PLAN DE INSPECCIÓN 2024-2027

Región de Murcia

Índice

I. INTRODUCCIÓN 2
II. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN 9
III. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN 10
IV. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 11
A. MISIÓN: 11
B. VISIÓN: 11
C. VALORES: 12
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ESTRUCTURA DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 13
A. ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN: 13
B. ÁMBITO TEMPORAL: 13
C. ESTRUCTURA DEL PLAN: ÁREAS DE INSPECCIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS. 14
VI. EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL, ATRIBUCIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN SU DESARROLLO Y DEBER DE COLABORACIÓN 15
A. ACTUACIÓN INDEPENDIENTE. 15
B. CONDICIÓN DE AUTORIDAD PÚBLICA. 16
C. CONSTANCIA DOCUMENTAL DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS. 16
D. SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN. 17
E. TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS. 17
F. DEBER DE COLABORACIÓN. 19
VII. ÁREAS DE INSPECCIÓN 21
A. SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. 24
B. IMPULSO DE LA CARPETA EMPRESARIAL. 26
C. SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA Y MEJORA DE LA CALIDAD REGULATORIA. 28
D. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA. 35
E. GESTIÓN DE LA INTEROPERABILIDAD. 41
F. MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. 46
G. MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS. 54
H. FOMENTO DEL LENGUAJE CLARO Y DE LA LECTURA FACIL. 59
I. FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. 63
J. DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS. 69
K. UNIDAD DE CONFLICTO DE INTERESES. 74
L. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN. 80
M. CAMBIO CULTURAL, GESTIÓN DE ALIANZAS Y PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS. 84
N. DESARROLLO DE LA FUNCIÓN INSPECTORA. 89

I. INTRODUCCIÓN

La Inspección General de los Servicios (en adelante IGS) es un órgano de carácter horizontal que despliega sus funciones con carácter transversal sobre toda la Administración regional, incluyendo en ella no sólo su Administración General sino sus Organismos y entes del Sector Público regional dependientes o vinculados.

Así, el **Reglamento de la Inspección General de Servicios** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aprobado mediante **Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio**, califica a "*la Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control en materia de función pública, organización administrativa y calidad de los servicios de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sus Organismos Públicos y demás entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella*"

De la misma forma, este decreto establece que la IGS "*es el órgano de naturaleza horizontal que, bajo la superior dirección del Consejero competente en la materia, 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.*"

De acuerdo con su normativa específica, la IGS desarrolla, por tanto, las funciones atribuidas expresamente en su reglamento regulador, así como aquellas otras que, dentro de la naturaleza de sus funciones, puedan ser atribuidas por el Consejo de Gobierno.

En este sentido, de conformidad con el artículo 15 de su Decreto regulador, *"la Inspección General de Servicios desarrollará sus funciones inspectoras ordinarias de acuerdo con un **Plan General de Inspección** que será sometido a la aprobación del Consejo de Gobierno a propuesta del Consejero competente en materia de inspección de los servicios."*

En cuanto a su **contenido**, dispone el Decreto mencionado que "*El Plan permitirá analizar el funcionamiento de los servicios administrativos, no sólo en lo referente a la organización interna, sino también en su adecuación a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativa*", así como que "*en dicho Plan se recogerán las actuaciones previstas, por órganos y materias afectadas, con especificación de los objetivos que se pretendan alcanzar y los plazos previstos para cada una de ellas, estableciéndose las oportunas medidas de coordinación cuando afecten a distintos órganos directivos de una misma Consejería.*"

El **último Plan** de Inspección aprobado por el Consejo de Gobierno es el **Plan General de la Inspección de Servicios 2020-2023.** Este Plan, en cuanto instrumento de planificación de las actuaciones inspectoras de carácter ordinario de la Inspección General de Servicios, en desarrollo de algunos objetivos estratégicos y líneas de actuación previstos en la Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023 aprobada por Consejo de Gobierno, desglosó en **Áreas de Inspección** 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.

Este Plan, así como los Planes de Inspección anteriores y los Informes anuales se encuentran disponibles en el apartado correspondiente del Portal de Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante CARM).

El contenido material de este último Plan reflejó el **aumento de competencias** que el Consejo de Gobierno ha ido atribuyendo, mediante diferentes acuerdos, a la IGS, y que se han ido añadiendo a las recogidas originariamente en su normativa reguladora (administración electrónica, modernización administrativa, simplificación de procedimientos, interoperabilidad, calidad de los servicios, protección de datos, etc.). Así, entre las **14 Áreas de Inspección** en las cuales se estructuraba el mencionado Plan, se recogían nuevas Áreas cuyo contenido funcional no se encontraba inicialmente recogido en el artículo 5 de su Reglamento regulador como pueden ser las **nuevas Áreas de accesibilidad y usabilidad; de planificación y evaluación de Políticas Públicas; de mejora regulatoria y calidad normativa, o de ética e integridad Pública.**

Consecuencia de este amplio abanico competencial es el artículo 5 del **Decreto n.º 237/2023, de 22 de septiembre**, por el que se establecen los **Órganos Directivos de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio**, que establece lo siguiente:

> *"1. A la **Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa** le **corresponde** las competencias en materia buen gobierno; gobernanza; modernización y simplificación administrativa; participación ciudadana; atención a la ciudadanía, así como las correspondientes a la inspección general de los servicios.*
>
> *2. En materia de **simplificación administrativa, modernización, inspección y calidad** de los servicios, le corresponde el ejercicio de las funciones propias de la Inspección General de los Servicios y, en particular, las siguientes:*
>
> *a) La elaboración y desarrollo, con carácter transversal, de programas de reforma y modernización de la Administración Pública Regional.*
> *b) La política de reducción de cargas administrativas y de simplificación y mejora de los procedimientos administrativos.*

c) El fomento de la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad en los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación.

d) La promoción, fomento y seguimiento de la política de administración electrónica y de interoperabilidad en la Administración Regional.

e) La evaluación del rendimiento de las unidades y servicios públicos.

f) La coordinación y seguimiento del cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos en el ámbito de las competencias de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sin perjuicio de las competencias que en dicha materia puedan corresponder a otros órganos o entidades.

*3. En materia de **atención a la ciudadanía**, le corresponden las siguientes funciones:*

a) La elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles, en coordinación con las restantes consejerías, así como con otras administraciones públicas.

b) El registro, distribución y reparto de documentos, así como la gestión de procedimientos de tramitación inmediata, a través de los sistemas de carácter corporativo desarrollados a tal fin.

c) La gestión del sistema de quejas y sugerencias de los ciudadanos respecto de los servicios públicos de la Administración Regional.

*4. En materia de **buen gobierno** le corresponde, en particular, el ejercicio de las siguientes funciones:*

a) La gestión del régimen de incompatibilidades y conflictos de intereses de los miembros del Consejo de Gobierno y de los altos cargos de la Administración Regional y personal directivo del Sector Público Regional, en colaboración con aquellos otros órganos directivos que se señalen en la legislación vigente, así como la custodia de los expedientes de altos cargos y la gestión del Registro de Intereses, Actividades y Bienes de los mismos.

b) La coordinación, puesta en marcha y supervisión del cumplimiento de las medidas en materia de buen gobierno, ética, integridad pública y prevención de la corrupción que se establezcan legalmente o se determinen por el Consejo de Gobierno.

*5. En materia de **participación ciudadana** le corresponde las funciones destinadas al fomento de la participación de los ciudadanos y de colaboración con la sociedad civil organizada en la toma de decisiones en los asuntos de interés público y en la ejecución de las políticas públicas. "*

Por lo que respecta a las competencias de la **IGS**, el apartado 6 del mencionado artículo establece que "*dependerá de la Dirección General Interior, Calidad y Simplificación Administrativa la Inspección General de Servicios, que **asumirá las funciones** establecidas en el **Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio**, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como las que correspondan en las materias enumeradas en los **apartados 2, 3 y 4** de este artículo.*"

Del examen del artículo anterior se desprende, por tanto, que, mediante este Decreto el Consejo de Gobierno ha atribuido a la IGS las funciones que, establecidas en sus apartados 2, 3 y 4 no se encontrasen mencionadas en su normativa reguladora (singularmente, las funciones descritas en materia de **buen gobierno**). Quedarían, sin embargo, al margen de las funciones de la IGS las enumeradas en el apartado 5 del artículo mencionado, relativas a **participación ciudadana**. No obstante lo anterior, la inexistencia de una estructura orgánica en la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa ajena a la propia de la IGS, aconseja incluir en este Plan General de Inspección una **nueva Área de Inspección** destinada a **participación ciudadana**, asumiendo, por tanto, directamente la IGS las funciones en esta materia por medio del Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueba este Plan.

Como complemento a lo anterior, la asunción de **nuevas competencias** en el elenco funcional de la IGS ha venido propiciada por diferentes **acuerdos de Consejo de Gobierno**, que suponen el mantenimiento de Áreas de Inspección ya existentes en el anterior Plan o la introducción de nuevas, en su caso. Entre ellos, los siguientes:

- El Acuerdo de 1 de octubre de 2018 por el que se designa a la IGS como **Delegado de Protección de Datos** de toda la Administración General, organismos autónomos y entidades de Derecho Público (con excepción de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, el IMAS, el SMS y los centros educativos), así como del sector público regional, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 37.1 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- El Acuerdo de fecha 30 de julio de 2020, por el que se aprobó el **Plan de Mejora Regulatoria y Calidad Normativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**, cuya ejecución, desarrollo y seguimiento de las medidas y actuaciones contenidas en este Plan se atribuye directamente a la IGS.
- Por su parte, mediante Acuerdo de fecha 30 de marzo de 2023, el Consejo de Gobierno aprobó el **Plan +60**, como primer Proyecto Piloto para la **Atención a Personas Mayores** y será coordinado por el Servicio de Atención al Ciudadano bajo la supervisión y apoyo de la Inspección General de Servicios, y que pretende implementar una serie de actuaciones que tendrán como objetivo eliminar barreras tecnológicas y de comprensión y velar por la plena accesibilidad en sus relaciones con las Administración Regional.
- Más recientemente, la aprobación de la **Ley 2/2023, de 20 de febrero**, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción, que obligaba a cada Administración Pública a fijar un **Responsable del Sistema Interno de**

Información que tramitase las denuncias que se pudieran presentarse por actos contrarios al ordenamiento jurídico que se cometan en el seno de las diferentes Administraciones Públicas, determinó que, mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 mayo de 2023, se aprobase el **Sistema interno de información de la Administración General** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, nombrando a la IGS como responsable del mismo, encargada, por tanto, de la gestión y tramitación de las informaciones recibidas a través de los canales internos puestos en marcha en el ámbito de la Administración General de la CARM.

Las competencias y funciones anteriores vertebran, por tanto, este Plan y sus diferentes Áreas de Inspección. Al respecto, hemos mencionado la propia normativa reguladora de la IGS, la normativa organizativa de la consejería y diferentes acuerdos del Consejo de Gobierno como legitimadores de su actividad, pero también debemos contar con otras **obligaciones específicas** cuyo desarrollo le compete **derivadas de normativa legal** específica. Así, por ejemplo, uno de los principales hitos incluido en el área de inspección en materia de **simplificación de la actividad empresarial**, cuyo contenido se mantiene en este Plan, es la puesta en marcha y gestión de la carpeta empresarial prevista en la Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad, y que permitirá que las empresas de la Región hagan efectivo su derecho a no presentar documentación más de una vez a cualquiera de las consejerías y organismos de la CARM.

De la misma forma, en base a lo dispuesto en la disposición adicional decimoséptima del Decreto-ley 5/2022, de 20 de octubre, de dinamización de inversiones empresariales, libertad de mercado y eficiencia pública, la IGS tiene el cometido de impulsar la tramitación de un **Proyecto de Ley de Simplificación Administrativa** que, por un lado, refunda en un único texto normativo la dispersa legislación en la materia, y por otro, ahonde en determinadas medidas previstas en este Decreto Ley.

En otro contexto, el convencimiento de que el proceso de simplificación impulsado decididamente desde la IGS debía venir acompasado de una necesaria mejora de la **accesibilidad y usabilidad de la sede electrónica**, determinaron la suscripción de diferentes **Convenios de Colaboración** con el Comité Español de Personas con Discapacidad (**CERMI**), con el fin de impulsar medidas de reducción de la brecha digital y de mejora de la accesibilidad de la sede y del lenguaje utilizado en la Guía de servicios, y la inclusión en el anterior Plan de un Área de Inspección específica en esta materia, cuyo contenido se potencia en este Plan concediendo aún más importancia a la necesidad de fomentar el lenguaje claro, con el objetivo final de lograr una Administración electrónica más comprensible para la ciudadanía.

Junto con lo anterior, se mantienen cometidos tradicionales de la IGS, como las establecidas en el Área destinada a la **Administración electrónica y Modernización administrativa**, pues la utilización de las herramientas de "eAdministración" por parte de la ciudadanía no ha dejado de crecer desde la pandemia, suponiendo un ahorro de **192 millones de euros** en cargas administrativas entre los años 2019 y 2022 para los ciudadanos y empresas (calculadas conforme al Método Simplificado de medición de cargas administrativas y de su reducción basado en la metodología SCM - Standard Cost Model[1]), del que también se ha beneficiado la Administración regional.

De la misma forma, junto con las tradicionales funciones en materia de **calidad de los servicios** se han integrado en una misma área las medidas destinadas a la **mejora de la atención a la ciudadanía** y de sus diferentes canales, en la consideración de que estas funciones, asumidas por el Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM, son coordinadas e impulsadas por la propia IGS en cuanto órgano directivo del que depende el anterior servicio.

Finalmente, junto a las Áreas de Inspección que se mantienen con respecto al Plan vigente, y aquellas nuevas o "reforzadas" en base a lo descrito, conviene señalar que, como consecuencia de la mencionada nueva reorganización administrativa, hay áreas del Plan que desaparecen con respecto a su antecedente inmediato. Es el caso del Área referente a "**Planificación y Evaluación**", al encontrarse actualmente atribuidas dichas competencias en materia de planificación estratégica y de evaluación de políticas públicas a las Consejerías de Economía, Hacienda y Empresa, y de Presidencia, Portavocía y Acción Exterior, respectivamente. En igual sentido, otras áreas de inspección del Plan anterior han sido objeto de refundición o absorción por otras nuevas contempladas en este como la relativa a realizar un **cambio cultural**, forjar **alianzas** y gestionar o participar en **órganos colegiados**.

De acuerdo con todo lo anterior, en este plan se describen las áreas de inspección en las que enmarcará su actividad la IGS a lo largo del período 2024-2027, así como las medidas y proyectos estratégicos para la Administración regional sobre los que desplegará sus efectos en todas las unidades administrativas que conforman la misma.

[1] El **Modelo de Costes Estándar** (MCE o SCM, en sus siglas en inglés) es una metodología cuantitativa elaborada en el seno de OCDE como método para determinar las cargas administrativas sobre las empresas impuestas por la normativa. Resulta adecuado para medir propuestas de simplificación, así como las consecuencias administrativas de una nueva propuesta normativa. Puede accederse a más información sobre el MCE en el manual disponible en el siguiente enlace: Modelo de Costes Estándar. SCM. OCDE: https://www.oecd.org/regreform/regulatory-policy/34227698.pdf
Por su parte, la información sobre el **Método Simplificado** de medición de cargas administrativas y de su reducción- Sistema compartido de las Administraciones Públicas puede ser consultada en el siguiente enlace: http://femp.femp.es/files/566-720-archivo/Método%20Reducción%20Cargas.pdf

De acuerdo con todo lo señalado, las **14 Áreas de Inspección** contempladas en este Plan se dirigen a conseguir alguno de los siguientes **objetivos estratégicos**:

1. Simplificar los procedimientos y las normas administrativas y reducir las trabas burocráticas para la ciudadanía y empresas.
2. Impulsar la eAdministración y la interoperabilidad en la CARM.
3. Acercar la Administración regional y los servicios públicos al ciudadano.
4. Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.
5. Fomentar el buen gobierno y la confianza ciudadana en las instituciones.
6. Propiciar el cambio cultural y gestar nuevas alianzas en pos de estos objetivos estratégicos.
7. Fortalecer el ejercicio de las funciones propias de la Inspección General de los Servicios.

II. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN

En la 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, en aplicación de lo señalado en el artículo 15 del Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, habiéndose habiéndose incorporado al mismo las aportaciones realizadas por el Instituto de Fomento de la Región de Murcia.

Como se ha señalado en el apartado anterior en relación con sus Áreas de Inspección, en el diseño de este Plan se ha respetado la estructura y contenido nuclear del Plan anteriormente aprobado, que fue elaborado siguiendo un **proceso de dirección participativo**, tanto en la determinación de los objetivos estratégicos, en la definición de la misión, visión y valores de la IGS, así como en el análisis DAFO que se realizó en aquel proceso, y en las actuaciones incluidas en el mismo.

Para la preparación del presente se ha mantenido ese diseño participativo, sin perjuicio del necesario proceso de **actualización y depuración** de todos los elementos y apartados del Plan, con el fin de adecuarlos a la situación, funciones y cometidos actuales de la IGS.

Para ello, no sólo se han incorporado las aportaciones de los órganos directivos descritos más arriba, sino que en la elaboración de este Plan se ha contado con la relevante **participación de todo el personal** perteneciente a esta unidad administrativa, aportando su visión y sugerencias sobre las funciones, medidas y actuaciones incluidas en el Plan, incorporando y enriqueciendo su texto final.

III. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

Se realiza en este epígrafe una aproximación a las **debilidades y fortalezas internas** de la IGS y de la propia Administración Regional en lo que hace referencia al ámbito material de este Plan, así como a las **amenazas y oportunidades** que presenta el **entorno** para la puesta en marcha de las medidas y actuaciones proyectadas en el mismo.

A este fin, se han **actualizado** las que fueran definidas en el Plan General de Inspección anterior, en atención, entre otros aspectos, al avanzado desarrollo y competencia profesional demostrados en la puesta en marcha de determinadas medidas en él contenidas, y a que su formulación vino influida netamente por el contexto de la pandemia, hoy afortunadamente superada. Al respecto, pueden resumirse en las siguientes:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Implicación, compromiso y profesionalidad de sus miembros. • Alta motivación del personal. • Capacidad de renovación, de reciclaje continuo y de adaptación de su personal. • Aptitud creativa y resolutiva de su personal para buscar soluciones a los problemas. • Experiencia y conocimientos técnicos de su personal en ámbitos clave para el futuro de la Administración, como la administración electrónica o la simplificación administrativa. • Marco normativo propio y estable.	• Ausencia de perfiles profesionales de carácter multidisciplinar. • Escasez de herramientas informáticas para cumplir todas las funciones que le son propias. • Ausencia de un sistema de gestión de calidad con indicadores que permitan medir la consecución de sus objetivos. • Inoperancia de los canales tradicionales de transmisión de la información.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
• Proceso de transformación en el que sigue inmerso la Administración y cambios sociales asociados a la digitalización. • Existencia de normativa europea, nacional y regional que ampara las funciones y proyectos de la IGS. • Apoyo de la dirección en el impulso, fijación y desarrollo de los objetivos. • Exigencias ciudadanas y empresariales de mejoras en la Administración electrónica, en la simplificación de los procedimientos y en la accesibilidad a los servicios digitales.	• Estructura administrativa cambiante. • Ausencia en algunas unidades administrativas de una actitud proactiva para realizar cambios. • Dependencia de otros órganos directivos para el desarrollo de gran parte de las funciones propias. • Baja implicación de otras unidades de la Administración Regional. • Preocupante desafección ciudadana hacia la política y la Administración.

IV. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

A la vista del análisis anterior y de los resultados derivados del desarrollo participativo, se define en este apartado la misión, visión y valores de la IGS, que inspiran el desarrollo de las actuaciones previstas en este Plan General de Inspección. Son las siguientes:

A. MISIÓN:

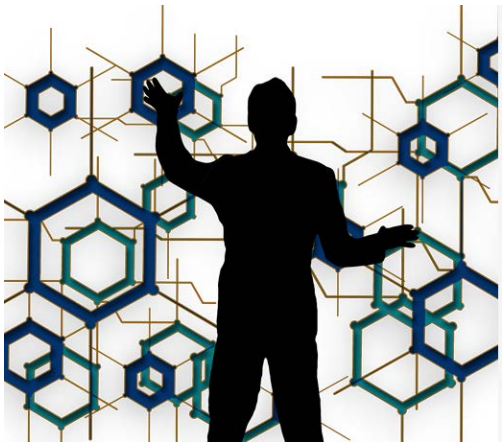
La misión de la IGS se contiene en los artículos 1 y 5 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, y supone la realización de una serie de funciones que se pueden agrupar dentro de los siguientes bloques conformadores de su ámbito de actuación, a las que se suman las analizadas en el marco introductorio de este Plan:

a) Inspección y supervisión de los servicios y unidades administrativas.
b) Impulso de la administración electrónica.
c) Gestión de la interoperabilidad.
d) Simplificación administrativa y reducción de trabas burocráticas para el tejido empresarial.
e) Mejora de la calidad de los servicios y de la atención a la ciudadanía.
f) Protección de datos.
g) Promoción de la mejora de la accesibilidad y usabilidad de los servicios públicos electrónicos.
h) Mejora de la calidad regulatoria.
i) Promoción de la ética e integridad pública.
j) Vigilancia de los conflictos de intereses de los altos cargos.
k) Fortalecimiento de la participación ciudadana.

B. VISIÓN:

La IGS apuesta por ser el órgano directivo que impulse el proceso de transformación integral y gradual de la Administración Pública Regional, con un personal con amplia vocación de servicio y espíritu de aprendizaje, implicación absoluta, creatividad, iniciativa, mirada estratégica y liderazgo, con objeto de colaborar activamente en la mejora progresiva de la Administración Pública Regional y de los servicios que presta a la ciudadanía, de forma que se convierta en un eficaz órgano de control interno, no solo desde la perspectiva de velar por que la actuación de sus órganos y unidades administrativas se ajuste a la legalidad, sino también desde la óptica de evaluar sus cometidos atendiendo a criterios de economía, eficacia, eficiencia, excelencia,

efectividad y equidad. De esta manera, la IGS 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, que vela, a su vez, por la progresiva implantación de una cultura de la integridad y la ética pública que impregne su actuación, así como la de los altos cargos y el conjunto de los empleados públicos de la Administración Regional.



C. VALORES:

Los valores que rigen el trabajo y el ejercicio de las funciones de la IGS y de sus integrantes son los siguientes:

1. Legalidad, objetividad e imparcialidad en su actuación.
2. Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
3. Independencia respecto de los órganos y personas objeto de inspección, análisis y evaluación.
4. Comportamiento íntegro y respetuoso con los valores y el código ético de conducta establecido.
5. Profesionalidad y ejemplaridad.
6. Apertura y transparencia de su actuación administrativa, sin perjuicio de aquellas actuaciones que deban ser objeto de discreción, confidencialidad o reserva.
7. Responsabilidad, entendida como disposición para informar y rendir cuentas de las actuaciones realizadas.
8. Vocación o cultura de servicio.
9. Flexibilidad y ágil capacidad de reacción y adaptación a las circunstancias e imprevistos a fin de lograr un mejor entendimiento que implique adoptar las decisiones más convenientes para la organización.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ESTRUCTURA DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

En este apartado se especifican el ámbito subjetivo y temporal de aplicación del Plan, así como su estructura.

A. ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN:

De conformidad con lo previsto en el artículo 1 del Reglamento General de Inspección, las actuaciones previstas en el presente plan tienen por destinatarios a **todas las consejerías, organismos públicos y demás entidades de derecho público** vinculadas o dependientes de la Administración Pública Regional.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos **ámbitos de actuación más limitados** previstos en relación con determinadas Áreas de Inspección del Plan (singularmente las relativas a protección de datos, así como al Sistema Interno de Información), estándose en estos casos al ámbito subjetivo de aplicación que en cada una de ellas se señala.

B. ÁMBITO TEMPORAL:

Establece el artículo 15 del Decreto regulador de la IGS que "l*a **periodicidad** del Plan General de Inspección podrá ser anual o plurianual según lo determine el Consejo de Gobierno en función de la naturaleza de las actuaciones que se pretendan llevar a cabo.*"

En este sentido, siguiendo el antecedente del Plan anterior, y en atención a la naturaleza de las actuaciones que se contemplan en las diferentes áreas de inspección en las que se estructura, así como a que su proyección temporal y su ejecución se prevé se extienda más allá de la mera vigencia anual, resulta aconsejable que su eficacia temporal coincida con la legislatura en curso, estableciéndose, por tanto, un plan de legislatura en estas materias que abarque actuaciones que se extenderán desde la fecha de su aprobación por Consejo de Gobierno hasta el **31 de diciembre de 2027**.

C. ESTRUCTURA DEL PLAN: ÁREAS DE INSPECCIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Las actuaciones contempladas en este Plan General de Inspección se estructuran en las **14 Áreas de Inspección** previstas en el **apartado VII** de este documento, que integran los grandes bloques en los que se vertebran las principales acciones y medidas previstas en el mismo y se dedican a coadyuvar a la consecución de los 7 siguientes **objetivos estratégicos**:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ÁREAS DE INSPECCIÓN 2020-2023
1.- Simplificar los procedimientos y las normas administrativas y reducir las trabas burocráticas para la ciudadanía y empresas.
A. Simplificación de los procedimientos administrativos.
B. Impulso de la Carpeta Empresarial.
C. Simplificación normativa y mejora de la calidad regulatoria.
2.- Impulsar la eAdministración y la interoperabilidad.
D. Administración electrónica y modernización administrativa.
E. Gestión de la interoperabilidad.
3.- Acercar la Administración regional y los servicios públicos que presta a la ciudadanía.
F. Mejora de la calidad de los servicios y de la atención a la ciudadanía.
G. Mejora de la accesibilidad y usabilidad de los servicios electrónicos.
H. Fomento del lenguaje claro y de la lectura fácil.
I. Fortalecimiento de la participación ciudadana.
4.- Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.
J. Delegado de protección de datos.
5.- Fomentar el buen gobierno y la confianza ciudadana en las instituciones.
K. Unidad de Conflicto de Intereses.
L. Responsable del Sistema Interno de Información.
6.- Propiciar el cambio cultural y la gestión de alianzas.
M. Cambio cultural, gestión de alianzas y participación en órganos colegiados.
7.- Fortalecer el ejercicio de las funciones propias de la Inspección General de los Servicios.
N. Desarrollo de la función inspectora.

VI. EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL, ATRIBUCIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN SU DESARROLLO Y DEBER DE COLABORACIÓN

A. ACTUACIÓN INDEPENDIENTE.

Los Inspectores Generales de Servicios en el ejercicio de sus funciones y en el desarrollo de las actuaciones que se deriven de este Plan tendrán total independencia de cualquier autoridad administrativa o política de la CARM. Así lo refleja expresamente el artículo 8 del Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios al señalar que "*en el ejercicio de sus funciones, la Inspección General de Servicios gozará de **completa independencia** respecto de las autoridades de las que dependan los servicios y el personal objeto de inspección*."

En el desarrollo y ejecución del Plan General de Inspección se informará a los Secretarios Generales y demás Órganos Directivos de las Consejerías, así como a las Direcciones o Gerencias de los Organismos públicos y entidades de derecho público, de las actuaciones que deben llevar a cabo sus unidades dependientes, así como del resultado de las mismas.

Esa **independencia** normativamente reconocida se ve, asimismo, **reforzada por la legislación básica** en el ejercicio de diversas competencias y funciones que la IGS tiene atribuidas. Así, como se ha señalado, la IGS ha asumido el papel de Delegado de Protección de Datos de toda la CARM y su sector público (a excepción de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, IMAS, SMS y los centros educativos). En este sentido, de acuerdo con el artículo 36 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales "se *garantizará la **independencia del delegado de protección de datos** dentro de la organización, debiendo evitarse cualquier conflicto de intereses*." En idéntico sentido se pronuncian, con respecto a la posición y las funciones del delegado, los artículos 38 y 39 respectivamente, del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de datos.

Por su parte, como se señaló anteriormente, la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones

normativas y de lucha contra la corrupción contempla la obligación de establecer un **Sistema Interno de Información** y, dentro de él, un responsable del Sistema. Este Responsable, por lo que se refiere a la Administración General de la CARM, será la Inspección General de los Servicios. Pues bien, de conformidad con lo establecido en el artículo 8.4 de la mencionada ley, "*el **Responsable** del Sistema deberá desarrollar sus **funciones de forma independiente y autónoma** respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo*".

B. CONDICIÓN DE AUTORIDAD PÚBLICA.

A la garantía de independencia señalada en el apartado anterior, se añade la condición de autoridad pública de la IGS en el ejercicio de sus funciones.

Así, de acuerdo con el artículo 6 del Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, "los Inspectores en el ejercicio de sus funciones tendrán el **carácter de autoridad pública** y, de ser preciso, recibirán la **protección correspondiente** a ella."

C. CONSTANCIA DOCUMENTAL DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 9 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, de las actuaciones inspectoras se dejará constancia documental a través de **actas e informes**.

De la misma forma, con el ánimo de homogeneizar y uniformar el desarrollo de las actuaciones anunciadas en este Plan y de resolver aquellas dudas que pudieran plantearse en su ejecución, la Inspección General de Servicios podrá dictar aquellas **instrucciones, circulares o notas informativas** que considere necesario trasladar, bien por propia iniciativa o a petición de los órganos directivos afectados, y de cuyo contenido, en caso de ser cuestiones de aplicación general a todos los órganos directivos, se dará traslado a todos ellos, publicándose a través de las herramientas señaladas en la letra E de este apartado para conocimiento general.

Para el desarrollo de todas las actividades contempladas en este Plan de Inspección, se garantizará el **acceso** a la Inspección General de los Servicios a la

información necesaria para el ejercicio de sus funciones. En los casos en que los inspectores accedan a datos de carácter personal en el ejercicio de sus funciones, estos guardarán la debida confidencialidad, observando el resto de obligaciones que establecen la normativa reguladora en materia de protección de datos. El personal de la IGS que deba acceder a este tipo de información firmara un compromiso de confidencialidad.

D. SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN.

De las actuaciones efectuadas por la Inspección General de Servicios se realizará una **Memoria Anual de Actuaciones** que será elevada al Consejo de Gobierno a través del Consejero competente en materia de inspección de los servicios.

De la misma forma, al finalizar el periodo de vigencia del Plan, se dará cuenta al Consejo de Gobierno de un **Informe** en el que se presentarán las **actuaciones más relevantes** realizadas en los 4 años de ejecución de este Plan, indicando, igualmente, aquellas que, en su caso, no se hubieran podido ejecutar con indicación de sus causas y de las dificultades encontradas en su desarrollo y aplicación.

Adicionalmente a los documentos anteriores, los Inspectores Generales de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, realizarán los **Informes y Planes de Mejora** que sean necesarios para el cumplimiento de sus recomendaciones, o para el desarrollo de las actuaciones necesarias para la mejor consecución de los objetivos señalados en este Plan, que serán remitidos a los titulares de los centros directivos afectados.

E. TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS.

El artículo 15, letra e) de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en su artículo relativo a la información sobre relaciones con los ciudadanos y la sociedad, establece como obligación de **publicidad activa** de la Administración regional la de publicar en el **Portal de Transparencia** de la CARM "*el plan e informe anual del órgano directivo con competencias en materia de inspección de los servicios*". Esta información, incluyendo los planes anteriormente aprobados, y los informes anuales en ejecución de los mismos, se encuentra

actualmente publicada en el siguiente enlace: https://transparencia.carm.es/web/transparencia/plan-de-inspeccion-de-servicios

Con independencia de lo anterior, con el fin de dar completa **transparencia, difusión y publicidad** a toda la actividad realizada por este órgano directivo, la IGS realizará las siguientes acciones:

a) Creará una **sección en la Intranet de la CARM (https://rica.carm.es)** denominada "Inspección General de los Servicios", en la que ofrecerá completa información por secciones, no sólo de las memorias anuales y del informe de resultados de legislatura referidos en el apartado D anterior, sino de **todas** aquellas **circulares, notas informativas, informes y otras actuaciones** que se deriven de la ejecución de este Plan, así como de planes anteriores. En esta nueva sección se procurará aunar, mejorar y actualizar el contenido de la información existente actualmente de manera dispersa en la citada intranet, en diferentes webs o portales de la Administración regional correspondientes a información y competencias gestionados por este órgano directivo (calidad, protección de datos, interoperabilidad, atención al ciudadano, quejas y sugerencias, lenguaje claro, aplicaciones propias de la IGS, guías metodológicas, etc.), simplificando de esta forma el contenido de esta herramienta de trabajo interna de los empleados públicos de la CARM.

b) Adicionalmente a las obligaciones de publicidad activa contempladas en el artículo 15, letra e) de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, se publicarán en el **Portal de Transparencia** aquellos **informes y actuaciones** que tengan **relevancia pública** de cara a los ciudadanos derivados de la actuación de este órgano directivo en ejecución de este Plan.

c) Finalmente, y con el ánimo no sólo de divulgar y facilitar la difusión y mejor conocimiento de las actuaciones realizadas, sino de garantizar su preservación y visibilidad posterior, la IGS procurará la inclusión en el **Repositorio documental de acceso abierto** de la Región de Murcia (**https://conocimientoabierto.carm.es/**) de aquellos documentos y trabajos que, derivados de la ejecución de este Plan, se estimen al respecto.

