego. Plan de vivienda 2018/2021	Fomento e Infraestructuras	DG de Vivienda	16/12/2020





INFORMES SOBRE APROBACIÓN DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CONSEJERÍA/OOAA	ÓRGANO DIRECTIVO	FECHA
256	Admisión y matriculación en la formación adicional conducente a la obtención del Título Superior de Diseño de alumnado con el Título de Diseño	Educación y Cultura	DG. Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	17/12/2020
525	Convocatoria de Exámenes teóricos de obtención de títulos para gobierno de embarcaciones de recreo	Fomento e Infraestructuras	DG Movilidad y Litoral	17/12/2020
6282	Cambio de usos en terreno agrario sometido a licencia municipal	Agua, Agricultura., Ganadería., Pesca Y Medio Ambiente	DG Política Agraria Común	18/12/2020
3501	Concesión de subvenciones destinadas a la reconstrucción en las Áreas de Regeneración y Renovación Urbana y Rural de Mula y Pliego. Plan de Vivienda 2018/2021.	Fomento e Infraestructuras	DG de Vivienda	18/12/2020
144	Admisión permanente de alumnos de segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en centros docentes sostenidos con fondos públicos	Educación y Cultura	DG De Planificación Educativa y Recursos Humanos	21/12/2020
1638	Subvenciones para el Empleo público local (Corporaciones Locales)	Empleo, Investigación y Universidades	SEF	22/12/2020

02/03/2021 06:52:47

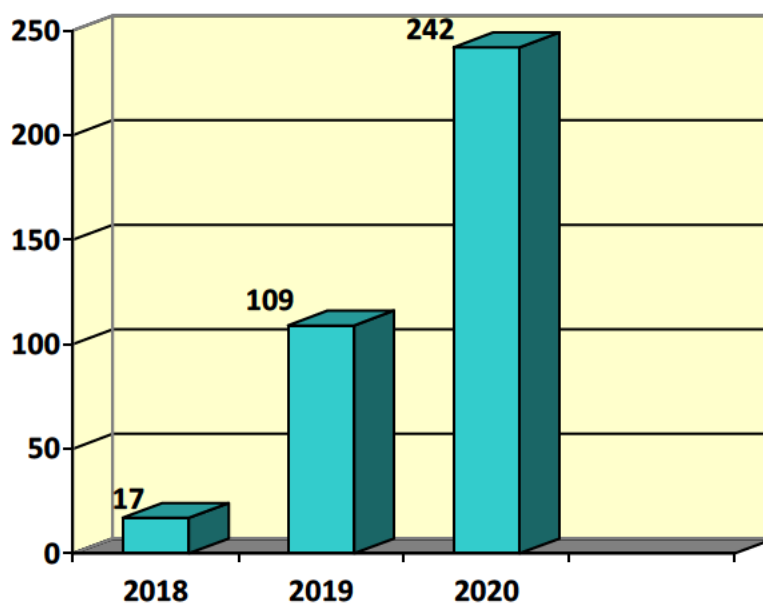
HERRERO SEMPERE, ANA P LAR

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los datos de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CAM-88437363-7b1b-de2a-435a-00505696280





GRÁFICO 1. EVOLUCIÓN 2018-2020 NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS CUYOS FORMULARIOS ELECTRÓNICOS ESPECÍFICOS HAN SIDO OBJETO DE REVISIÓN E INFORME POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.



2.5 En el área de mejora de la accesibilidad y usabilidad.

Durante 2020 se han realizado las siguientes actuaciones dirigidas a mejorar la accesibilidad a los servicios que presta la sede electrónica de la CARM, adaptándola a las necesidades de todas las personas y colectivos:

- Elaboración y tramitación del Convenio de Colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública y el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de la Región de Murcia (CERMI), para el impulso de medidas de simplificación administrativa orientadas a la consecución de la accesibilidad universal en la sede electrónica y en el portal de transparencia de





la Comunidad Autónoma de la Región De Murcia, firmado el 9 de diciembre de 2020 (BORM 2 de enero de 2021).

- Elaboración de los guiones para la edición de tres vídeos informativos para explicar de una manera gráfica y sencilla en qué consiste la sede electrónica de la CARM, los servicios que presta y el modo en el que puede accederse a los mismos. Los vídeos tienen los siguientes contenidos:
 - Presentación de la sede electrónica de la CARM.
 - El sistema Cl@ve: cómo solicitarlo y cómo usarlo.
 - Cómo presentar un escrito en el registro electrónico de la CARM.

02/03/2021 06:52:47

HERRERO SEMPERE, ANA P LAR

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-884313a3-7b1b-de2e-d35a-005059b6280





III.- ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

Para la consecución de una Administración eficiente, el proceso de implantación de soluciones tecnológicas en materia de administración electrónica y la modernización de los servicios administrativos debe ir acompañado de otras medidas dirigidas a la revisión y simplificación de los procedimientos administrativos, de modo que conlleve una reducción de las cargas administrativas soportadas por la ciudadanía, las eliminación de actuaciones que no aporten valor y la agilización de la tramitación administrativa aparejada a la reducción de tiempos de respuesta. En este ámbito, la Inspección General de Servicios ha realizado las siguientes actuaciones durante 2020:

1. Revisión de procedimientos administrativos.

- Revisión, actualización y, en su caso, alta en la herramienta corporativa DEXEL de 22 procedimientos “comunes” correspondientes a materias competencia de los diferentes servicios jurídicos de las Consejerías y Organismos Autónomos, en colaboración con dichos servicios.
- Revisión de 7 procedimientos integrados dentro de la política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la CARM, en colaboración con el Archivo Regional y la Dirección General de Informática.





- Revisión y definición en la herramienta corporativa DEXEL del funcionamiento de los procedimientos “comunes” en relación con la introducción en dicha herramienta de roles y perfiles para la tramitación electrónica de dichos procedimientos.
- Revisión del uso y funcionamiento del procedimiento “común” con código 1609 en la Guía de Procedimientos y Servicios, en aras de racionalizar su uso por las Consejerías y Organismos Autónomos.

2. Proceso de simplificación administrativa y normativa de los procedimientos administrativos de la CARM.

La Inspección General de Servicios ha elaborado las “Directrices para la simplificación administrativa y normativa de los procedimientos administrativos”, aprobadas mediante Resolución del Director General de Regeneración y Modernización Administrativa de fecha 4 de mayo de 2020 y publicadas en el BORM de 12 de junio de 2020. Por la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública se dio cuenta de las mismas al Consejo de Gobierno, a efectos de su toma de conocimiento, dada la importancia del asunto por su aplicabilidad a todos los procedimientos de la Administración regional.