Lo dispuesto en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de la debida reserva y **confidencialidad** de las actuaciones que así lo requieran, así como del pleno respeto a la normativa de **protección de datos** que deberá garantizarse, en todo caso, en las publicaciones que al respecto se realicen.

F. DEBER DE COLABORACIÓN.

Las Unidades, Órganos Directivos y Organismos vinculados o dependientes de la Administración Regional **prestarán su colaboración** a la IGS en la ejecución de las actuaciones previstas en este Plan General de Inspección.

Las autoridades, funcionarios y personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma vienen obligados a prestar toda su **ayuda y cooperación**, poniendo a disposición de los Inspectores Generales de Servicios cuantos medios personales y materiales éstos les demanden para el desarrollo efectivo de sus funciones.

De conformidad con lo señalado en el artículo 9 de su reglamento regulador "*cuando en el ejercicio de la función inspectora se negase la entrada a cualquier centro o lugar de trabajo, no se aportasen los documentos solicitados, no se prestase la ayuda o auxilio requerido o, en cualquier otra forma se obstaculizase su actuación, el inspector actuante formulará advertencia de que tal actitud puede constituir* ***obstrucción a la función inspectora***". Se señala, igualmente, en este Decreto que dicha advertencia se comunicará al presunto obstructor, así como al titular del órgano directivo del que dependa para que cese en su actitud, pudiendo, en su caso, proponerse la apertura de expediente disciplinario, y todo ello sin perjuicio de incluir a dicho órgano directivo en la Memoria Anual de Actuaciones señalada anteriormente para su traslado al Consejo de Gobierno.

De la misma forma, en su labor de Delegado de Protección de Datos, este deber de colaboración se traslada, asimismo, al campo disciplinario al tipificar expresamente como **falta grave** el artículo 73 de la Ley orgánica 3/2018, las conductas relativas a

imposibilitar "*la efectiva participación del delegado de protección de datos en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales, no respaldarlo o interferir en el desempeño de sus funciones*."

Finalmente, en sus funciones como **Responsable del Sistema de Información**, la Ley 2/2023, de 20 de febrero, establece que "*todas las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, deberán colaborar con las autoridades competentes y estarán obligadas a atender los requerimientos que se les dirijan para aportar documentación, datos o cualquier información relacionada con los procedimientos que se estén tramitando, incluso los datos personales que le fueran requeridos*."

VII. ÁREAS DE INSPECCIÓN

Objetivo estratégico 1.- Simplificar los procedimientos y las normas administrativas y reducir las trabas burocráticas para la ciudadanía y empresas.

A. Simplificación de los procedimientos administrativos.
B. Impulso de la Carpeta Empresarial.
C. Simplificación normativa y mejora de la calidad regulatoria.

Objetivo estratégico 2.- Impulsar la eAdministración y la interoperabilidad.

D. Administración electrónica y modernización administrativa.
E. Gestión de la interoperabilidad.

Objetivo estratégico 3.- Acercar la Administración regional y los servicios públicos que presta a la ciudadanía.

F. Mejora de la calidad de los servicios y de la atención a la ciudadanía.
G. Mejora de la accesibilidad y usabilidad de los servicios electrónicos.
H. Fomento del lenguaje claro y de la lectura fácil.
I. Fortalecimiento de la participación ciudadana.

Objetivo estratégico 4.- Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

J. Delegado de protección de datos.

Objetivo estratégico 5.- Fomentar el buen gobierno y la confianza ciudadana en las instituciones.

K. Unidad de Conflicto de Intereses.
L. Responsable del Sistema Interno de Información.

Objetivo estratégico 6.- Propiciar el cambio cultural y la gestión de alianzas.

M. Cambio cultural, gestión de alianzas y participación en órganos colegiados.

Objetivo estratégico 7.- Fortalecer el ejercicio de las funciones propias de la Inspección General de los Servicios.

N. Desarrollo de la función inspectora.

Objetivo estratégico 1

Simplificar los procedimientos y las normas administrativas.
Reducir trabas burocráticas a la ciudadanía y a las empresas

A. Simplificación de procedimientos administrativos

A. SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

La principal medida del Plan General de Inspección 2020-2023 ha sido el proceso de simplificación administrativa de todos los procedimientos de la CARM, liderado por la IGS con carácter horizontal, y que ha contado con la colaboración y desempeño de todas las unidades administrativas de la Administración Regional. En este proceso, que ha ocupado toda la extensión temporal del Plan debido a la envergadura y cantidad de procedimientos existentes, se han seguido unas Directrices de simplificación administrativa, y se ha contado con el desarrollo de una aplicación informática corporativa específica (MADRE), que ha permitido implantar medidas de simplificación, agilización y automatización.

No cabe duda que la implementación de las actuaciones en materia de administración electrónica y de mejora de los servicios electrónicos que se señalan en este Plan, deben complementarse con medidas que supongan una verdadera reducción de cargas administrativas para los interesados, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. Por ello, esta labor de **simplificación por diseño** debe mantenerse, en todo caso, en este Plan con respecto a aquellos nuevos procedimientos y trámites que se impulsen a lo largo de su marco temporal.

De la misma forma, a la vista de los positivos resultados obtenidos en el proceso de simplificación realizado, llevado a cabo en relación con los procedimientos externos (entendidos como aquellos que se proyectan sobre ciudadanos y empresas), debe **ampliarse** en este Plan **el ámbito** objetivo de actuación de aquel proceso de simplificación a aquellos **procedimientos y servicios internos** que maneja la propia Administración Regional, pues es indudable que la correcta definición, uniformidad y tramitación de estos procedimientos de índole medial o instrumental repercute, directa e indirectamente, en un aumento de la agilidad administrativa y de la capacidad de respuesta satisfactoria a las demandas de los ciudadanos. Esta optimización de los procesos internos implica, asimismo, tras el análisis, eliminación de ineficiencias, y mejora continua de la forma en que se realizan estas actividades y tareas, un mejor desempeño en el funcionamiento ordinario de los procedimientos externos previamente analizados, de los que, algunos de ellos, forman parte o son pasos necesarios en su tramitación.

Finalmente, corresponderá los Inspectores Generales asignados a cada una de las consejerías llevar a cabo la **supervisión, impulso y revisión** de las medidas contempladas en los **Planes de Mejora** de los procedimientos simplificados aprobados en cada uno de los órganos directivos, de cara a controlar y verificar su efectiva implantación y desarrollo, con peculiar **seguimiento de los expedientes electrónicos** en todos ellos.

B. Impulso de la Carpeta Empresarial

B. IMPULSO DE LA CARPETA EMPRESARIAL.

Conscientes de los beneficios que, para el crecimiento y el desarrollo económico, tienen las medidas de simplificación y reducción de trabas burocráticas, en el anterior Plan se incluyó un Área de Inspección específica en esta materia pero centrada en el ámbito empresarial, incluyendo actuaciones que potenciasen esa reducción de cargas administrativas en el tejido empresarial que impidiesen aquel crecimiento. Es objeto de esta área, por tanto, continuar en esa senda.

Para ello, habiéndose impulsado por la IGS la creación de la **carpeta empresarial**, prevista en la Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad, como repositorio que integra todas las relaciones de las empresas con la Administración Pública regional y permite dar cumplimiento al principio de "una sola vez", evitando reiterar a aquellas la presentación de cualquier tipo de documentación previamente aportada ante cualquier órgano regional, mediante este Plan se encomienda a la IGS las labores de efectiva **puesta en marcha**, **llevanza**, **mantenimiento y gestión de permisos** para el acceso por parte de los empleados públicos y de aplicaciones de la CARM a esta nueva plataforma electrónica.

Por otro lado, el diseño de esta nueva herramienta se concibió como una **plataforma "de carácter autonómico"**, permitiendo que, no sólo los servicios y unidades administrativas de la Administración Regional, sino los Ayuntamientos de la Región, pudieran acceder en el marco de los procedimientos que gestionan.

A este fin la IGS tramitará un **Convenio tipo** mediante el que los empleados públicos de los diferentes ayuntamientos que se adhieran podrán hacer uso de esta Carpeta Empresarial, encargándose, asimismo, la IGS de la ejecución de tales convenios y de la gestión de permisos y comunicaciones derivadas de los mismos.

C. Simplificación normativa y mejora de la calidad regulatoria

C. SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA Y MEJORA DE LA CALIDAD REGULATORIA.

La disposición adicional segunda de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, denominada "Revisión y simplificación normativa", disponía que la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia impulsaría un proceso de revisión, simplificación y, en su caso, una consolidación normativa del ordenamiento jurídico regional, debiendo para ello efectuar los correspondientes estudios, proponer la derogación de las normas que hayan quedado obsoletas y determinar, en su caso, la necesidad de introducir modificaciones, novedades o proponer la elaboración de textos refundidos. Señalaba esta disposición que a tal fin, la consejería competente en materia de calidad e inspección de los servicios elaborará un plan de calidad y simplificación normativa y asumirá la coordinación del proceso de revisión y simplificación normativa, que sería llevado a cabo por las secretarías generales de las distintas consejerías en sus respectivos ámbitos de competencia.

Por ello, como complemento necesario del proceso de simplificación administrativa señalado en el apartado anterior, y en el convencimiento de que esta labor simplificadora no puede quedarse sólo en el ámbito del rediseño y la mejora de la tramitación y gestión de los procedimientos y procesos administrativos, sino que este trabajo debía acometerse de manera específica en el plano de la configuración legal o reglamentaria de tales procedimientos al objeto de identificar ineficiencias o cargas innecesarias, la IGS, como se ha señalado, impulsó la aprobación por el Consejo de Gobierno de un **Plan de Mejora Regulatoria y Calidad Normativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**.

Bien es cierto que la normativa reguladora de los procedimientos administrativos gestionados por la CARM es, en muchos casos, de origen comunitario o de carácter básico, no cabiendo, evidentemente, actuación en este ámbito por parte de la Administración Regional, pero sí existe un margen de mejora a este respecto sobre el que es posible actuar. Nos referimos a los procedimientos regulados o desarrollados mediante normativa autonómica. En este sentido, el referido Plan se concibió, por un lado, como un instrumento para esa simplificación y **reducción de la normativa autonómica** existente, y, por otro, como un catálogo de medidas para la **mejora de la calidad del ordenamiento jurídico autonómico**, de forma que se reforzase la seguridad jurídica y se garantizase su comprensibilidad y accesibilidad por los ciudadanos y empresas.

En este marco la IGS ha tramitado la aprobación de **dos nuevas Guías** Metodológicas para la elaboración de las Memorias de Análisis de Impacto Normativo (MAIN), y en materia de evaluación normativa. En este plano, y completando la Guía para la elaboración de la MAIN, la IGS tramitará una **Guía sobre el procedimiento para la elaboración de las disposiciones de carácter general** destinada a garantizar la correcta tramitación de estas normas y a unificar y uniformar en un solo documento los mandatos contenidos en las normas aplicables, tanto en la legislación básica estatal como en la de la propia Comunidad Autónoma. La finalidad de esta guía debe ser doble: por un lado, facilitar su aplicación por los diferentes órganos y unidades administrativas que participan en las distintas etapas del procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general; y, por otro, reforzar la calidad de nuestras normas y la seguridad jurídica para los ciudadanos y las empresas.

De forma paralela a la aprobación de la mencionada Guía sobre el procedimiento reglamentario, la IGS llevará a cabo, en colaboración con la Oficina de la Transparencia, el análisis, diseño y puesta en marcha de un sistema de **huella normativa** en el ciclo de vida de los expedientes de elaboración de normas que aporte transparencia acerca del proceso de elaboración de las normas autonómicas, mostrando los hitos de tramitación realizados y los documentos que se van generando durante ese proceso.

La mejora de la calidad regulatoria no sólo exige depuración, sino una **debida planificación de las normas a impulsar** por parte del Ejecutivo autonómico, en orden a garantizar la seguridad jurídica y articular en un calendario normativo, mediante un previo proceso de reflexión y racionalización, el conjunto de iniciativas legales y reglamentarias que, de acuerdo con los objetivos y prioridades de los distintas Consejerías, pretende aprobar o impulsar el Consejo de Gobierno. En este ámbito, el artículo 132 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que anualmente las Administraciones Públicas harán público un **Plan Normativo** que contendrá las iniciativas legales o

reglamentarias que vayan a ser elevadas para su aprobación en el año siguiente, señalando que este Plan se publicará en el Portal de Transparencia correspondiente. Compete, por tanto, **a la IGS la formación y tramitación** de aquellos Planes Anuales Normativos que hayan de aprobarse en el período de vigencia de este Plan. De la misma forma y con el fin de evaluar su cumplimiento, la IGS elaborará un **informe anual sobre el grado de cumplimiento del plan**, que analizará la actividad normativa del Consejo de Gobierno en relación con las previsiones del plan, y que será elevado al mismo para su conocimiento.

Adicionalmente, en consonancia con lo señalado en el proceso de simplificación, le corresponde a la IGS la identificación de aquellas actuaciones de modificación normativa que sean necesarias para la **eliminación** de aquellas trabas y **cargas administrativas** que vinieran impuestas por la normativa autonómica. A este respecto, y teniendo especialmente en cuenta que la determinación de las cargas burocráticas para la ciudadanía y empresas debe realizarse en el momento previo al diseño normativo de los respectivos procedimientos, y conscientes de las dificultades que su determinación y cuantificación plantea a los centros gestores impulsores de la norma, por la IGS se elaborará un **Manual para la correcta identificación de las cargas administrativas** en los proyectos normativos que impulsen y para su consideración por los servicios jurídicos en su labor de informe de tales iniciativas normativas. La IGS realizará una formación específica dirigida a los centros gestores y a los servicios jurídicos sobre este particular.

Finalmente, corresponderá a la IGS el impulso de la **cultura de la calidad normativa** y de la mejora de la regulación en la Administración Regional mediante su participación en aquellos foros y órganos de colaboración interadministrativa en la materia, así como mediante la realización de aquellas acciones formativas o de sensibilización que se determinen.

Si antes nos hemos referido a la ***simplificación normativa***, a continuación debemos hablar de la propia ***normativa de la simplificación*** administrativa en la CARM. Sin ánimo de ser exhaustivos, está compuesta, entre otras, por las siguientes normas que regulan o están relacionadas con esta materia:

a) La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública.
b) 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.
c) La Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas.

d) La Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.
e) El Decreto-ley 5/2022, de 20 de octubre, de dinamización de inversiones empresariales, libertad de mercado y eficiencia pública.

Conscientes de lo anterior, como actuación transversal a las tres primeras Áreas de este Plan, la disposición final decimoséptima del **Decreto-ley 5/2022, de 20 de octubre**, de dinamización de inversiones empresariales, libertad de mercado y eficiencia pública, establece la obligación de **aprobar un Proyecto de Ley** que integre y unifique en una única norma todas las medidas legislativas dispersas en materia de **simplificación administrativa**.

Este proyecto normativo, que se tramitará por la **IGS** contando con la colaboración de todos los departamentos con competencias sustantivas afectados, no sólo debe acometer esa tarea de refundición de la normativa existente, sino que, de acuerdo con la disposición citada deberá tener como **objetivos fundamentales** los siguientes:

*a) "Velar por el pleno cumplimiento de los principios de intervención mínima, necesidad y proporcionalidad establecidos en la legislación básica, **limitando** la creación de nuevas **cargas** administrativas, eliminando las que sean innecesarias y estableciendo mecanismos para el efectivo control, seguimiento y compensación, en su caso, de aquellas.*
*b) Implantar como régimen de intervención administrativa preferente las **declaraciones responsables** y comunicaciones para el reconocimiento o ejercicio de un derecho o facultad o para el inicio de una actividad, como forma alternativa a la solicitud de inicio de un procedimiento de autorización, licencia o inscripción, determinando expresamente los procedimientos concretos a los que aquellas se aplicarán y modificando la normativa sectorial aplicable, en su caso.*
*c) **Reducir** al máximo la **documentación** a aportar por los **interesados**, eliminando, en su caso, aquella que la normativa sectorial indique como documentación complementaria a adjuntar a declaraciones responsables o comunicaciones previas existentes.*
*d) Desarrollar las funciones e **instrumentos** de **inspección, comprobación, verificación y control**, así como el régimen sancionador vinculado a este nuevo régimen preferente de intervención administrativa.*
*e) Establecer medidas de **tramitación conjunta y gestión coordinada de proyectos** y procedimientos que permitan un modelo de gestión y organización administrativa flexible, horizontal y transversal de las competencias asignadas a los diferentes órganos y unidades de la Administración Regional.*
*f) Mejorar el sistema de **apoyo** administrativo a la **implantación** de **iniciativas empresariales**.*

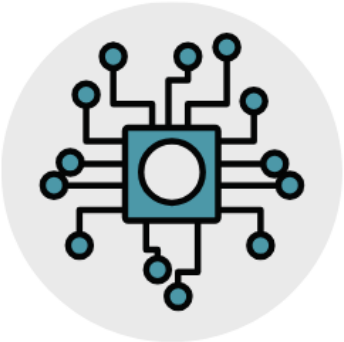
*g) Desarrollar el régimen de las **entidades colaboradoras de certificación** que les permita ejercer funciones de comprobación, informe y certificación en el ámbito de su respectiva actividad y les acredite para emitir, de acuerdo con su normativa específica, certificados de verificación documental, estableciendo los ámbitos en que podrán proyectar su actividad, sus funciones y obligaciones, así como su sistema de acreditación y registro.*

*h) Sustituir, en su caso, el silencio administrativo negativo por el **silencio positivo**, revisar los **plazos de resolución** de los diferentes procedimientos existentes, así como los de emisión de informes y dictámenes, y desarrollar cualesquiera otras medidas destinadas a flexibilizar la tramitación de los procedimientos y a reducir su duración temporal.*

*i) Implementar servicios y medidas que mejoren la **proximidad, accesibilidad y usabilidad** de los servicios que se prestan a la ciudadanía."*

Objetivo estratégico 2

Impulsar la eAdministración y la interoperabilidad



D. Administración electrónica y modernización administrativa

D. 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, provocaron una profunda **transformación** en los procesos de trabajo y en el desarrollo de los procedimientos administrativos, en especial en lo que se refiere a las **relaciones electrónicas** entre la **Administración** y los **ciudadanos** y empresas, que sigue demandando implantar nuevas medidas y herramientas de administración electrónica.

No en vano, la utilización de estas herramientas por parte de empresas y ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas no ha dejado de crecer. Así, por lo que a la **sede electrónica** se refiere, las **solicitudes electrónicas** presentadas en el período 2019-2022 superaron los **2 millones**, pasando de las 308.000 solicitudes presentadas en 2019, a las más de 657.000 presentadas en 2022 (un 113% más), suponiendo a lo largo del período un **ahorro** para los ciudadanos cercano a los **167 millones** de euros[2].

Desde la entrada en vigor de aquellas normas, la IGS ha asumido las tareas de **seguimiento, control y verificación** en todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la implantación de las **herramientas y servicios electrónicos disponibles** en todos sus procedimientos y servicios, así como, más recientemente, del **impulso del expediente electrónico** y de la tramitación íntegramente electrónica de los procedimientos en todos los centros directivos, para dar cumplimiento a las previsiones contenidas en materia de administración electrónica en la mencionada legislación básica. No cabe duda, por tanto, de que, a la vista del nivel actual de implantación y madurez de los servicios electrónicos, se hace necesario que por parte de IGS se mantengan estos cometidos dirigidos a **mejorar las funcionalidades y servicios de la administración electrónica** en la Administración Regional en el periodo temporal que abarca este Plan General de Inspección.

Junto a estas labores de seguimiento y control, la IGS continuará con la tarea permanente de **apoyo, consultoría y asesoramiento en la implantación** de los servicios de administración electrónica a la Dirección General de Transformación Digital, responsable de los desarrollos tecnológicos, así como a todos los centros directivos de la Administración Pública Regional. Esta labor de asesoramiento y consultoría, que se

[2] Calculado conforme al Método Simplificado de medición de cargas administrativas y de su reducción basado en la metodología SCM - Standard Cost Model, que, como se señaló, es una metodología cuantitativa elaborada en el seno de OCDE como método para determinar las cargas administrativas sobre las empresas impuestas por la normativa. Puede accederse a más información en el siguiente enlace: Modelo de Costes Estándar. SCM. OCDE: https://www.oecd.org/regreform/regulatory-policy/34227698.pdf

realiza tanto desde el aspecto organizativo como desde el jurídico, se proyecta de la misma forma sobre **el desarrollo**, por tanto, de **nuevas funcionalidades y servicios,** así como en su posterior **integración**, en su caso, en la **sede electrónica**.

En íntima conexión con esas actividades, la Inspección General de Servicios realizará el **análisis funcional** de las distintas **herramientas corporativas de administración electrónica** que, por su importancia y relevancia, deba abordarse, desde el punto de vista jurídico-organizativo, así como de eficacia y eficiencia de los procedimientos y servicios administrativos.

De la misma forma, a la IGS se le encomienda el proceso de informe y **aprobación de nuevos formularios electrónicos** de aquellos procedimientos que a lo largo de la vigencia de este Plan se implementen. Asimismo, promoverá las actuaciones que procedan para garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad, interoperabilidad, disponibilidad y acceso de los **documentos electrónicos** de la Administración Pública de la Región de Murcia a lo largo de todo su ciclo de vida a través del **asesoramiento en la implantación** de la herramienta que dé soporte al **Archivo Electrónico de la CARM**.

Como se ha señalado, la reducción y simplificación de trámites, así como la automatización de procesos son ejes que vertebran la actuación de la IGS. A este fin, este órgano directivo, que ha impulsado la puesta en marcha en la Administración Regional de los **Registros de Apoderamientos y de Funcionarios Habilitados** a los que se refiere la legislación básica estatal, promoverá aquellas labores de **mejora de sus funcionalidades y rendimiento** que sean necesarias. Así, se facilitará la integración en la aplicación de presentación de solicitudes (Presentador) del Registro Electrónico de **Apoderamientos**, de forma que se permita la **comprobación automatizada en las solicitudes** y escritos de los ciudadanos de la información existente en este Registro, así como de las diferentes formas de actuación en nombre de un tercero (ya sea mediante funcionario habilitado, apud acta o mediante poderes notariales). De la misma manera,

se establecerán **nuevos servicios corporativos** que permitan a los **funcionarios habilitados** desarrollar todas las tareas que le son propias en nombre de terceros (realizar labores de identificación y firma en nombre de las personas interesadas en la presentación de escritos y solicitudes, recepción de notificaciones, realización de pagos, etc.), así como en su labor de expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados.

En otro orden de asuntos, este Plan aboga por el impulso de medidas que contribuyan a la **mejora de la eficiencia y productividad de la actividad administrativa**, **la automatización y el ahorro de costes** innecesarios para la propia Administración regional y para los ciudadanos, garantizando, en todo caso, la eficacia y la seguridad jurídica de la actuación administrativa. En este sentido, el **volumen de documentos administrativos** generados por la Administración Pública de la Región de Murcia a diario, su almacenamiento y compartición, hace necesario adoptar medidas que garanticen que, por un lado, se utiliza la información de forma segura y, por otro, se produzcan ahorros de tiempo y espacio en esta gestión documental. Para ello, se impulsará la implantación en todas las unidades administrativas de un servicio corporativo de expedición de copias electrónicas de documentos a través de la **digitalización certificada**, entendida como el proceso a través del cual los documentos en papel son transformados en documentos electrónicos, cumpliendo con los requisitos legales establecidos y con la misma validez legal que el documento original en papel. De la misma forma, se impulsarán medidas como un nuevo servicio de **envío automatizado de expedientes electrónicos** a los juzgados y tribunales, o como la generalización como **centro de impresión y ensobrado** de la CARM de aquellas notificaciones que deban realizarse en formato papel, a través del Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Siguiendo con la referencia a medidas que propugnan el ahorro de costes innecesarios, y con el propósito de hacer efectivo el principio “solo una vez”, se promoverá la creación de un repositorio documental en la **carpeta ciudadana**, que evite al ciudadano tener que volver a presentar documentos que ya hubiera presentado a la Administración Regional, y se realizarán las actuaciones de difusión correspondientes para facilitar su conocimiento y utilización por parte de la ciudadanía.

En esta línea de necesaria automatización de procesos, la IGS, junto con la Dirección General de Transformación Digital, continuará impulsando la automatización de las actuaciones de los procedimientos administrativos (**actuaciones administrativas automatizadas**-A.A.A.) que sean susceptibles de realizarse sin intervención directa de empleados públicos.

Por otro lado, con el propósito de mejorar el acceso a la información administrativa, se promoverá, en colaboración con la Dirección General de Transformación Digital, la

creación del **tablón de anuncios electrónico** donde se publiquen todos los anuncios de los procedimientos administrativos.

Ya se señaló como ámbito objetivo de este Plan, al hablar del Área de Simplificación de los procedimientos, a los procedimientos internos, entendidos como aquellos que no tienen como destinatario directo a los ciudadanos, y se relató su importancia en el seno de la Administración regional. Procede en esta área, por tanto, detallar como competencia de la IGS, el necesario impulso de la **tramitación electrónica** de estos **procedimientos internos**, mediante el desarrollo de formularios electrónicos web. En este ámbito, con el fin de concentrar el acceso a la información de todos ellos y mejorar su acceso y su conocimiento por los empleados públicos de la CARM, la IGS creará un sitio específico en la intranet de la CARM (RICA) destinado a albergar ese **Catálogo de procedimientos internos**.

Siguiendo en este ámbito interno, del mismo modo, la IGS prestará el apoyo que se demande por los centros responsables en el proceso de implantación de la tramitación electrónica de los procedimientos de los que se derivan obligaciones económicas (**Gestión económica** del gasto), así como de aquellos otros procedimientos internos con **gran impacto** en la Administración Regional (modificaciones presupuestarias, elaboración de nóminas, etc.).

Por otro lado, por lo que se refiere a los procedimientos que, junto con el procedimiento de elaboración de nóminas señalado, comportan gran parte del gasto presupuestario en la CARM -contratación pública y procedimientos de concurrencia competitiva- , la IGS diseñará e implantará nuevos criterios para la gestión electrónica de los **procedimientos de concurrencia competitiva** y otros con pluralidad de interesados (multiterceros), respectivamente.

Al margen de la mejora en la gestión documental señalada, uno de los beneficios añadidos de la administración electrónica y de la extensión del expediente electrónico es que permite, mediante la utilización de herramientas de **inteligencia empresarial o BI** (del inglés business intelligence), analizar de diversas formas los datos e información existente de cada uno de los procedimientos, con el fin de elaborar **cuadros de mandos y de control** de indicadores que, por un lado, ayuden o faciliten a la toma de decisiones y, por otro, se configuren, en su caso, en un elemento que, junto con otros, pueda dar soporte a una evaluación de las cargas de trabajo de las unidades administrativas. Al respecto se encomienda a la IGS el diseño de los requerimientos necesarios para el desarrollo, por parte de la Dirección General de Transformación Digital, de esta herramienta que formará parte de la **aplicación informática** corporativa denominada **MADRE** desarrollada para la llevanza del proceso de simplificación administrativa en la CARM.

Finalmente, en el plano reglamentario, con el fin de adecuar la normativa regional al marco básico estatal en materia de Administración electrónica, y de promover la implantación en la CARM de una administración totalmente electrónica e interconectada, tanto en la tramitación de los procedimientos administrativos como en las relaciones con los ciudadanos, así como de garantizar servicios digitales fácilmente utilizables de modo que la relación del ciudadano con la Administración sea fácil, intuitiva y efectiva, la IGS realizará las tareas de redacción y tramitación de un nuevo **Proyecto de Decreto de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía**, que sustituya a los decretos existentes en la materia[3].

[3] Nos referimos al Decreto 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, así como al Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

E. Gestión de la interoperabilidad

E. GESTIÓN DE LA INTEROPERABILIDAD.

Como ya se ha señalado, la Administración Regional ha de velar por minimizar la solicitud de los datos que ya obran en su poder o en el de otras Administraciones Públicas, fomentando la interoperabilidad entre servicios, en paralelo con el **derecho de los interesados**, reconocido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, **a no presentar documentos** que **ya** se encuentren **en poder la Administración** actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. A este respecto, y como regla general, para que la Administración actuante pueda consultar o recabar dichos documentos ya no es necesario el consentimiento expreso del interesado, sino que bastará con que **no se opusiera a ello**, no pudiendo oponerse a esta consulta en los procedimientos sancionadores o de inspección.

Correlativamente a este derecho, la ley anterior establece el deber de todas las Administraciones Públicas de **recabar los documentos electrónicamente** a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las **plataformas de intermediación de datos** u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

En este sentido, la IGS, en colaboración con la actual Dirección General de Transformación Digital, puso en marcha y mantiene la **Plataforma de Interoperabilidad** de la Administración Pública de la Región de Murcia, entendida, de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la CARM, como la herramienta corporativa de la CARM mediante la que sus propios servicios y unidades administrativas pueden consultar o verificar determinados datos y documentos de los ciudadanos, previa autorización legal o consentimiento (actualmente no oposición) expresa del interesado.

En esta labor de **mantenimiento, llevanza**, así como de gestión de las incidencias que se deriven de esta Plataforma electrónica, la IGS, **autorizará, controlará y supervisará los accesos** a la Plataforma de Interoperabilidad por parte de los empleados públicos de la CARM, así como la utilización de los datos recibidos a través de ella, en los términos señalados en la Orden de 28 de abril de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se establecen las condiciones de acceso a la Plataforma de Interoperabilidad de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Asimismo, en el marco del proceso de simplificación administrativa, la IGS **verificará** que en todos los procedimientos y servicios en los que se exija documentación que esté disponible en la Plataforma citada se obtenga la misma de oficio por los empleados de la CARM, bien de forma personalizada, bien de forma automática a través de aplicaciones de gestión.

Al hablar de la mejora de los servicios de administración electrónica se señaló como prioritaria la incorporación de los nuevos servicios de administración electrónica (notificaciones, firma electrónica, etc.) a todos los procedimientos. En este aspecto y con el fin de **automatizar el proceso de consulta y verificación** en los respectivos procedimientos administrativos de la Administración regional, la IGS prestará especial atención a la migración de los certificados de interoperabilidad cuya documentación deba obrar en cada uno de esos expedientes, de forma que se integre de manera automática en los citados procedimientos. En este sentido, se procurará el establecimiento de servicios web para consultas automatizadas con la Plataforma de interoperabilidad en relación con la representación a través de **poderes notariales**.

Con respecto a los **certificados disponibles** en la citada Plataforma, son actualmente más de 50, no solo provenientes de la **Administración Regional** (discapacidad, familia numerosa, asociaciones, etc.), sino que a través de ella se permite a los gestores acceder a la más diversa documentación y servicios intermediados por la Administración General del **Estado** proveniente de organismos y ministerios estatales y de otras Comunidades Autónomas (DNI, residencia, información catastral, información de la Tesorería General de la Seguridad Social, domicilio fiscal y otra información de naturaleza tributaria, etc.).