El referido proceso de simplificación se desarrolla de acuerdo con las Directrices y con apoyo en una aplicación informática corporativa denominada MADRE. La aplicación MADRE, en su módulo de Simplificación Administrativa, permitirá a cada unidad gestora aplicar a sus procedimientos administrativos las medidas de simplificación recogidas en las directrices, posibilitando el seguimiento de las mismas hasta su efectiva implementación, así como la elaboración del correspondiente Plan de Mejora. Todas las unidades administrativas contarán con el apoyo y asesoramiento de un Inspector General de Servicios. En colaboración con la Dirección General





competente en materia de Informática, se ha llevado a cabo el análisis funcional y la realización de pruebas en el entorno de preproducción para el correcto funcionamiento de la herramienta informática MADRE.

A finales de 2020 se ha iniciado el proyecto piloto de simplificación administrativa en las Direcciones Generales de Vivienda (Consejería de Fomento e Infraestructuras), de Economía Social y Trabajo Autónomo (Consejería de Empleo, Investigación y Universidades) y de Centros Educativos e Infraestructuras (Consejería de Educación y Cultura).





IV.- REDUCCIÓN DE TRABAS BUROCRÁTICAS PARA EL TEJIDO EMPRESARIAL.

Directamente relacionadas con la simplificación administrativa, pero centradas en el ámbito empresarial, a continuación se detallan las actuaciones realizadas para potenciar la reducción de trabas administrativas en el tejido empresarial.

- Elaboración de las especificaciones técnicas e impulso del expediente administrativo para la contratación de los servicios de “Desarrollo e implantación de la Carpeta Empresarial” de la Región de Murcia, en la que se integrarán todas las relaciones que se produzcan entre las empresas y la Administración regional.
- Elaboración y tramitación del Decreto-Ley 1/2020, de 13 de febrero, por el que se suprime la disposición adicional única, sobre el personal en las instalaciones de venta al público de gasolinas y gasóleo de automoción, de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia (BORM, núm. 42, de 20 de febrero de 2020), así como el sucesivo Decreto-Ley 4/2020, de 30 de abril, por el que se suprime la disposición adicional única, sobre el personal en las instalaciones de venta al público de gasolinas y gasóleo de automoción, de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia (BORM, núm. 104, de 7 de mayo de 2020).
- Convenio entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública y la





Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM),
para la identificación de cargas administrativas y su reducción, suscrito el 14 de
diciembre de 2020.

- Proyecto de Orden conjunta de las Consejerías de Transparencia, Participación y
Administración Pública y de Empresa, Industria y Portavocía, por la que se regula
la Comisión para el Impulso de la Actividad Económica y su Consejo Asesor.

02/03/2021 06:52:47

HERRERO SEMPERE, ANA P LAR

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-884313a3-7b1b-de2e-d35a-0050569b6280





V.- PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD DE LA CARM

La Plataforma de Interoperabilidad de la CARM es la herramienta corporativa dirigida a la simplificación documental de los procedimientos administrativos, de manera que, se sustituye la obligación para ciudadanos y empresas de aportar documentación que ya obra en poder de las administraciones, por la obligación de recabarlos electrónicamente la propia administración mediante la realización de consultas en dicha Plataforma. De este modo, se materializa el derecho reconocido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, a no presentar documentación en poder de la Administraciones Públicas o que haya sido elaborada por éstas. Actualmente, la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM cuenta con un total de 47 servicios de consulta (certificados).

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios realizadas en relación con la Plataforma de Interoperabilidad son las siguientes:

1. Concesión de autorizaciones y resolución de consultas de usuarios.

- Concesión de las autorizaciones y permisos para el acceso a los servicios de consulta ofrecidos por la Plataforma de Interoperabilidad. Comprende el estudio, tramitación y concesión de las autorizaciones de alta de usuarios solicitadas por los empleados públicos responsables de los procedimientos administrativos. Las solicitudes a la Plataforma pueden ser para acceso de forma manual por empleado público, o para acceso automatizado, a través de las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos.

También comprende la gestión de las altas, bajas y modificaciones de datos de usuarios de la Plataforma.



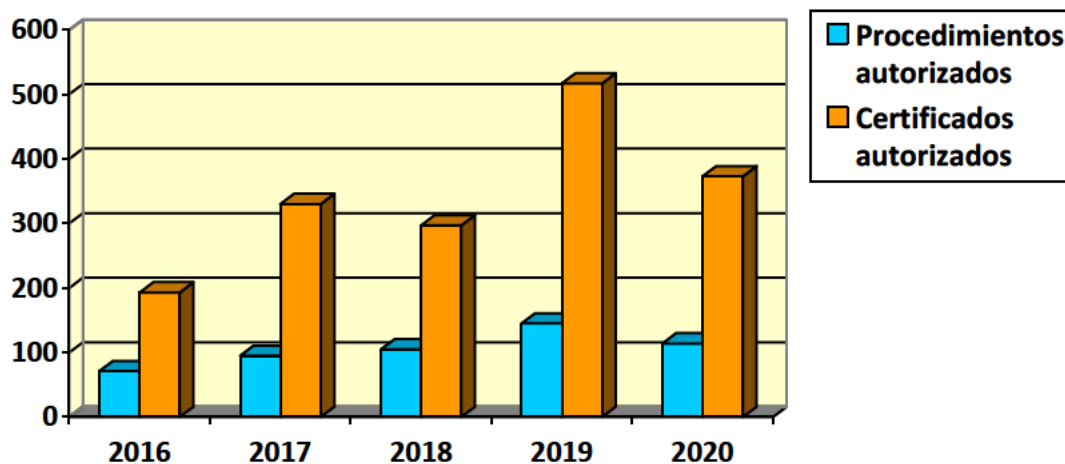


TABLA 3. GESTIÓN DE AUTORIZACIONES EN LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2020.

DATOS DE GESTIÓN DE AUTORIZACIONES EN 2020			
ACTUACIÓN	ACCESO MANUAL	ACCESO AUTOMATIZADO	TOTAL
Nº de procedimientos autorizados en la Plataforma de Interoperabilidad	82	32	114
Nº de servicios de consulta (certificados) autorizados en la Plataforma de Interoperabilidad	252	121	373
Nº de procedimientos en los que se han producido modificaciones de altas de usuarios intermedios	72	—	72

En el siguiente gráfico se muestra la evolución del número de procedimientos y servicios de consulta autorizados por la Inspección General de Servicios desde el año 2016 a 2020.

GRÁFICO 2. EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE AUTORIZACIONES EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2016-2020.





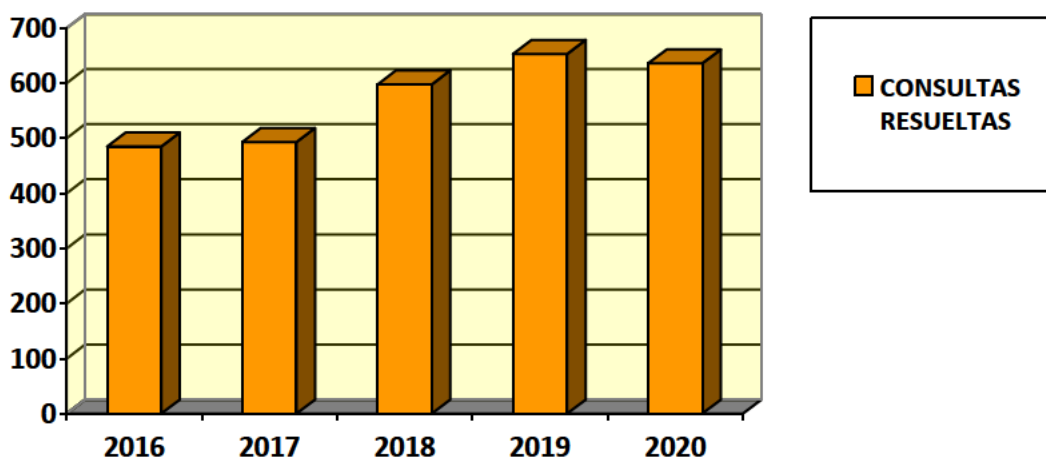
- Resolución de consultas e incidencias relativas la Plataforma de Interoperabilidad, formuladas por los empleados públicos usuarios de la misma.

TABLA 4. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS E INCIDENCIAS EN PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD 2020.

CONSULTAS E INCIDENCIAS RESUELTAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS RELATIVAS A LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD EN 2020	
Nº de consultas e incidencias resueltas por la Inspección General de Servicios	636
Nº de incidencias resueltas en coordinación con la Dirección General competente en materia de Informática	152

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de consultas resueltas por la Inspección General de Servicios desde el año 2016 a 2020.

GRÁFICO 3. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS RESUELTAS 2016-2020.





- Gestión de las solicitudes de autorizaciones de acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos de la Administración General del Estado.

Comprende tanto las solicitudes para el consumo por la CARM de servicios de consulta procedentes de otras Administraciones Públicas y que son ofrecidos por la Plataforma de Intermediación de Datos, como las peticiones para el consumo por otras Administraciones Públicas de los servicios de consulta (certificados) propios de la CARM y que se ofrecen por la Plataforma de Intermediación de Datos.

TABLA 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS EN 2020.

GESTION DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO 2020	
Nº de solicitudes de autorización remitidas por la CARM a la Plataforma de Intermediación de Datos para consumo de servicios ofrecidos por otras AAPP.	70
Nº de solicitudes de autorización solicitadas por otras AAPP a la Plataforma de Intermediación de Datos para el consumo de servicios ofrecidos por la CARM.	135

2. Difusión de información relativa a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.

Revisión, mantenimiento y actualización de la intranet de la Plataforma de Interoperabilidad. Dichas actuaciones se concretaron sobre los siguientes aspectos de la información publicada en la web RICA:





- Actualización de la información relativa a los certificados disponibles en la Plataforma.
- Mejoras y actualización de la información dirigida a los empleados públicos, principalmente la relativa a los apartados “Cómo solicitar alta en la Plataforma” y “Modelo de cláusula para la consulta de datos personales” tanto del interesado como de otros miembros de la unidad familiar, para su inclusión en los formularios de solicitud.

02/03/2021 06:52:47

HERRERO SEMPERE, ANA P LAR

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-884313a3-7b1b-de2e-d35a-0050569b6280





VI.- PROTECCIÓN DE DATOS

1. La Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos.

El Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), crea la figura del Delegado de Protección de Datos, que será obligatoria en el ámbito de las Administraciones Públicas.

El Reglamento General de Protección de Datos especifica que el Delegado de Protección de Datos debe tener conocimientos especializados del derecho y la práctica en materia de protección de datos, así como comprensión de las tecnologías de la información y la seguridad de los datos.

En cumplimiento de esta obligación, el Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de 1 de agosto de 2018 nombró a la Inspección General de Servicios Delegado de Protección de Datos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sus Organismos y Entidades públicas y privadas, Fundaciones y Consorcios, excluidos los siguientes organismos y entidades: la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y el Instituto Murciano de Acción Social, los Centros Docentes de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes y el Servicio Murciano de Salud, los cuales tienen sus propios Delegados de Protección de Datos.





El Reglamento General de Protección de Datos especifica las funciones del Delegado de Protección de Datos, entre las que destaca la de informar y asesorar al responsable, al encargado del tratamiento y a los empleados de las obligaciones que impone el referido reglamento; así como supervisar el cumplimiento interno de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Las funciones atribuidas a la Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos en la CARM, se concretan, entre otras, en las siguientes actuaciones:

- Información y asesoramiento a responsables y a encargados de tratamiento de datos, así como a los empleados públicos que realicen tratamiento de datos de carácter personal, sobre las obligaciones que les incumben en virtud del Reglamento General de Protección de Datos.
- Supervisión del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.
- Asesoramiento acerca de las evaluaciones de impacto cuando lo soliciten los responsables de tratamiento de datos.
- Cooperación con la Agencia Española de Protección de Datos.
- Asesoramiento a los interesados en materia de protección de datos.

2. Desarrollo de actuaciones como Delegado de Protección de Datos.

Las actuaciones que ha desarrollado la Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos de la CARM en 2020, se describen a continuación.





2.1 Implantación del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en Consejerías, Organismos y Entes de la CARM.

La Inspección General de Servicios como Delegado de Protección de Datos ha realizado labores de impulso para dar cumplimiento por la CARM a las obligaciones establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales.

Esta función se ha llevado a cabo mediante la definición de las herramientas informáticas corporativas, a desarrollar desde la Dirección General competente en materia de informática, que permitan y faciliten a todos los actores implicados (responsables y encargados de tratamiento de datos) el cumplimiento de sus obligaciones, así como guardar las evidencias que justifiquen la licitud del tratamiento de datos y que se ha cumplido con todas las obligaciones impuestas por el Reglamento General de Protección de Datos.