En cuanto a su uso, de acuerdo con el último **Informe** elaborado por este órgano directivo acerca de la **evaluación anual sobre la implantación de la administración electrónica** en la administración pública regional para la **anualidad 2022**[4], el número de **certificados obtenidos en la Plataforma** de Interoperabilidad CARM, tanto directamente por el personal empleado público para la tramitación de procedimientos administrativos, como de forma automatizada por las aplicaciones informáticas de gestión de los procedimientos administrativos ha ascendido a **casi 1.200.000** documentos. Y si nos atenemos a los datos desde el año 2020, suman cerca de 4 millones los certificados extraídos de la Plataforma de Interoperabilidad (3.948.889). Lo anterior implica, por tanto, que en el **período de vigencia del Plan de Inspección** anterior los **ciudadanos se ahorraron de presentar casi 4 millones de documentos** ante la Administración regional, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero que esta ausencia de presentación de documentación supuso. En concreto, estos 4 millones de certificados extraídos de la Plataforma representaron, de acuerdo con el Método Simplificado de medición de cargas administrativas y de su reducción basado en la metodología SCM anteriormente señalada, un **ahorro de 19,8 millones de euros en cargas administrativas**.

[4] Informe accesible en el siguiente enlace: https://transparencia.carm.es/wres/transparencia/doc/Consejo_Gobierno/2023-10-19/punto_02_informe_administracion_electronica_2022.pdf

A tal efecto, se encomienda a la IGS el fomento de las acciones que permitan **incrementar el número de certificados existentes** en la Plataforma de Interoperabilidad, incorporando nuevos certificados **externos** (procedentes de otras AAPP) disponibles en la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE, así como aquellos nuevos certificados **internos** (procedentes de la CARM) más demandados por los gestores de los diferentes procedimientos. De igual manera, corresponde a la IGS impulsar aquellas medidas de carácter general que redunden en una mejora de esta interoperabilidad entre Administraciones Públicas.

Finalmente, no conviene olvidar que estamos hablando de datos e **información de carácter personal de los ciudadanos**, y que, por tanto, los accesos y usos efectuados con esta información extraída de la Plataforma han de ser realizados por un empleado público (o por una aplicación sectorial, en su caso) en el marco de una autorización previamente concedida en relación con un concreto procedimiento administrativo, y cuyo acceso ha de realizarse en el marco de un expediente en tramitación en el que la documentación consultada o verificada deba obrar por exigirlo así su normativa reguladora. Por ello, la IGS estará facultada para realizar durante todo el período de ejecución de este Plan las acciones de **auditoría** y de control de accesos que al respecto se determinen, bien a iniciativa propia o a instancia de la Administración u organismo cedente de la información, en su caso.

Objetivo estratégico 3

Acercar la Administración Regional y los servicios públicos que presta a la ciudadanía

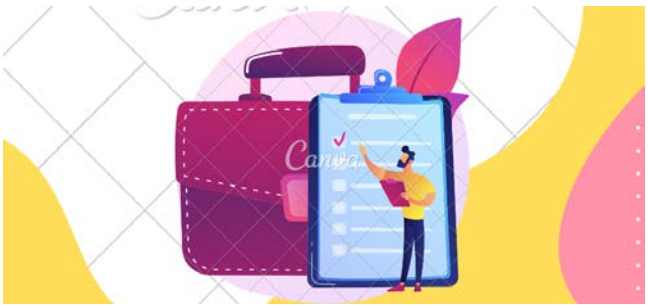
F. Mejora de la calidad de los servicios y de la atención a la ciudadanía

F. MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

En esta Área se contempla la participación de la IGS en la promoción de medidas que contribuyan a una mejora de la calidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos, bien con carácter general, o de manera concreta en relación con los canales de atención a la ciudadanía existentes en la CARM.

Bien es cierto que muchas de las medidas incluidas en las restantes áreas del Plan contribuyen a esta mejora de la calidad de los servicios públicos prestados en la Administración regional, pues no cabe duda que favorecen esa finalidad todas las acciones ya mencionadas destinadas a simplificar los trámites y la normativa autonómica, a perfeccionar sus instrumentos de administración electrónica, o a obtener de oficio documentación que, en otro tiempo no muy lejano, debían aportar expresamente y en más de una ocasión los ciudadanos, por poner algunos ejemplos. En la misma línea de incrementar la satisfacción de los ciudadanos sobre su experiencia con los servicios públicos van las medidas que en las siguientes áreas se indicarán en relación a la mejora de la usabilidad y accesibilidad de los servicios electrónicos o simplificar el lenguaje utilizado para con los ciudadanos.

No obstante, en este apartado debemos centrarnos específicamente en aquellos instrumentos de calidad bien conocidos como las **Cartas de Servicios**, entendidas como aquellas herramientas de estímulo para la mejora continua de los procedimientos y servicios que prestan las diferentes Administraciones públicas, y que favorecen la comunicación, participación y transparencia de su actuación y resultados ante la ciudadanía destinataria última de tales servicios. En relación con estas Cartas, la **Ley 14/2013**, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la **obligación** de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.



En este marco, la IGS impulsará la elaboración de Cartas de Servicios y velará por la homogeneidad y coherencia metodológica de su proceso de elaboración, así como por el control de sus compromisos e indicadores, en los términos contemplados en la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Junto con las actuaciones anteriores, se engloban en esta área aquellas acciones tendentes a la **mejora de los canales de atención al ciudadano** en la Región de Murcia. Como es sabido, en nuestra Comunidad Autónoma son 3 los canales de atención al ciudadano:

a) El **canal presencial**, mediante las **13 Oficinas** de asistencia en materia de registros (**OARM**) ubicadas en diferentes municipios de la Región con funciones de información al ciudadano, registro de solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Administración o expedición de diversos servicios de respuesta inmediata.
b) El **canal telefónico** de atención al ciudadano (Teléfono **012**).
c) Y su **canal electrónico** –la sede electrónica de la CARM- mediante la que se suministra la información relativa a todos los procedimientos que tramita la Administración Regional, y se permite la presentación de solicitudes y trámites 24 horas al día todos los días de la semana (24X7).

En este sentido el vigente Decreto de estructura de la IGS [5] establece que este órgano directivo para el ejercicio de sus funciones, se estructura en dos unidades

[5] Vid. artículos 16 y 18 del Decreto n.º 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda.

administrativas: la propia IGS y el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante SAC), que se configura específicamente en el citado Decreto como un Servicio, dependiente de la Inspección General. Es esta la razón, por la que se incluyen estas funciones en el marco del Plan General de Inspección, pues a la IGS compete también el **impulso y coordinación de las medidas** a desarrollar por el Servicio de **Atención al Ciudadano**. En idéntico sentido se pronuncia el artículo 5 del Decreto n.º 237/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, al señalar que la IGS asumirá las funciones establecidas en el Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba su Reglamento, así como las que correspondan en diversas materias enumeradas en determinados apartados de ese artículo, entre las que se encuentran las funciones en materia de atención al ciudadano atribuidas a la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa.

Así, por lo que se refiere a las mejoras en los citados canales de atención, y dejando al margen las medidas que se indican de manera específica en otras áreas de este Plan en relación con la sede electrónica y sus mejoras de usabilidad y accesibilidad, debe señalarse como objetivo de la IGS, en colaboración con el SAC, poner en marcha **nuevos canales de atención a la ciudadanía** acordes con la evolución de la tecnología y con la existencia de nuevos perfiles "**nativos-digitales**" en los usuarios receptores de servicios públicos. Nos referimos, por un lado, a los servicios de **mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram**, etc.) que han transformado por completo, no sólo la manera en que las personas interactúan socialmente entre ellas, sino la forma en que se comunican para cualquier tipo de actividad comercial o profesional. El número de usuarios de estos servicios de mensajería instantánea no ha dejado de crecer y las relaciones con el cliente de las empresas se han hecho mayoritariamente eco de esta necesidad de ampliar los canales digitales de atención, necesidad que se vio, a su vez, acentuada con la pandemia. Se trata de una tendencia de la que las Administraciones Públicas no pueden quedar inmunes.

Por otro lado, no podemos obviar los beneficios del uso de **inteligencia artificial aplicada a la información al ciudadano.** El uso de esta tecnología disruptiva no sólo genera un gran impacto en el crecimiento económico, la mejora de la productividad o la

---

Artículo 16.4 (…) 4. Para el ejercicio de sus funciones, la Inspección General y Calidad de los Servicios se estructura en las siguientes unidades:
a) Inspección General.
b) Servicio de Atención al Ciudadano.
Artículo 18. Servicio de Atención al Ciudadano.
1. Es el Servicio, **dependiente de la Inspección General y Calidad de los Servicios**, que ejerce las funciones de ésta en materia de Información y Atención al Ciudadano, Registro, Distribución y Reparto de Documentos, ejerciendo, además, la coordinación de estas funciones en todas las Consejerías y Organismos de ellas dependientes.

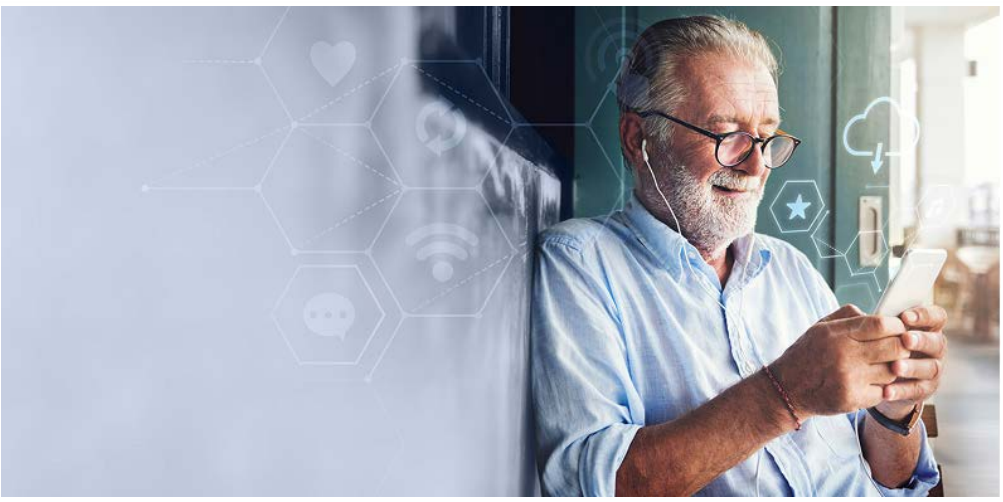
creación de empleo, sino que puede permitir el desarrollo de nuevos productos o servicios personalizados o la automatización de ciertas tareas rutinarias que las Administraciones públicas realizan de manera cotidiana, generando innovación pública. En este sentido, la experiencia y el conocimiento acumulados en todos estos años de funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano puede aprovecharse de forma eficiente gracias a la utilización de nuevas técnicas vinculadas a la inteligencia artificial, permitiendo complementar los tradicionales canales de atención presencial, telefónico y digital, con nuevas herramientas tecnológicas tales como la utilización de **chatbots o robots digitales** con el fin de responder a las demandas solicitadas con más frecuencia de manera automatizada, y mejorar la satisfacción de los ciudadanos permitiéndoles acceder a información administrativa y realizar trámites y gestiones con la CARM de manera ininterrumpida **24 horas al día, todos los días** del año. Así, por ejemplo, mediante el uso de **chatbot** se podrá proporcionar de manera automatizada y continua información que sea útil para resolver las consultas y problemas de los ciudadanos en relación con los servicios y procedimientos de la Administración regional, acceder y reservar una cita con diversos servicios disponibles, suscribirse a información de interés, etc.

De acuerdo con lo anterior, se realizarán las actuaciones necesarias para implementar estos nuevos **canales digitales de interacción y de autoservicio** en la estrategia de atención al ciudadano de la CARM, implantando un modelo multicanal que incorpore a los tradicionales canales la inteligencia artificial, aplicaciones de mensajería instantánea, chat en vivo y el uso de redes sociales, de forma que permita, cuando los interesados así lo deseen, recoger sus necesidades e inquietudes para personalizar la prestación del servicio y acometer actuaciones y demandas de su interés de manera proactiva mediante un modelo de **servicio omnicanal**.

Junto con ello, se emprenderán nuevos servicios de atención al ciudadano a través de lo que se denominará la **Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVAC)**, en la que mediante una **videoconferencia** en un entorno seguro virtual, los ciudadanos se reunirán con empleados públicos, pudiendo verificar su identidad mientras se produce esa videollamada, permitiéndoles obtener una cita previa, aportar documentación y firmar sus solicitudes. Las ventajas de este nuevo canal son evidentes, pues la interacción ciudadano-administración satisface las demandas de los primeros en un proceso con todas las garantías que, por una lado facilita su completa digitalización con plena seguridad jurídica y, por otro y más importante, **evita desplazamientos** innecesarios de manera presencial a ninguna oficina por parte de los ciudadanos y les asiste en todo momento en sus solicitudes.

Si hablamos de nuevas formas de relación con la Administración para los perfiles "nativos-digitales", no podemos olvidar en este Plan la necesidad de adaptar esa relación a **otros tipos de perfiles que no disponen de las mismas capacidades ni conocimientos digitales**. Nos referimos a aquellos colectivos de personas afectados por la denominada **brecha digital**, que, como las **personas mayores** (que suponen el 21,97 % de la población de la Región[6]), pueden tener dificultades en el manejo de las nuevas tecnologías, así como aquellos otros colectivos que pueden tener limitaciones en su destrezas de lectura, expresión oral y/o comprensión lectora. Con el fin de reducir o paliar estas limitaciones en sus relaciones con la Administración Regional, ya se mencionó que el Consejo de Gobierno aprobó, mediante Acuerdo de fecha 30 de marzo de 2023, el **Plan +60**, como primer Proyecto Piloto de la CARM **para la Atención a Personas Mayores.** A través de este plan, coordinado por dicho servicio bajo la **supervisión y apoyo de la IGS**, se pretende implementar una serie de actuaciones que tendrán como objetivo eliminar barreras tecnológicas y de comprensión y velar por la plena accesibilidad en sus relaciones con las Administración Regional. En este Plan se prevén un gran número de acciones, con participación directa de la IGS, que, no habiendo podido ser ejecutadas en el plazo señalado en el Plan +60 citado, deberán ser ejecutadas e implementadas a lo largo de la ejecución de este Plan, correspondiendo a este órgano directivo su impulso y seguimiento.

[6] Fuente: Plan +60: "Según los datos obrantes en el Centro Regional de Estadística de Murcia en relación a los datos del Padrón Municipal de Habitantes de la Región de Murcia para 2022, según edad, la población mayor de 60 años se cifra en 336.559 respecto del total de población (1.531.878), lo que supone el 21,97 % de la población de la Región". https://transparencia.carm.es/wres/transparencia/doc/Planificacion_estrategica/2023_Plan_60_atencion_personas_mayores.pdf



En concreto en este Plan se contemplan acciones que se agrupan en **cuatro líneas de actuación**, estando precisamente la primera de ellas destinada a mejorar la **Calidad en la atención a las personas mayores**, incluyendo medidas como desarrollar una **atención especializada** a personas mayores en Oficinas presenciales de atención al ciudadano (OAMR) y en el servicio de atención telefónica 012 por personal formado y sensibilizado al efecto; **incrementar el tiempo de atención** para que estos colectivos puedan realizar sus gestiones a través de dichos canales; diseñar las **Oficinas amigables para personas mayores**, así como otras dirigidas a mejorar la **calidad en la atención** a personas mayores **en su propio medio social y comunitario**.

La segunda de estas líneas de actuación supone la traslación de las medidas de mejora de la **usabilidad y accesibilidad** de los servicios de la Administración Regional que se señalan en la siguiente área de este Plan con carácter general, pero dirigidas en este caso, de manera específica a las personas mayores. En este punto se contemplan medidas destinadas a **facilitar** su acceso al servicio de **cita previa** para atención presencial en la Administración Regional; a garantizar su **atención directa** en relación con **trámites y procedimientos** específicos **de su interés**; a posibilitar la atención a personas mayores en su entorno habitual de convivencia a través de **videollamada** con empleados públicos habilitados como ya hicimos referencia; a garantizar su **apoyo en el acceso a los servicios de administración electrónica** en las OAMR; o a **adaptar la sede** electrónica a sus necesidades y a **mejorar la comprensibilidad** de aquellos **procedimientos** y servicios que se presumen de su interés y de los **documentos administrativos** que a ellos se dirigen.