Se concreta en las siguientes actuaciones:

- Diseño funcional, en colaboración con la Dirección General competente en materia de informática, de la herramienta corporativa “Sistema de Información del Registro de las actividad de tratamiento de la CARM” (SI-RAT). La herramienta abarca el ciclo de vida del tratamiento de datos de carácter personal en relación con las obligaciones para Responsable, Encargado del tratamiento y Delegado de Protección de Datos, y el ejercicio de derechos de los interesados. Comprende entre sus funcionalidades: el Registro de las Actividades de Tratamiento; la generación de cláusulas de información dirigidas los ciudadanos sobre los





tratamientos de datos; la gestión de la información sobre el ejercicio de derechos de los interesados de forma automatizada en la sede electrónica de la CARM; y, en materia de transparencia, con arreglo a lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos, SI-RAT proporcionará la información requerida para el Portal de la Transparencia de la CARM sobre las actividades de tratamiento.

- Elaboración del modelo de Resolución -Tipo para la incorporación de tratamientos de datos al Registro de Actividades de Tratamiento.
- Creación del procedimiento interno “Inscripción en el Registro de Actividades de Tratamiento”, código 3462 de la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, y configuración del mismo en la herramienta DEXEL.
- Revisión del modelo de cláusula informativa en materia de protección de datos para su inclusión en el “Sistema de Información del Registro de las actividades de tratamiento de la CARM” (SI-RAT). Dicha cláusula se mostrará en todos los formularios de solicitud de los procedimientos administrativos de la CARM. El modelo se ha elaborado de acuerdo con los requisitos establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, y de conformidad con la “Guía para el cumplimiento del deber de informar” de la Agencia Española de Protección de Datos. El modelo de cláusula informativa contiene toda la información en materia de protección de datos dirigida a los interesados, tanto la básica como la adicional.
- Configuración en la herramienta DEXEL del procedimiento común de ejercicio de los derechos en materia de Protección de Datos personales, código 2736 de la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM. Dicho procedimiento permite a los ciudadanos ejercer, ante el responsable del tratamiento de datos, sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación y portabilidad,





reconocidos en los artículos 15 a 21 del Reglamento General de Protección de Datos.

- Creación del procedimiento específico “Reclamación ante el Delegado de Protección de Datos previa a la AEPD”, código 3413 de la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, configuración del mismo en la herramienta DEXEL y elaboración del modelo de formulario electrónico y en papel.
- Difusión de información en materia de protección de datos a responsables, encargados de tratamiento, empleados públicos y ciudadanos: revisión de la publicación de información sobre Protección de Datos en la web RICA, dirigida a empleados públicos, y en el portal web carm.es, dirigida a los ciudadanos, así como actualización de los contenidos publicados en ambas webs. La publicación de esta información se realiza en cumplimiento del principio de transparencia recogido en el Reglamento General de Protección de Datos.

2.2 Asesoramiento a Responsables, Encargados de tratamiento de datos, empleados públicos y ciudadanos en materia de protección de datos.

La Inspección General de Servicios, como Delegado de Protección de Datos, en ejercicio de su función de información y asesoramiento, ha realizado las siguientes actuaciones:





- Asesoramiento a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia para la realización de la Evaluación de Impacto de las operaciones de tratamiento realizadas por este organismo, prevista en el artículo 35 del Reglamento General de Protección de Datos.
- Emisión de informes consultivos y respuestas a consultas en materia de protección de datos planteadas por responsables o encargados de tratamiento, empleados públicos e interesados. También se incluyen las consultas recibidas a través de la dirección de correo electrónico de contacto con el Delegado de Protección de Datos- Inspección General de Servicios dpdigs@listas.carm.es
 - Informe de fecha 7 de septiembre de 2020, sobre el borrador de Orden de la Consejería de Presidencia y Hacienda por la que se aprueba la instalación de nuevos sistemas de seguridad para los edificios públicos de uso administrativo.
 - Respuestas a consultas formuladas al Delegado de Protección de datos.

En la siguiente tabla se recogen las consultas, que han sido resueltas durante 2020.

TABLA 6. CONSULTAS DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS 2020.

CONSULTA	CONSEJERIA/ENTIDAD	ÓRGANO DIRECTIVO/ORGANISMO	MOTIVO DE LA CONSULTA
01-2020	Salud	D. G. de Salud Pública y Adicciones	Obligaciones en materia de protección de datos personales en relación con la base de datos PERSAN.
02-2020	Empresa, Industria y Portavocía	D.G. de Comercio, Consumo y Artesanía	Obligaciones en materia de protección de datos personales en relación con la publicación de datos en el procedimiento de Premios Regionales Artesanía Región de Murcia.
03-2020	Interesado		Supresión de datos personales publicados en páginas web de la CARM.





CONSULTA	CONSEJERIA/ENTIDAD	ÓRGANO DIRECTIVO/ORGANISMO	MOTIVO DE LA CONSULTA
04-2020	Salud	Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias (FFIS)	Consulta sobre la cláusula de protección de datos contenida en un Convenio, y contrato de encargado del tratamiento.
05-2020	Presidencia y Hacienda	Agencia Tributaria Región de Murcia	Consulta sobre publicación en el Portal de Datos Abiertos regional de datos personales del Registro General del Juego.
06-2020	Interesado		Supresión de datos personales y derecho al olvido.
07-2020	Interesado		Solicitud de baja en una base de datos.
08-2020	Presidencia y Hacienda	Agencia Tributaria Región de Murcia	Cláusula informativa en materia de protección de datos en Convenio Tipo.
09-2020	Educación y Cultura	D.G. de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad	Cesión de datos relativos a la lista del profesorado para la Atención Educativa Domiciliaria.
10-2020	Salud	D. G. de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano	Consulta sobre normativa de protección de datos para almacenamiento datos.
11-2020	Presidencia y Hacienda	D.G. de Informática Corporativa	Cláusula de protección de datos en pliegos de concurso de gestión indirecta del servicio público.
12-2020	Turismo, Juventud y Deportes	D.G. de Juventud	Cláusula de autorización para el tratamiento de datos personales.
13-2020	Presidencia y Hacienda	D.G. Función Pública y Calidad de los Servicios	Cesión de datos personales a representantes de una organización sindical sobre información relacionada con la pandemia por Covid-19.
14-2020	Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	Secretaría General	Cláusula informativa en materia de protección de datos.
15-2020	Presidencia y Hacienda	D.G. de Informática Corporativa	Instalación de cámaras termográficas.
16-2020	Presidencia y Hacienda	D.G. Función Pública y Calidad de los Servicios	Cláusula informativa en materia de protección de datos.
17-2020	Educación y Cultura	D.G. de Bienes Culturales	Protección de datos en procedimiento de Declaración BIC.
18-2020	Mujer, Igualdad y LGTBI	IMAS	Derecho al olvido en Google.