Las otras dos líneas del Plan +60 se dirigen a paliar la brecha digital mediante medidas de **sensibilización, formación y alfabetización digital** en estas materias.

Con el fin de incorporar todas las medidas anteriores y otras nuevas, se impulsará la aprobación de un **Plan Integral de atención al ciudadano** de la Administración Regional que incorpore una visión estratégica y de calidad de la atención a la ciudadanía en la CARM y apueste por una **atención de proximidad**, aunando medidas de mejora de la red de atención al ciudadano regional bajo un prisma de proactividad, escucha activa y atención a las necesidades e inquietudes de los ciudadanos y de adaptación personalizada de los servicios. Se trata de abordar el reto de transformar el carácter universal de los servicios públicos y adaptarlo a una atención individual y personalizada de calidad.

Finalmente, ya hicimos referencia en el área relativa a Administración electrónica y Modernización Administrativa de este Plan a la encomienda a la IGS de tramitar un **Proyecto de Decreto de** Administración Electrónica y **Atención a la Ciudadanía**. Hacemos mención, por tanto, en este apartado a las finalidades perseguidas por esta iniciativa normativa en materia de atención al ciudadano, como son la de ordenar el sistema de información y atención al ciudadano, potenciando las vías de comunicación más demandadas actualmente por la sociedad, o la necesidad de homogeneizar la actuación de los servicios de atención al ciudadano, reforzando los mecanismos de coordinación y colaboración entre los mismos, y concretando, igualmente, los criterios de funcionamiento del servicio público de información, atención y asistencia al ciudadano.

G. Mejora de la accesibilidad y usabilidad de los servicios electrónicos

G. MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

Cerca de un **75% de los murcianos** declararon haber tenido **relación electrónica con las Administraciones públicas** en los últimos doce meses[7] utilizando sus portales o páginas web. De ellos, cerca del **61%** señalaban haber tenido algún **problema con el uso de la administración electrónica** (singularmente, haber tenido **problemas técnicos** al utilizar el sitio web (un 43,1%), o haber encontrado **dificultad en su uso** (el 39,1%)). Con ellos, cerca de un 7% de los encuestados reconoció que no solicitaron un documento oficial o reclamación teniendo la necesidad de hacerlo, habiendo tenido que **recurrir a otra persona** para que lo tramitara por Internet en su nombre (un 59,2%).

En este sentido, la **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y **garantía de los derechos digitales**, reconoce en su título X una serie de derechos relacionados con lo que ha venido en denominarse la "era digital". Entre ellos, el derecho de **acceso universal** a Internet independientemente de la condición personal, social, económica o geográfica, señalando específicamente que a este respecto se "*procurará la superación de la brecha generacional mediante acciones dirigidas a la formación y el acceso a las personas mayores*" y que "*deberá garantizar condiciones de igualdad para las personas que cuenten con necesidades especiales*".

En idéntico sentido se pronuncia la Carta de los Derechos Digitales al señalar que deberán promoverse "*las condiciones necesarias para garantizar la **accesibilidad universal de los entornos digitales**, en particular a las personas con discapacidad, tanto desde el punto de vista del **diseño** tecnológico como respecto de sus **contenidos**,*

[7] Fuente: INE. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares Año 2022: Porcentaje de personas de la Región (74.7%) que declaran que han utilizado alguna página web o apps de las AA.PP.

*asegurando especialmente que la **información** relativa a las condiciones legales del servicio resulte **accesible** y **comprensible**.*" De la misma forma, con respecto a la brecha digital establece este documento que "*se promoverán políticas públicas específicas dirigidas a abordar las **brechas de acceso** atendiendo a posibles sesgos discriminatorios basados en las diferencias existentes por franjas de edad, nivel de autonomía, grado de capacitación digital o cualquier otra circunstancia personal o social para garantizar la plena ciudadanía digital y participación en los asuntos públicos de todos los colectivos en mayor riesgo de exclusión social, en particular el de **personas mayores**, así como la utilización del entorno digital en los procesos de envejecimiento activo.*"

Al respecto, como se ha señalado, no se concibe un rediseño y simplificación de procedimientos sin incidir en la necesidad de **mejorar la accesibilidad de los procedimientos** administrativos **y la usabilidad de** los servicios que presta **la sede electrónica**, adaptándolos a las necesidades de todas las personas y colectivos, con el objetivo de facilitar en condiciones de igualdad el acceso, ya sea presencial o telemático, a todos ellos.

Con este objetivo ya se incluyó en el pasado Plan General de Inspección un área específica que propició la suscripción de dos **Convenios de Colaboración** al efecto con el Comité Español de Personas con Discapacidad (**CERMI**).

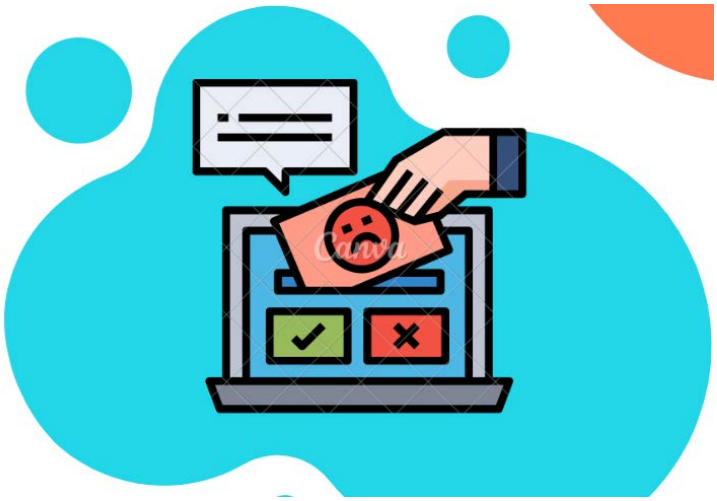
Los buenos resultados obtenidos en esta materia aconsejan encomendar a la IGS continuar promoviendo los instrumentos de **colaboración** que resulten precisos para facilitar la participación de las **entidades representantes de personas con discapacidad** en este proceso de mejora de la accesibilidad y usabilidad de los servicios electrónicos que la Administración presta a los ciudadanos, perseverando en las acciones de **mejora de los diseños y contenidos de la sede** electrónica y su **adaptación a las distintas capacidades** y sensibilidades de los diferentes colectivos destinatarios.

En este sentido, con el fin último de reforzar la imagen de prestadora de servicios de calidad de la Administración Regional de Murcia, se velará por implementar **servicios proactivos de administración electrónica** que faciliten, por ejemplo, el rellenado automático de solicitudes con los datos del ciudadano que obran en poder del órgano u organismo responsable del procedimiento, y se procurará la **personalización**, en la medida de lo posible, de los **servicios de la sede electrónica** con aquellas adaptaciones específicas de uso que se determinen para aquellos colectivos cuya naturaleza y especificidad así lo demande.

Los beneficios del uso de la firma digital por ciudadanos y empleados públicos son variados, pues no sólo aumenta la seguridad e integridad de los documentos así firmados, sino que supone la eliminación del papel en los expedientes, evitando desplazamientos innecesarios a los interesados, suponiendo ambas circunstancias un

impacto medioambiental destacado. Por ello, la IGS continuará impulsando el establecimiento de **nuevas formas de identificación y firma** de los ciudadanos y de los empleados públicos, alineados con el **Reglamento eIDAS** de identificación electrónica y servicios de confianza[8], tales como la **videoidentificación automatizada** a la que se hizo referencia en el área de inspección de atención al ciudadano al hablar de las Oficinas OVAC, o como la **firma biométrica manuscrita** vinculada a los datos biométricos asociados al firmante, la firma mediante claves concertadas o la firma de doble factor mediante un sistema de verificación en dos pasos o doble autenticación.

Junto con ello, la IGS prestará especial atención a las implicaciones que para la Administración Regional se deriven de la entrada en vigor del **nuevo Reglamento eIDAS**[9], vinculadas a la puesta en marcha de la nueva aplicación denominada "**Cartera de Identidad Digital Europea**", con el objetivo de proporcionar una forma segura y fácil de almacenar y acceder a los documentos y la información personal de las personas y las empresas proporcionándoles una identificación y autenticación electrónicas seguras y fiables que podrán utilizar en todos los estados miembros de la UE. Esta aplicación (también conocida como "billetera") permitirá a los ciudadanos acceder desde el teléfono móvil a documentación tal como el DNIe, el Carné de Conducir, historial médico, tarjetas bancarias, títulos universitarios, y extender su funcionalidad a aquellas operativas de interacción digital que ofrezcan servicios personalizados de las diferentes administraciones públicas o de otras carteras que se desarrollen.



[8] REGLAMENTO (UE) N o 910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE. https://www.boe.es/doue/2014/257/L00073-00114.pdf

[9] Más información sobre esta Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 910/2014 en lo que respecta al establecimiento de un marco europeo para una identidad digital - Orientación general, en: https://www.consilium.europa.eu/es/press/press-releases/2023/06/29/council-and-parliament-strike-a-deal-on-a-european-digital-identity-eid/

En esta línea, la universalización del uso de los dispositivos móviles ha modificado sustancialmente la manera de relacionarse con las Administraciones Públicas y de obtener información de ellas. Por ello, la Inspección promoverá, junto con la Dirección General de Transformación Digital, la puesta en marcha de servicios más adaptados a las necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, más personalizados y fáciles de usar, extendiendo el uso de **aplicaciones móviles** a tales servicios, para facilitar la presentación de solicitudes, consulta de expedientes y acceso a notificaciones. Igualmente, se procurará, en colaboración con la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, la inclusión de **nuevos canales de pago** en los servicios de administración electrónica que faciliten su uso por la ciudadanía, y se revisará e implantará un nuevo modelo de funcionamiento del pago de las tasas administrativas a través de la sede electrónica.

Se fomentará, en igual sentido, el establecimiento de un nuevo servicio corporativo (AVISAME) o base de datos de contactos electrónicos para proceder a la práctica de los **avisos de puesta a disposición** a los titulares o destinatarios de las notificaciones por parte de la Administración regional.

Finalmente, en esta área se incardinan, también, las actuaciones que la Inspección, en colaboración con la Dirección General de Transformación Digital, desarrolle en relación con la **integración con la pasarela digital única**, mediante la que se proporciona a la ciudadanía y empresas un **punto único de acceso** a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas mediante una interfaz común, accesible, completa y sencilla, que les facilite el ejercicio de sus derechos y obligaciones en el mercado interior europeo a través del uso de la tecnología digital, en cumplimiento de las obligaciones impuestas en el Reglamento UE 2018/1724, del Parlamento Europeo y del Consejo[10].

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de aquellas otras medidas que, dirigidas a otros **ámbitos o colectivos específicos**, se señalan en otras Áreas de este Plan, como las actuaciones ya indicadas dirigidas a eliminar barreras tecnológicas y de comprensión y velar por la plena accesibilidad en sus relaciones con las Administración Regional de las **personas mayores** contempladas en el **Plan +60.**

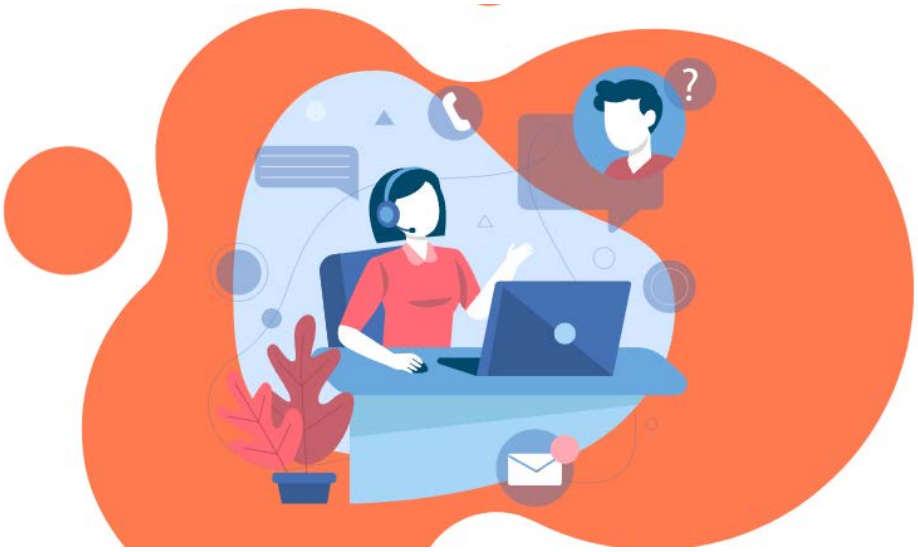
[10] REGLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 2 de octubre de 2018 relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) 1024/2012: https://www.boe.es/doue/2018/295/L00001-00038.pdf

H. Fomento del lenguaje claro y de la lectura fácil

H. FOMENTO DEL LENGUAJE CLARO Y DE LA LECTURA FACIL.

Añadido a las acciones de accesibilidad y/o usabilidad anteriores, es sabido que el artículo **9.2 de la Constitución** establece el deber de los poderes públicos, tanto de remover los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad y la igualdad de los individuos, como de facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. No cabe duda de que, al margen de la **brecha digital**, uno de los principales obstáculos para que esa igualdad de todos los ciudadanos sea plena (tanto por lo que se refiere a su acceso a los servicios públicos, como en relación a sus posibilidades de participación en los asuntos públicos), es su **capacidad de comprender** el contenido de los diferentes medios a través de los que se expresan las Administraciones Públicas que se relacionan cotidianamente con ellos.

Los ciudadanos tienen, por tanto, un **derecho a comprender** la información administrativa, pues sin ese elemental derecho no pueden ejercer aquellos derechos y obligaciones que deben ejercitar ante las Administraciones Públicas. Por ello, si las primeras áreas de este Plan se centraban específicamente en la ***SIMPLIFICACIÓN* de los procedimientos y de la normativa** administrativa, esta área debe poner el acento en la ***SIMPLICIDAD* del lenguaje** a través del cual se expresan esos procedimientos y esa normativa.



La claridad del lenguaje no debe limitarse al **lenguaje jurídico-administrativo**, incorporado en la normativa autonómica, sino, y más especialmente, a toda forma de comunicación dirigida a la ciudadanía. Nos referimos a la amplia variedad de **resoluciones administrativas** y de **comunicaciones** que la Administración regional realiza a los ciudadanos y empresas, y que inciden, directa e indirectamente, en sus derechos y obligaciones, pues como señala la Guía de Lenguaje Claro para la

Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, *"la ciudadanía tiene derecho a entender a su Administración y a recibir una comunicación clara que puedan comprender sin dificultad".* En este sentido, la IGS realizará actuaciones de sensibilización sobre la necesidad de utilizar un lenguaje claro y dará pautas y recomendaciones al respecto.

De la misma forma, la IGS fomentará la participación de la Administración Regional en aquellas **iniciativas** y proyectos de organismos e instituciones públicas o privadas de ámbito nacional o transnacional que promuevan, difundan y faciliten el **uso del lenguaje claro y accesible**.

Con el objetivo de profundizar en estos valores en la Administración Regional, la IGS coordinó un **grupo de trabajo** (creado por Consejo de Gobierno con presencia de funcionarios de todas las consejerías, de la Dirección General de Discapacidad y con participación de CERMI), para el logro de los principios de **simplicidad y claridad del lenguaje administrativo** en las actuaciones de la CARM. Abordados con éxito sus trabajos, y conscientes de la necesidad de profundizar en las ventajas del trabajo en red en esta materia, la IGS liderará la constitución de una **Comunidad de prácticas** que permita, mediante el aprendizaje colaborativo, ir sumando nuevas iniciativas, propuestas y proyectos en esta materia.

Junto con lo anterior, este Plan debe profundizar en la necesidad de promover la puesta a disposición de la ciudadanía de **textos en lectura fácil**, en el entendido que **lenguaje claro y lectura fácil no son lo mismo**. Mientras el primero persigue conseguir una redacción menos burocrática y más simple, sencilla y cercana que permita su comprensión por todo el mundo, la lectura fácil va más allá y somete a los textos elaborados siguiendo estos parámetros a un proceso de validación por los propios colectivos de personas con dificultades de comprensión lectora destinatarios de esa información.

En este sentido, la IGS promoverá que los centros directivos de la CARM reelaboren en **lectura fácil** aquellos textos que más directamente pueden afectar a las personas con **dificultades de comprensión lectora**, así como a sus familias (ya sean normas, planes, estrategias, modelos de resoluciones y comunicaciones más comunes), y los pondrá a su disposición a través de la sede electrónica y de los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

De la misma forma, se encomienda a la IGS explorar los beneficios que la **inteligencia artificial** puede aportar en esta materia, en concreto en relación con la mejora de la claridad de la información administrativa existente y de los textos y documentos administrativos. A este respecto, la IGS llevará a cabo el análisis de los sistemas existentes para **evaluar la claridad de los textos**, de cara a la implementación, en su

caso, en la Administración regional de una solución tecnológica que, mediante la incorporación de herramientas de inteligencia artificial, discrimine de manera automática la claridad de la información administrativa y de los documentos, comunicaciones y resoluciones administrativas que, en sus respectivos procedimientos administrativos, efectúan las diferentes unidades y órganos de la CARM, así como sus aplicaciones de gestión.

Finalmente, y con el ánimo de divulgar y facilitar la difusión y mejor conocimiento de las actuaciones realizadas en este sentido, así como de los documentos, plantillas y modelos sometidos a este proceso de clarificación o de lectura fácil, en su caso, la IGS creará una **sección específica** en materia de **accesibilidad** en las acciones señaladas en el apartado de Transparencia y Publicidad de este Plan (creación de un apartado de **intranet** destinado a todas las actuaciones del Plan, refuerzo de sus obligaciones de publicidad activa en el Portal de Transparencia, y preservación posterior de documentos en el **Repositorio documental de acceso abierto** de la Región de Murcia).

I. Fortalecimiento de la participación ciudadana

I. FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Ya mencionamos la necesidad de ubicar las labores en materia de participación ciudadana en este Plan. Esta necesidad viene reforzada por el hecho de que el fomento del desarrollo de las condiciones propicias para facilitar la participación individual y colectiva de los ciudadanos en el diseño, elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas de la CARM, sea el **complemento necesario de otras Áreas** de este Plan que pretenden dotar de mayor eficacia a su actuación administrativa y fortalecer derechos fundamentales de todos los ciudadanos, como el derecho a comprender y a acceder en condiciones plenas de igualdad a los servicios públicos. De esta forma, el fortalecimiento de la participación ciudadana en la vida pública en condiciones de igualdad, y la garantía del acceso de todos los ciudadanos sin excepción a la información pública de aquellas iniciativas, planes, estrategias, normas o políticas públicas que la Administración regional pretenda implantar o impulsar, dándoles voz en ese proceso, debe ser un eje de actuación pública prioritario para cualquier Administración pública.

Este ha sido el compromiso de la Administración regional, pues desde la aprobación de la normativa autonómica en materia de participación autonómica [11] se han sometido a esta participación **344 procesos sobre diferentes iniciativas** y proyectos de la CARM (presupuestos, iniciativas normativas, planes, estrategias, etc.), habiendo participado en ellos **34.218 ciudadanos** y cerca de **1.386 entidades**. Esto se ha traducido en la formulación de **22.601 aportaciones** por todos ellos que, indudablemente, han enriquecido el debate y las propuestas formuladas inicialmente por la Administración Regional en cada una de las iniciativas sometidas a participación.

No en vano la citada normativa autonómica en materia de participación ciudadana establece con amplitud una serie de **derechos de los ciudadanos** en esta materia. Entre ellos, pueden señalarse el derecho a participar en el diseño, elaboración, planificación, seguimiento y evaluación de los programas y políticas públicas de la Administración Regional, así como en la elaboración, modificación y revisión de anteproyectos de ley, disposiciones de carácter general, planes, programas y otros instrumentos de planificación; a acceder a información relevante sobre todos ellos; a formular solicitudes y peticiones ante los diferentes órganos directivos de la Administración Regional sobre cualquier asunto de su interés que sea de la competencia de aquella; a aportar propuestas de actuación pública y a obtener respuesta acerca de su idoneidad, implantación o rechazo; a conocer con suficiente antelación los procedimientos de su interés que puedan tramitarse y los cauces participativos habilitados en los mismos; o a

[11] Compuesta actualmente por la Ley 12/2014, 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y por el Decreto n.º 187/2018, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

formular alegaciones y observaciones en los trámites de audiencia o información pública que legalmente se abran para ello, así como a realizar alegaciones, observaciones y propuestas de alternativas antes de que se adopte la decisión sobre los planes, programas, proyectos o disposiciones de carácter general que se abran a su participación, y a que las mismas sean consideradas y debidamente valoradas junto con los demás intereses públicos afectados.

Correlativamente a estos derechos, corresponderá a la IGS **impulsar** todas aquellas actuaciones que desarrollen los **instrumentos de participación ciudadana** previstos en la normativa en materia de participación ciudadana de la CARM, mediante los que se ejecutan los diferentes **procesos participativos**, entendidos éstos como el conjunto de actuaciones por las que se articula, documenta, gestiona y evalúa la participación ciudadana en cada una de las actuaciones concretas que la Administración regional decida abrir a tal participación.

Para el mejor desarrollo de estos procesos de participación ciudadana, corresponderá a la IGS **gestionar y administrar la Plataforma tecnológica de participación ciudadana** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (https://participa.carm.es), como dirección electrónica, disponible a través de redes de telecomunicaciones, que tiene por objeto articular la participación ciudadana mediante medios electrónicos, así como dar soporte y publicidad a los procesos participativos en el ámbito de la Administración Pública de la CARM.

Con el fin de planificar debidamente las actuaciones de participación ciudadana en la Administración regional, corresponderán a la IGS las actuaciones de formación y tramitación del **Programa anual de participación ciudadana** al que se refiere el artículo 8 del Decreto n.º 187/2018, de 12 de septiembre, en el que se integrarán los ejes de actuación en los que se desarrollará la participación ciudadana en el ejercicio al que se refiera, así como aquellas actuaciones, planes, programas, proyectos o disposiciones de carácter general que las diferentes consejerías y a las entidades integrantes del sector

público de la CARM prevean desarrollar en el siguiente ejercicio y cuya participación ciudadana pretendan articular mediante los instrumentos de participación que se determinen en cada caso.

A través del mencionado Programa, por tanto, la IGS someterá a participación ciudadana aquellas actuaciones a través de alguno de los diferentes **instrumentos**, que, con variable intensidad, se contemplan en el **Reglamento de Participación Ciudadana** de la CARM. Hablamos de las aportaciones ciudadanas; las consultas públicas; los foros de participación ciudadana; las iniciativas ciudadanas de regulación reglamentaria y de acción pública; los procesos de deliberación participativa; y los presupuestos participativos. En relación con estos instrumentos de participación se desarrollarán de manera efectiva aquellos que se encuentran pendientes de articulación, como las **iniciativas ciudadanas**, mediante las que los ciudadanos podrán promover que la Administración Regional inicie un procedimiento de regulación reglamentaria o de actuación sobre materias que afecten a sus derechos e intereses, siempre que esta iniciativa reúna un mínimo de 2.000 firmas entre la ciudadanía de la Región de Murcia.

Al margen de los instrumentos previstos en la normativa autonómica, la IGS estará encargada de desarrollar las **consultas previas normativas** que, de conformidad con el artículo **133 de la Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, deban sustanciarse con carácter previo a la elaboración de cualquier proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento que se prevea tramitar en la Administración regional, recabando la opinión de los ciudadanos y organizaciones potencialmente afectados por la futura norma acerca de acerca de los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa, la necesidad o no de aprobarla, sus objetivos u otras soluciones alternativas a su tramitación.

Con el ánimo de mejorar la cultura de participación ciudadana la IGS desarrollará, igualmente, aquellos **programas de sensibilización y formación**, jornadas, seminarios, encuentros, cursos o campañas de promoción, dirigidas tanto a la ciudadanía en general como a los empleados públicos de la Administración regional, que promuevan su implicación en esta materia. Con respecto a los empleados públicos, al margen de las anteriores actuaciones de sensibilización, la IGS elaborará una **Guía Metodológica sobre el funcionamiento de los diferentes procesos de participación** ciudadana que facilite su conocimiento y utilización en aquellas iniciativas que se considere por parte de las diferentes consejerías someter a participación ciudadana.

Igualmente, con el propósito de dar cumplimiento al mandato constitucional de facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social no basta con estas actuaciones de sensibilización, sino que deben adoptarse aquellas acciones positivas necesarias dirigidas a garantizar el cumplimiento del principio de **accesibilidad en el ejercicio de los derechos de participación ciudadana**, debiendo la

IGS impulsar aquellas acciones y mecanismos que permitan la participación de colectivos con especiales dificultades de acceso, con referencia particular a la **participación infantil y juvenil**, así como la de las **personas mayores** en las políticas autonómicas que les afecten. Junto con ello se elaborará una **Guía en lectura fácil** de los instrumentos de participación ciudadana de la CARM, como manera de fomentar la participación de colectivos con dificultades de comprensión lectora.

De la misma forma, corresponderá a la IGS la coordinación y **secretaría del 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, como instrumento de participación de la ciudadanía y de la sociedad civil organizada en la configuración y desarrollo de las políticas públicas regionales en materia de participación ciudadana.

En la consideración de que la participación ciudadana adquiere su máximo potencial en el ámbito local, como administración más próxima al ciudadano, el artículo 33 del Decreto n.º 187/2018, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia establece una serie de medidas de fomento de la participación ciudadana a nivel local por parte de la Comunidad Autónoma. A este respecto, la IGS potenciará la realización de **encuentros con responsables y técnicos de los Ayuntamientos** en materia de participación ciudadana con el fin de intercambiar experiencias y buenas prácticas que ayuden a favorecer e incrementar los niveles de participación e integración de la ciudadanía. De la misma forma, en estos encuentros se propiciará el análisis y estudio de la viabilidad de desarrollar una **ordenanza tipo sobre participación ciudadana** en la CARM, así como la realización, en colaboración con las entidades locales, de una **Guía metodológica sobre diseño y dinamización de los presupuestos participativos** en el ámbito local, como forma de fomentar la participación directa de los ciudadanos en este instrumento de participación.

Finalmente, y con el objetivo de **evaluar la participación ciudadana**, se prestará especial atención a la decisión sobre los resultados de cada proceso de participación ciudadana que se someta a consideración, elaborándose y publicándose en la Plataforma de Participación Ciudadana de la CARM un **informe razonado de decisión** de todos ellos, que evaluará el respectivo proceso participativo y en el que se constarán las propuestas aceptadas y las rechazadas con indicación, en este último caso, de la motivación debidamente justificada a tales rechazos.

Finalmente, la IGS elaborará **anualmente** un **informe** sobre las actuaciones realizadas y sobre la ejecución y evaluación del Programa anual de participación ciudadana señalado anteriormente, que será elevado, en atención a su consideración, al Consejo de Gobierno para su conocimiento.

Objetivo estratégico 4

Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos

J. Delegado de protección de datos

J. DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Como ya se ha señalado, mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 1 de agosto de 2018, se designó a la **IGS como Delegado de Protección de Datos** (en adelante DPD) de los siguientes entes:

- La Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con exclusión de la actual Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, así como de los centros docentes de la actual Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo.
- Los organismos autónomos, excluido el Instituto Murciano de Acción Social.
- Las entidades públicas empresariales, sociedades mercantiles regionales, fundaciones constituidas mayoritariamente o en su totalidad por aportaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, consorcios adscritos a la Administración Pública Regional y otras entidades de derecho público, excluido el Servicio Murciano de Salud.

A tenor de tal designación corresponden a la IGS, en el citado ámbito subjetivo de aplicación, aquellas **funciones** que la normativa atribuye al Delegado de Protección de Datos, tanto las establecidas en el **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD), como en el artículo 39 de la **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como las contenidas en el **Plan de Actuación** para el cumplimiento por la Administración Pública Regional de las obligaciones derivadas del mencionado reglamento, disponiendo de las facultades contempladas en los artículos 34 y siguientes de la mencionada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

En particular, la IGS **gestionará el Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento**, como responsable funcional de este Registro de Actividades de Tratamiento de la CARM, en el que se incluyen las actividades de tratamiento de datos personales que se realizan por las consejerías y organismos incluidos en su ámbito de aplicación en relación con sus respectivos procedimientos administrativos.

Desarrollará, de la misma forma, las actividades de **asesoramiento, informe y supervisión** del cumplimiento de las obligaciones del RGPD y demás normativa aplicable en protección de datos que incumben en materia de protección de datos a **responsables**

y encargados de tratamiento de datos en su ámbito de aplicación, así como a los empleados que se ocupen del tratamiento.

Al margen de aquellas consultas que le sometan los responsables y encargados de tratamiento, así como los empleados públicos de su ámbito de actuación, la IGS resolverá aquellas **consultas** que, en su condición de DPD, le sean dirigidas por la **ciudadanía**, así como aquellas **reclamaciones** que, con carácter **previo** a la presentación de una reclamación ante la **Agencia Española de Protección de Datos**, puedan dirigirles las personas afectadas en el ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos personales o de las que, en su caso, les remita la citada Agencia. Para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la IGS actuará como **interlocutor** del responsable o encargado del tratamiento ante la citada Agencia Española de Protección de Datos, y podrá inspeccionar los procedimientos relacionados con el objeto de la señalada ley orgánica y emitir recomendaciones en el ámbito de sus competencias. De la misma forma, la IGS será el responsable de los **procedimientos** administrativos que resulten procedentes para el cumplimiento de las funciones mencionadas anteriormente.

En su labor de diseño e implantación de la política de protección de datos de la Administración Regional procurará favorecer la implantación por los responsables del tratamiento de las medidas de **protección de datos desde el diseño y** protección de datos **por defecto** adecuadas a los riesgos y naturaleza de los tratamientos. A este respecto, ofrecerá el asesoramiento que se solicite por parte de los responsables de tratamiento acerca de la **evaluación de impacto** relativa a la protección de datos y realizará la supervisión de su aplicación conforme a lo establecido en el artículo 35 del RGPD.

De la misma forma, y en línea con lo señalado en otros apartados de este plan, la IGS llevará a cabo las actuaciones de asesoramiento y vigilancia del **cumplimiento del RGPD** en relación con los sistemas de **inteligencia artificial** que se implanten en la CARM cuyos

sistemas algorítmicos incluyan el tratamiento de datos de carácter personal, para que contengan mecanismos de garantía y salvaguarda de los derechos del interesado, los cuales estarán alineados con el **futuro Reglamento europeo** por el cual se establecen normas armonizadas en materia de Inteligencia Artificial (Ley de Inteligencia Artificial).

Vinculado con la anterior área de Administración electrónica y con el fin de garantizar el **anonimato de los empleados públicos** actuantes en aquellos colectivos en los que proceda su utilización, se regulará e impulsará, para aquellos supuestos previstos en la legislación básica, la expedición de **certificados electrónicos** con el fin de que aquellos empleados públicos que se determinen puedan firmar los documentos en soporte electrónico con un número identificador profesional o **seudónimo**.

En este terreno, la IGS realizará el análisis y estudio de soluciones que permitan la **anonimización y seudonimización automática** de los datos incluidos en los documentos extraídos de aquellas aplicaciones sectoriales que se determinen, cuando el volumen de datos gestionados y otras circunstancias lo demanden.

Las Administraciones públicas y todos sus empleados públicos han asumido profundamente los valores y condiciones, establecidas en la normativa de protección de datos, de total respeto al tratamiento que, en sus respectivas competencias y procedimientos administrativos, efectúan de los datos personales de los interesados. No obstante lo anterior, en su calidad de Delegado de Protección de Datos le compete a la IGS las labores de refuerzo de la **concienciación y formación** del personal que participa en estas operaciones de tratamiento. A tal fin se esforzará en **mejorar** esta **cultura de protección de datos** en la Administración Regional mediante la promoción de actividades de formación en materia de protección de datos dirigidas a sus empleados públicos, así como mediante el impulso de la elaboración de **decálogos y códigos de buena conducta** en la materia.

Finalmente, en su labor de control y supervisión del cumplimiento de la normativa de protección de datos y de las políticas internas existentes, la IGS colaborará en aquellas **auditorías de protección de datos** que se determinen a fin de evaluar el tratamiento de datos de carácter personal que se audite y la efectividad de las medidas de seguridad implementadas.