CONSULTA	CONSEJERIA/ENTIDAD	ÓRGANO DIRECTIVO/ORGANISMO	MOTIVO DE LA CONSULTA
19-2020	Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	D.G. de Política Agraria Común	Cesión de información a otra Administración.
20-2020	Presidencia y Hacienda	D.G. Función Pública y Calidad de los Servicios	Publicación de datos personales en un proceso selectivo.
21-2020	Interesado		Supresión de publicación de datos personales en el BORM.
22-2020	Interesado		Supresión de publicación de datos personales en internet.
23-2020	Fomento e Infraestructuras	D.G. de Movilidad y Litoral	Cláusulas de protección de datos en la convocatoria de un concurso.
24-2020	Interesado		Cesión de datos personales.
25-2020	Empleo, Investigación y Universidades	SEF	Obtención de datos del Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE) relativo a las prestaciones por desempleo.
26-2020	Interesado		Supresión de datos personales de Portal de empleo www.rrhh.ffis.es
27-2020	Salud	Secretaría General	Cesión de datos a agentes de la autoridad para el control de cumplimiento de las medidas recogidas en el Decreto- Ley 8/2020 de 16 de julio.
28-2020	Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	D.G. de Producción Agrícola, Ganadera y del Medio Marino	Cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos en la "Sendinblue".
29-2020	Presidencia y Hacienda	ICREFF	Cláusula informativa en materia de protección de datos.
30-2020	Asociación		Supresión de datos personales de la Asociación en Portal de Transparencia.
31-2020	Turismo, Juventud y Deportes	Secretaría General	Consulta sobre cumplimiento de la normativa de protección de datos.
32-2020	Empresa		Supresión de datos personales de documentos publicados en Google.
33-2020	Interesado		Supresión de datos personales publicados en internet.
34-2020	Interesado		Consulta sobre materia distinta a la protección de datos: remisión al órgano competente.
35-2020	Interesado		Supresión publicación de datos personales.





CONSULTA	CONSEJERIA/ENTIDAD	ÓRGANO DIRECTIVO/ORGANISMO	MOTIVO DE LA CONSULTA
36-2020	Educación y Cultura	Secretaría General	Publicación de datos personales del adjudicatario de un contrato administrativo, y publicación del documento de formalización del contrato.
37-2020	Transparencia, Participación y Administración Pública	D.G. de Gobierno Abierto y Cooperación	Consulta sobre cesión de datos personales en una solicitud de derecho de acceso a la información pública y anonimización de datos personales.
38-2020	Presidencia y Hacienda	Fundación Integra	Solicitud de remisión de notificación a la AEPD confirmando nombramiento del DPD-IGS.
39-2020	Interesado		Consulta sobre materia distinta a la protección de datos: remisión al órgano competente.
40-2020	Salud	Servicio Murciano de Salud (SMS)	Consulta sobre protección de datos cuando se actúa con un certificado electrónico de persona física en representación de una persona jurídica.
41-2020	Interesado		Consulta sobre materia distinta a la protección de datos: remisión al órgano competente.
42-2020	Interesado		Consulta sobre materia distinta a la protección de datos: remisión al órgano competente.
43-2020	Interesado		Supresión de datos personales.





VII.- EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

1. Evaluación de políticas públicas.

Como medida de impulso de actuaciones de evaluación de políticas públicas en la Administración Regional, la Inspección General de Servicios, con el asesoramiento del Departamento de Economía Aplicada de la Universidad de Murcia, ha elaborado la “Guía de Evaluación de Planes, Programas, Estrategias y Servicios Públicos de la Región de Murcia”.

Dicha Guía se enmarca en la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que prevé un sistema de evaluación de servicios públicos, así como en las medidas de la Estrategia de Gobernanza Pública de la Región de Murcia 2020-2023, que contempla, entre otras, la medidas B.02 Evaluación de políticas públicas, con el Objetivo específico de establecer y aplicar un sistema general de planificación estratégica y de evaluación de políticas públicas en la Administración Pública Regional y la necesidad de definir, aprobar e implantar un sistema de evaluación de políticas públicas en la Región de Murcia.

2. Calidad de los servicios.

La Inspección General de Servicios, en el ámbito de la calidad de los servicios, realiza actuaciones dirigidas a promover medidas que contribuyan a una implantación de sistemas de calidad y medición de la satisfacción de la ciudadanía con los servicios.

- Actuaciones de la Inspección General de Servicios relativas a la aprobación de Cartas de Servicios.





Durante 2020 se ha continuado con la aprobación de Cartas de Servicios en la Administración Regional, previa constitución de los correspondientes Equipos de Trabajo para la elaboración de las mismas. De las 22 Cartas de Servicios publicadas en 2020, todas corresponden a nuevas Cartas nuevas, a excepción de una dictada en sustitución de otra ya existente.

Estas Cartas de Servicios contienen los nuevos compromisos de calidad medibles mediante indicadores, ascendiendo a un total de 220 compromisos.

El número total de Cartas de Servicios vigentes en la Administración regional en 2020 es de 76.

TABLA 7. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS EN 2020.

EXPEDIENTE	CENTRO DIRECTIVO/DOCENTE	APROBACIÓN	PUBLICACIÓN BORM
2019-006	Instituto de Educación Secundaria Sierra Minera.	13/12/2019	25/01/2020
2019-007	Centro Integrado de Formación Profesional de Lorca.	13/12/2019	25/01/2020
2019-008	Instituto de Educación Secundaria Valle del Segura.	13/12/2019	07/02/2020
2019-009	Escuela Superior de Diseño.	13/12/2019	07/02/2020
2019-010	Escuela Superior de Arte Dramático.	13/12/2019	07/02/2020
2019-011	Instituto de Educación Secundaria Pueblos de La Villa.	13/12/2019	12/02/2020
2019-013	Instituto de Educación Secundaria Alfonso Escámez.	08/07/2020	18/07/2020
2019-014	Instituto de Educación Secundaria Ginés Pérez Chirinos	26/02/2020	10/03/2020
2019-015	Centro de Educación Infantil y Primaria San Roque.	13/12/2019	12/02/2020
2019-016	Cpibas N ^a Sra. de los Dolores.	07/04/2020	12/05/2020





EXPEDIENTE	CENTRO DIRECTIVO/DOCENTE	APROBACIÓN	PUBLICACIÓN BORM
2019-017	Instituto de Educación Secundaria La Basílica.	15/05/2020	24/05/2020
2019-018	Instituto de Educación Secundaria Vicente Medina.	10/06/2020	02/07/2020
2019-019	Instituto de Educación Secundaria Infanta Elena.	23/06/2020	07/07/2020
2019-020	Instituto de Educación Secundaria Arzobispo Lozano	06/04/2020	12/05/2020
2019-021	EEL, nº 1 Paseo Rosales	06/04/2020	12/05/2020
2020-001	Colegio de Educación Infantil y Primaria Ricardo Codorniu.	29/05/2020	12/07/2020
2020-002	Dirección General Unión Europea.	05/07/2020	17/07/2020
2020-003	Instituto de Educación Secundaria Marqués de los Vélez.	05/06/2020	02/07/2020
2020-004	Instituto de Educación Secundaria Floridablanca.	24/11/2020	10/12/2020
2020-005	Instituto de Educación Secundaria Infante don Juan Manuel.	28/10/2020	10/11/2020
2020-006	Colegio de Educación Infantil y Primaria Maestra Dolores Escámez.	03/11/2020	14/11/2020
2014-053	Dirección General de Administración Local.	17/12/2020	12/02/2020

- Elaboración y tramitación del Proyecto de Orden por la que se regula la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de calidad de los servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

3. Grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios.

El Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el 23 de enero de 2020, creó el grupo de trabajo sobre Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, cuyas finalidades son la revisión y mejora de las actuaciones que en materia de calidad de los servicios se





estén llevando a cabo, así como el impulso de la cultura de la Evaluación de las Políticas Públicas en la Administración regional.

El grupo de trabajo se compone por la Inspección General de Servicios, así como por representantes de los ámbitos sectoriales de salud y de educación, integrando, además, a todos los responsables de calidad de las diferentes Consejerías y Organismos Públicos de la Administración regional.

El grupo de trabajo tiene como funciones efectuar un diagnóstico de situación en materia de Evaluación de Políticas Públicas y de Calidad de los Servicios, proponer medidas y actuaciones en estas materias, la identificación de procedimientos nuevos, revisión y simplificación de los ya existentes, y su incorporación a la herramienta DEXEL, así como la detección de necesidades formativas en materia de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios.

El grupo de trabajo se constituyó en sesión celebrada el 20 de febrero de 2020, donde acordó elaborar un “Mapa Diagnóstico de la Calidad de los Servicios Públicos, la Evaluación de las Políticas Públicas y la Planificación Estratégica de la Administración Regional”. Para efectuar el diagnóstico, se realizó una encuesta en formato on-line, en colaboración con la Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación, dirigida a los empleados públicos de la Administración Regional con responsabilidades en la materia, y se recabó, también, información a las distintas Consejerías y Organismos sobre las actuaciones existentes y futuras en esta materia. Analizados los datos y resultados de la encuesta, así como la información proporcionada por Consejerías y Organismos, se elaboró un Informe de situación, que fue aprobado por el grupo con fecha 3 de diciembre de 2020, del que se dio cuenta al Consejo de Gobierno.





VIII.- ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICA.

El Plan de Inspección General 2020-2023 prevé la cooperación de la Inspección General de Servicios en el diseño de medidas que hagan posible la efectiva implantación en la Administración regional de un Marco de Integridad Institucional. En este ámbito, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Redacción y tramitación del Convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública y la Fundación Ciudadana CIVIO para el desarrollo del proyecto “SceMaps”³, suscrito el 28 de diciembre de 2020. El objetivo de esta iniciativa, financiada por el Fondo de Seguridad Interior de la Unión Europea, es apoyar a las instituciones públicas en la mejora de su gobernanza, incluyendo la lucha contra la corrupción y la prevención de la captura del Estado.
- Elaboración y tramitación del Convenio Marco de colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública y la Universidad de Murcia, para la creación de la “Cátedra de Buen Gobierno e Integridad Pública”.
- Elaboración del “Código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia” cuyo objetivo es describir los principios de integridad y transparencia en la contratación pública de la Región de Murcia, así como la tramitación del

3 Acrónimo en inglés de State Capture and Monitoring of Anti-corruption Policies at the Sectorial level, en español, Estimación de la Captura del Estado y Seguimiento de las Políticas Anticorrupción a Nivel Sectorial.





expediente administrativo para la aprobación del Código por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 5 de noviembre de 2020.

- Organización y participación en la Jornada “Integridad en la contratación pública de la Región de Murcia” de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, celebrada el de 6 de noviembre de 2020, en la que se dio difusión al Código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia.
- Organización y participación en la Jornada sobre “Instrumentos de Buen Gobierno: Mejora regulatoria y tecnologías emergentes”, celebrada el día 9 de diciembre con motivo del día internacional contra la corrupción, establecido por la Organización de Naciones Unidas. El objetivo de la Jornada fue incidir en la necesidad de mejorar la calidad de nuestras normas, así como dar a conocer la implicación de las tecnologías emergentes en las Administraciones Públicas del futuro, como formas de combatir la corrupción.





IX.- ALIANZAS Y PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS.

En la línea de promover alianzas entre distintas entidades integrantes de sector público con el fin de generar sinergias en pro de la calidad y la evaluación de las políticas y servicios públicos, la modernización y simplificación administrativa y la administración electrónica, citamos la participación en los siguientes órganos colegiados y redes administrativas.

1. Órganos colegiados de la CARM.

La Inspección General de Servicios desempeña funciones como vocal en los siguientes órganos colegiados de la CARM:

- Consejo Regional de la Función Pública, previsto en el artículo 13 del Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero.
- Consejo Asesor Regional de Participación Ciudadana, previsto en el artículo 40 bis de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud del nombramiento efectuado al efecto por la titular de la consejería competente en materia de participación ciudadana.
- Comisión Calificadora de Documentos Administrativos de la Región de Murcia, prevista en el Decreto n.º 94 /2019, de 22 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos de la Región de Murcia y el procedimiento de valoración y eliminación documental.





2. Grupos de trabajo de la Administración Regional.

Además del grupo de trabajo en materia de evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios descrito en el apartado VII.3, la Inspección General de Servicios ha tenido participación en los siguientes órganos colegiados:

➤ Grupo de Trabajo de “Contratación Administrativa”.

La Inspección General de Servicios ha participado en el grupo de trabajo creado por la Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de 18 de julio de 2016, reguladora de las normas de organización y funcionamiento de los órganos encargados del análisis funcional y tecnológico, así como la implementación de la solución corporativa de tramitación electrónica de la contratación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Entre las tareas del grupo de trabajo destaca la realización del análisis funcional y la realización de pruebas en el entorno de preproducción para el correcto funcionamiento de la aplicación informática corporativa para la gestión de expedientes de contratación (CONCOR), así como la adaptación a los requerimientos para la integración en la Plataforma de Contratación del Sector Público de la AGE (PLACSP) de todos los poderes adjudicadores del Sector Público Regional.

La aplicación CONCOR permite gestionar los expedientes de contratación desde su inicio hasta la formalización del contrato, así como la conexión a la PLACSP, tanto para hacer uso del perfil de contratante como para licitar electrónicamente. Durante 2020 se ha utilizado CONCOR por varias unidades de contratación, siendo el número de expedientes para cuya tramitación se ha utilizado esta aplicación los señalados en la tabla siguiente.





TABLA 8. DATOS DE UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN CONCOR EN 2020.

Nº DE EXPEDIENTES	CONSEJERIA/ORGANISMO AUTÓNOMO
1	Boletín Oficial de la Región de Murcia
124	Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente
57	Consejería de Fomento e Infraestructuras
51	Consejería de Salud
1	Consejo Jurídico de la Región de Murcia
217	Educación y Cultura
8	Empresa, Industria y Portavocía
54	Instituto Murciano de Acción Social
16	Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social
8	Agencia Tributaria de la Región de Murcia
8	Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario
97	Presidencia y Hacienda
16	Servicio Regional de Empleo y Formación
17	Transparencia, Participación y Administración Pública

Asimismo, se ha redactado el borrador de Orden de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, por la se acuerda la declaración de CONCOR como aplicación corporativa de la Administración Regional.





➤ Grupo de trabajo “Jurídico”.

La Inspección General de Servicios participa y ejerce la secretaría del grupo de trabajo Jurídico, constituido por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 12 de diciembre de 2019.

El grupo de trabajo ha continuado durante 2020 con la tarea de revisión de los procedimientos jurídicos de tramitación común en los diferentes Servicios Jurídicos de las Consejerías y Organismos, así como la identificación y alta en la herramienta DEXEL de los procedimientos y de las series documentales generadas; la mejora de las relaciones electrónicas con la Administración de Justicia para la remisión de expedientes y comunicaciones; y el impulso del proceso de consolidación normativa de la disposiciones aprobadas por la CARM.

Además, el grupo de trabajo actúa como foro de debate de las diversas cuestiones de tipo jurídico que les afectan.

3. Relaciones con otras administraciones públicas y entidades.

- En materia de calidad, evaluación de políticas públicas, innovación, simplificación y reducción de cargas administrativa, destaca la participación en la “Red Interadministrativa de calidad en los servicios públicos”, órgano para la cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración local, en las citadas materias.
- Participación en grupo de trabajo de ética e integridad de la “Comisión Sectorial de Gobierno Abierto”, órgano para la cooperación de la Administración General





del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local, en las citadas materias.

- En materia de administración electrónica, participación en la “Comisión Sectorial de Administración Electrónica”, órgano técnico para la cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local, en materia de administración electrónica. También se ha participado en diferentes grupos de trabajo de carácter técnico constituidos en el seno de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica.
- Participación en la “Red Española de Calidad Normativa”, foro de encuentro promovido a iniciativa de la Junta de Castilla y León y en el que están invitadas todas las Comunidades Autónomas y otras administraciones, para compartir e incentivar iniciativas en materia de calidad normativa.
- En relación con la Pasarela Digital Única Europea, creada por el “Reglamento 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018 relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n. 1024/2012”, colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, para la aplicación del citado Reglamento en la CARM.
- Formulación de consultas a otras administraciones o entidades competentes en la materia:
 - En materia de protección de datos, formulación de consulta con fecha 17 de febrero de 2020, a la Agencia Española de Protección de Datos, sobre





interpretación del artículo 28 de la Ley 39/2015, en relación a si constituye o no una oposición al tratamiento de datos de carácter personal prevista en el artículo 21 del RGPD.

- En materia de administración electrónica, formulación de consulta con fecha 14 de mayo de 2020, a la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, sobre el alcance de la autorización de sistemas previsto en la disposición transitoria primera del Real Decreto-Ley 14/2019 y sobre el uso del sistema Cl@ve en el ámbito de la CARM.





X.- OTRAS ACTUACIONES.

1. Participación en la gestión de procedimientos en el marco de la crisis COVID-19.

La crisis sanitaria de la COVID-19 irrumpió súbitamente en 2020, generando que todas las Administraciones Públicas tuvieran que dar respuesta de forma urgente a unas circunstancias sobrevenidas, poniéndose de manifiesto la necesidad de instituciones ágiles, flexibles y resilientes. La Administración Regional ha tenido que abordar, además de las evidentes medidas de tipo sanitario y asistencial, también medidas de tipo económico. La Inspección General de Servicios no ha sido ajena a las circunstancias surgidas con la pandemia, sino que, ante la necesidad suscitada en determinados órganos directivos, provocada por un extraordinario volumen de trabajo a consecuencia de la adopción de medidas dirigidas a paliar los efectos negativos en los empresarios y trabajadores, este órgano directivo ha contribuido a la tramitación de expedientes. De ahí, que la Inspección General de Servicios haya colaborado con la Consejería de Empleo, Investigación y Universidades, en especial, con la Dirección General de Diálogo Social y Bienestar Laboral, poniendo a su disposición varios inspectores generales, así como personal administrativo para la tramitación de los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo, durante el estado de alarma por causas de fuerza mayor o por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, por COVID-19. Las actuaciones de la Inspección General de Servicios consistentes en la gestión, valoración y tramitación de estos expedientes se han desarrollado en dos momentos temporales: uno, desde el mes de abril hasta junio, y el otro, durante los meses de noviembre y diciembre.





2. Actuaciones Inspectoras en materia de quejas y sugerencias.

El Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el procedimiento para la tramitación de las quejas y sugerencias formuladas por los ciudadanos. Conforme a lo previsto en dicho Decreto, la Inspección General de Servicios ha tenido conocimiento, a través del Servicio de Atención al Ciudadano, de un total de 9 quejas, todas relativas a la falta de respuesta por parte del órgano administrativo al cual van dirigidas. La Inspección General de Servicios ha efectuado diligencias previas en orden a determinar actuaciones inspectoras acerca de las mismas.

3. Otras actuaciones de desarrollo normativo y asesoramiento jurídico en materia de administración electrónica, simplificación, calidad de los servicios y modernización administrativa.

- Otros informes jurídicos emitidos por la Inspección General de Servicios sobre administración electrónica y simplificación administrativa:
 - Informe de la Inspección General de Servicios de fecha 24 de febrero de 2020, al Proyecto de Decreto por el que se regula el régimen jurídico de la vivienda protegida de promoción privada de la Región de Murcia.
 - Informe de la Inspección General de Servicios de fecha 25 de febrero de 2020, al Proyecto de Decreto por el que se regula la actividad de las empresas de intermediación turística en la Región de Murcia.





- Informe de la Inspección General de Servicios de fecha 23 de junio de 2020 al Proyecto de Decreto por el que se regula la autorización de manifestaciones festivas de carácter religioso, cultural o tradicional que se realicen en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia con uso de artificios pirotécnicos.

➤ Elaboración de disposiciones normativas:

- Elaboración del anteproyecto de Decreto por el que se modifica el Decreto nº 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.
- Elaboración de la Resolución de 11 de noviembre de 2020 de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se fija el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos en el ámbito de la Administración de la CARM para el año 2021 (BORM de 21 de noviembre de 2020).
- Elaboración de las sucesivas modificaciones, hasta un total de 12, llevadas a cabo por razones sanitarias, en la Resolución de 8 de noviembre de 2019 por la que se aprueba el calendario de días inhábiles para el 2020 a efectos del cómputo de plazos en el ámbito de la Administración de la CARM.

- Tramitación y organización de la “I Edición de los Premios de Gobierno Abierto, Buen Gobierno y Modernización Administrativa de la Región de Murcia”. Elaboración de la Orden de 3 de febrero de 2020 de la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública, por la que se establecen las bases reguladoras y se convocan los premios; instrucción del procedimiento; participación de la Inspección General de Servicios como miembro del Jurado; y la tramitación del expediente administrativo de concesión de los citados premios.





4. Difusión de información.

Este apartado integra todas aquellas actuaciones realizadas por la Inspección General de Servicios para difundir información en el ámbito de la simplificación, administración electrónica, modernización, protección de datos, calidad de los servicios, etcétera, y que se considera de interés general.

La difusión de información puede estar dirigida tanto al ámbito interno de la Administración regional, bien a unidades administrativas específicas, bien a todas las Consejerías y Organismos Públicos, como a la ciudadanía en general. Comprende el envío de comunicaciones interiores a los órganos directivos de la CARM; la publicación de anuncios en el Tablón del Empleado ubicado en la web interna RICA; la publicación de información en la sede electrónica de la CARM; y publicaciones en redes sociales y en otras web.

4.1 Comunicaciones interiores de carácter informativo.

Envío de comunicaciones interiores a los órganos directivos de la CARM:

- Comunicación sobre el carácter residual y consecuencias jurídicas que tiene la utilización de forma generalizada del procedimiento común 1609 por las unidades administrativas.
- Comunicación sobre la necesidad de configuración de los procedimientos comunes y el “rol tramitador” en la herramienta corporativa DEXEL, por parte de las unidades administrativas responsables de los procedimientos.





- Comunicación sobre la necesidad de concluir los procedimientos con formularios electrónicos específicos pendientes de revisión funcional por las unidades administrativas responsables.
- Recomendaciones de la Inspección General de Servicios para el envío de expedientes administrativos integrados por documentos en formato electrónico dentro de la Administración Pública Regional, de fecha 19 de junio de 2020.

4.2 Publicación de Anuncios en el “Tablón del Empleado” de la web RICA.

Anuncios publicados en el apartado Tablón del Empleado de la web interna RICA, de interés para todos los empleados públicos:

- Nota informativa de la Inspección General de Servicios sobre la suspensión de plazos en las notificaciones electrónicas a consecuencia del estado de alarma.
- Nota informativa de la Inspección General de Servicios sobre el alzamiento de la suspensión de plazos en las aplicaciones informáticas de notificaciones electrónicas.
- Nota informativa sobre las Recomendaciones de la Inspección General de Servicios para el envío de expedientes administrativos integrados por documentos en formato electrónico dentro de la Administración Pública Regional.
- Nota informativa de la Inspección General de Servicios sobre las novedades introducidas por el Decreto-Ley 7/2020, de 18 de junio, de medidas de dinamización y reactivación de la economía regional con motivo de la crisis





sanitaria (COVID-19), en materia de actuaciones administrativas automatizadas y sello de órgano.

- Nota informativa de la Inspección General de Servicios sobre uso generalizado del procedimiento común 1609.
- Notas informativas divulgativas de Jornadas y webinar en las que participa la Inspección General de Servicios.
- Notas informativas para promover la participación de los empleados públicos en encuestas diseñadas por la Inspección General de Servicios.

4.3 Publicaciones en la Sede electrónica de la CARM.

- Publicación en el apartado “normativa” de la sede electrónica de la CARM, de las normas aprobadas durante 2020 en materia de administración electrónica, y publicación de las Resoluciones de creación de los sellos electrónicos.
- Creación y mantenimiento diario en la sede electrónica de la CARM del apartado “INFORMACIÓN COVID-19”. A consecuencia de la pandemia, surge la necesidad de informar a la ciudadanía en la sede electrónica no solo de la numerosa normativa nacional o regional aprobada, sino también de la implicaciones de la declaración del estado de alarma en los procedimientos administrativos (avisos de suspensiones/reanudación del cómputo de plazos administrativos, notificaciones, etc.), y también resulta preciso destacar determinada información sobre los procedimientos más usados o novedosos (ERTE, ayudas COVID-19, etc.).

La INFORMACIÓN COVID-19 de la sede electrónica CARM, comprende los apartados siguientes:





- [Normativa nacional y regional](#)
- [Instrucciones y circulares](#)
- [Procedimientos destacados](#)
- [Suspensión de los plazos administrativos y de la atención presencial](#)
- [Otros enlaces de interés](#)

4.4 Redes sociales.

Con la finalidad de dar una mayor difusión a las acciones y actuaciones que desarrolla la Inspección General de Servicios, desde marzo de 2020 se publica en la red social Twitter, a través de la cuenta @Moderniza RM, cualquier información de relevancia de su ámbito: cartas de servicios, difusión de eventos o temas relacionados con la evaluación de las políticas públicas o la innovación e informes del Delegado de Protección de Datos.

En la actualidad cuenta con 110 seguidores y se han publicado 60 tuits.

4.5 Web.

La aprobación de la Estrategia Regional de Gobernanza llevó aparejada la creación de una página web, en colaboración con la Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación, en la que puede consultarse su proceso de elaboración y las líneas estratégicas, y que incorporará, también, un apartado de evaluación y cumplimiento. Se encuentra accesible en: <https://estrategiagobernanza.carm.es/>

LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

MARZO 2021