Objetivo estratégico 5

Fomentar el buen gobierno y la confianza ciudadana en las instituciones

K. Unidad de Conflicto de Intereses

K. UNIDAD DE CONFLICTO DE INTERESES.

Es evidente que en nuestro país existe una conciencia ciudadana generalizada que percibe de manera creciente un problema de deslegitimación de la política y de lo público, que provoca una profunda **desafección ciudadana** sobre la política, que se proyecta no sólo en una desconfianza de esta ciudadanía sobre la clase política, sino, en un distanciamiento creciente sobre todo el sistema político, y, por extensión, hacia las instituciones y administraciones públicas. Ejemplo palpable de lo anterior es el reciente **Barómetro** del Centro de Investigaciones Sociológicas (**CIS**), donde los ciudadanos relacionaban **4 de los 10 principales problemas** de este país[12], directa o indirectamente, con la política y el sistema político, suponiendo, por tanto, estos problemas gran parte de las preocupaciones de la sociedad.

Por ello, las medidas destinadas a mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos señaladas en anteriores áreas de este Plan (que inciden, asimismo, en la necesidad de paliar estos problemas), deben ser complementadas con medidas que impliquen una visión desde otro plano, el de la mejora de la cultura ética de las Administraciones Públicas, incluyendo medidas que pongan el foco en la prevención de conductas irregulares y ajenas a los valores éticos de la sociedad. A esta finalidad se dedica esta área del Plan.

En este sentido, el régimen de **obligaciones formales de los altos cargos** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia viene regulado en la **Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política**, estableciendo sus artículos 12 y 13 la obligación de los altos cargos de presentar declaraciones de actividades, intereses y bienes, tanto en el momento de su nombramiento como con posterioridad a su cese.

En desarrollo de esta ley, el **Decreto 82/1994**, de 25 de noviembre, reguló las normas de organización y funcionamiento del **Registro de Intereses de Altos Cargos** de la Comunidad Autónoma en el que aquellas declaraciones debían inscribirse, su contenido material[13], así como las condiciones de publicidad material y formal de las mismas.

---

[12] En el Barómetro realizado en octubre de 2013, preguntados los españoles acerca de cuáles son los tres principales problemas que existen en España, señalaron entre los 10 primeros problemas de este país los siguientes: en segundo lugar a "*los problemas políticos en general*" (un 30,9%); en cuarto lugar "*el mal comportamiento de los/as políticos/as*" (un 12,4%); en séptimo lugar al "*Gobierno y partidos o políticos/as concretos/as*"(9,5%); y en noveno lugar "*la falta de acuerdos, unidad y capacidad de colaboración. Situación e inestabilidad política*" (8,8%).
Fuente: Barómetro del CIS. Octubre de 2013: https://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3420_3439/3423/es3423mar.pdf

[13] Por lo que se refiere al **contenido de estas declaraciones**, tanto la Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política, como el Decreto 82/1994, de 25 de noviembre, disponen lo siguiente:
1. Declaración de **actividades**: incluirá la "*declaración de todas aquellas actividades que, con arreglo a esta Ley, puedan constituir causa de incompatibilidad, o de que no se ejerce ninguna actividad considerada incompatible, y de las que puedan ser de ejercicio compatible*."

En relación con la **publicidad** de las referidas **declaraciones**, la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (artículos 14.1, letra h) y 55), estableció el deber de publicar activamente en el **Portal de Transparencia** la documentación en materia de actividades, bienes e intereses contemplada en la legislación regional sobre altos cargos[14], sin perjuicio de la labor de vigilancia y control que al respecto corresponda a la **Unidad de Conflictos de Intereses** en la Administración regional.

En relación con esta Unidad de Conflictos de Intereses, debemos señalar que la **Orden de 1 de julio de 2014** de la Consejería de Presidencia y Empleo, por la que se dictan normas para la gestión de expedientes sobre actividades, intereses y bienes de altos cargos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, constituía al órgano que en aquel momento gestionaba el Registro de Intereses, Actividades y Bienes de los Altos Cargos (el Secretariado Administrativo del Consejo de Gobierno) como Unidad de Conflictos de Intereses en el desarrollo de tales competencias. Habiendo asumido actualmente la IGS la llevanza del mencionado Registro mediante la reorganización administrativa vigente, este órgano directivo asume la condición de **Unidad de Conflictos de Intereses de los Altos Cargos de la Administración Regional** y las competencias asociadas a esta función en esta norma.

Por tanto, y de acuerdo con lo señalado, en esta área le corresponden a la Inspección General de Servicios la **llevanza** del **Registro de Actividades, Intereses y Bienes de los Altos Cargos**, así como la **custodia** de los expedientes de altos cargos. En relación con esta gestión del Registro de Intereses, Actividades y Bienes incumbirá a la IGS adaptar a las necesidades actuales y al contexto actual de la administración electrónica los **modelos** de los diferentes tipos de **declaraciones** a realizar por los altos cargos.

---

2. Declaración de **intereses**: "*Declaración relativa a cualesquiera actividades que proporcionen o puedan proporcionar ingresos económicos, y en la que se consignarán los siguientes extremos: a) La participación del interesado, cónyuge o, en su caso, persona vinculada por análoga relación de convivencia afectiva, e hijos menores de edad, en el capital de todo tipo de empresas y sociedades. b) Las empresas o sociedades que hayan dirigido, administrado o asesorado el declarante o su cónyuge o persona vinculada por análoga relación de convivencia afectiva. c) Las actividades desarrolladas, en representación de la Administración Regional, en órganos colegiados o de dirección de organismos y empresas de capital público*."

3. Declaración de **bienes**: Se trata de una declaración en la que se "*describirá el patrimonio del interesado, y que deberá, al menos, recoger: a) Los bienes, derechos y obligaciones patrimoniales que posean. b) Los valores y activos financieros negociables. c) Las participaciones societarias. d) El objeto social de las sociedades de cualquier clase en la que tengan intereses el alto cargo, su cónyuge, sea cual sea el régimen económico matrimonial o persona que conviva en análoga relación de afectividad. e) Las sociedades participadas por aquellas otras que sean objeto de declaración según el apartado d) con señalamiento de sus respectivos objetos sociales*."

4. Declaraciones **tributarias**: "*Los altos cargos aportarán junto con las declaraciones iniciales y las del cese, una copia de la última declaración tributaria correspondiente al impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y al impuesto sobre el patrimonio que, en su caso, haya tenido la obligación de presentar el declarante ante la Administración Tributaria. También se podrá aportar, voluntariamente, la declaración de su cónyuge o persona con quien conviva en análoga relación de afectividad referida a esos tributos." De la misma forma, "aportarán anualmente certificación de la Administración Tributaria en la que acrediten estar al corriente del cumplimiento de sus obligaciones con la Hacienda pública*."

[14] Esta información se encuentra publicada en el siguiente enlace: https://transparencia.carm.es/web/transparencia/declaraciones-de-bienes-de-altos-cargos#gsc.tab=0

De la misma forma, competerá a la IGS, en su condición de Unidad de Conflictos de Intereses, la **gestión y control del régimen de incompatibilidades y de conflictos de intereses** de los miembros del Consejo de Gobierno y de los altos cargos al servicio de la Administración Regional y de su sector público, en colaboración con aquellos otros órganos directivos que se señalen en la legislación vigente, realizando al efecto las funciones de inspección que resulten necesarias.

En esta materia, la IGS elevará al Consejo de Gobierno, para su posterior traslado a la Asamblea Regional, las propuestas de Acuerdo, que, de conformidad con los artículos 16 y siguientes del **Decreto 82/1994**, de 25 de noviembre, que regula las normas de organización y funcionamiento del Registro de Intereses de Altos Cargos de la CARM, tramite en relación con los **expedientes de declaraciones de compatibilidad o incompatibilidad**, en su caso, de las actividades que desarrollan o que les proporcionen o puedan proporcionar ingresos económicos a aquellos, con respecto a su condición de alto cargo.

De la misma forma, en su condición de Unidad de Conflictos de Intereses, la IGS estará encargada de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Orden de 1 de julio de 2014 de la Consejería de Presidencia y Empleo, por la que se dictan normas para la gestión de expedientes sobre actividades, intereses y bienes de altos cargos de la CARM, efectuando un **informe sobre la evolución de la situación patrimonial de los altos cargos** al finalizar su mandato y en el plazo de 3 meses desde su cese, cuyo contenido será elevado al Consejo de Gobierno, para su traslado a la Asamblea Regional.

A los efectos anteriores, la IGS se encontrará facultada para realizar los oportunos **requerimientos** a quienes sean nombrados altos cargos o cesen en su ejercicio del cumplimiento de las obligaciones previstas en esta ley.

De igual forma, se encomienda a la IGS prestar la labor de **asesoramiento** que precisen los altos cargos sobre cualesquiera cuestiones relativas a su régimen de conflictos de intereses y de incompatibilidades, para el mejor cumplimiento de sus obligaciones.

En relación con esa labor de asesoramiento acerca del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la condición de alto cargo, debe señalarse que las personas que acceden a

estos cargos en la Administración regional deben respetar, por su mero nombramiento, una serie de preceptos contenidos en las normas jurídicas y de conducta que regulan la transparencia, los conflictos de intereses, el buen gobierno y la integridad en el ejercicio de las funciones públicas, normas que establecen para este colectivo un marco de derechos y obligaciones mientras dure su función, así como con posterioridad al cese en la condición de alto cargo. Por ello, con el ánimo de facilitar el mejor conocimiento, cumplimiento y respeto de estas normas por parte de los altos cargos, la IGS elaborará y pondrá a su disposición la "**Carpeta del alto cargo**", a modo de guía de los derechos y obligaciones de las personas que inician su actividad en un puesto de estas características en la Administración Regional.

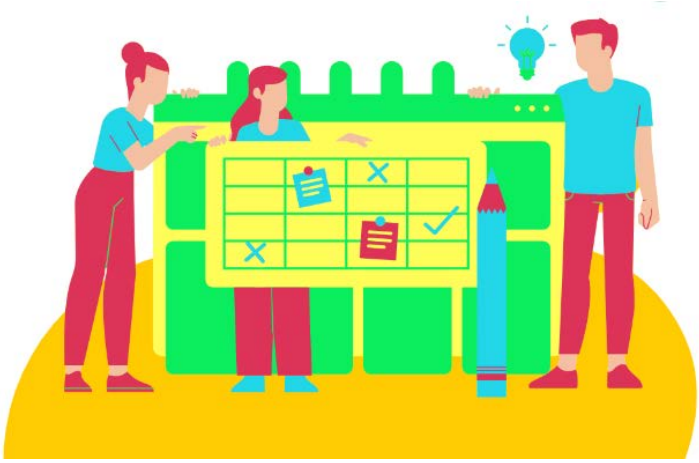
Precisamente, con esta finalidad de facilitar el cumplimiento de estos derechos y deberes, conscientes de la obsolescencia de la normativa regional en la materia, y de la necesidad, por un lado, de adaptar su contenido a las modernas legislaciones en la materia, y, por otro, de perfeccionar el conjunto de normas de actuación a que deben atenerse los altos cargos, de manera que se garantice su adecuación a las condiciones de transparencia, legalidad y ausencia de conflictos entre sus intereses privados y los inherentes a las funciones públicas que los mismos desempeñan, se proyectará una **nueva ley que regule el estatuto del alto cargo** que sustituya a la actual la Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política. La IGS quedará encargada de la tramitación de este proyecto de ley.

De la misma forma, la IGS diseñará y, con apoyo de la Dirección General de Transformación Digital, pondrá en marcha una **aplicación para la gestión integral** de las obligaciones que en este ámbito competen a los altos cargos y a la propia IGS, incorporando el ciclo de los expedientes administrativos que se gestionan al respecto, así como las comunicaciones que hayan de realizarse a otras entidades en cumplimiento de la normativa vigente.

Al margen de las medidas vinculadas con los altos cargos, la mejora de las infraestructuras éticas y de la cultura de la integridad pública en la CARM pasa por el **fortalecimiento** del Marco de Integridad Institucional existente en la Administración regional. Nos referimos al **Sistema de Integridad Institucional de la CARM**, aprobado mediante Acuerdo de 27 de febrero de 2019, por el Consejo de Gobierno, como instrumento de carácter esencialmente preventivo, dirigido a mejorar la infraestructura ética de nuestra organización pública, a prevenir la corrupción y las conductas públicas inadecuadas y, en consecuencia, a consolidar la confianza ciudadana en nuestras instituciones. A este respecto, se encomienda a la IGS el desarrollo de aquellas medidas destinadas a su promoción, así como las de planificación, coordinación, dirección y control de las funciones de **buen gobierno**, y las de colaboración en la articulación de cualesquiera otras medidas que tengan relación con éste o con la **gobernanza pública**. Para ello, le competerá la puesta en marcha y supervisión de cuantas medidas en esta

materia se aprueben por normativa legal o reglamentaria, en los términos que determine el Consejo de Gobierno.

Corresponderá en esta materia, igualmente, a la IGS desarrollar aquellas medidas que tengan por finalidad **prevenir las malas prácticas o conductas inapropiadas** que puedan afectar negativamente a la imagen de la Comunidad Autónoma y de sus cargos y empleados públicos ante la ciudadanía.



En este aspecto, uno de los principales elementos de aquel Sistema son los **códigos éticos o de conducta**. En esta materia ya se han aprobado dos códigos en las áreas más sensibles a las malas prácticas por el volumen de fondos públicos que movilizan, como son la contratación pública y las subvenciones y ayudas públicas, dirigidos a establecer normas de conducta y recomendaciones a toda la Administración Regional, así como a sus potenciales destinatarios (licitadores, contratistas, y beneficiarios de subvenciones). De la misma forma, al margen de los códigos de conducta ya aprobados e incorporados a este Sistema dirigidos a colectivos determinados (altos cargos) o materias concretas (contratación pública o concesión de subvenciones y ayudas públicas), la IGS participará en el diseño y tramitación de **nuevos códigos de conducta** destinados a otros colectivos y ámbitos materiales sobre los que se estime necesario establecer pautas de consideración ética o normas de conducta y comportamiento íntegro en la Administración regional.

Junto a la labor de mejora de los instrumentos y códigos propios del Sistema de Integridad Institucional, la IGS llevará a cabo aquellas **acciones de fomento de la cultura de integridad** en el ejercicio de las funciones públicas por parte de todos los responsables y empleados públicos, así como por parte de aquellas entidades o personas que participen en la prestación de servicios públicos, que, desde una vertiente preventiva y formativa, garanticen que estos valores y normas de conducta se interioricen y apliquen por todos ellos y coadyuven a reforzar la confianza de los ciudadanos en las instituciones regionales.

L. Responsable del Sistema Interno de Información

L. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.

Como consecuencia de las funciones en materia de ética e integridad y buen gobierno relacionadas en las dos áreas de inspección anteriores, debe singularizarse la nueva atribución que ha recaído en la IGS tras la aprobación de la reciente **Ley 2/2023, de 20 de febrero**, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción, en transposición de la conocida como **Directiva "whistleblowing"**.[15] En efecto, esta norma obliga a cada Administración Pública a fijar un **Responsable del Sistema Interno de Información** que tramite las denuncias que se pudieran presentar por actos contrarios al ordenamiento jurídico que se cometan en su respectiva organización.

Como se indicó, esta tarea ha sido encomendada, mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 18 de mayo de 2023, por el que se crea el **Sistema interno de información de la Administración General de la CARM** (en adelante SII), a la IGS, designándola expresamente como Responsable de ese sistema en el ámbito de la Administración General de la CARM.

En este ámbito, ya se señaló que la IGS, en su condición de **Responsable del SII**, ejercerá, de conformidad con lo establecido en el artículo 8.4 de la mencionada Ley 2/2023, de 20 de febrero, "*sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo*".

De la misma forma, será el responsable de **gestionar** de una forma segura, **el Buzón del informante de la Administración General** de la CARM, así como los restantes **canales internos** que el SII contempla para realizar las comunicaciones previstas por la Ley.

A este respecto, corresponde a la IGS la **recepción y tramitación** diligente **de las comunicaciones** que se reciban por cualquiera de los canales internos habilitados para ello (buzón del informante, llamada telefónica, correo postal o comparecencia personal), siguiendo el **Protocolo de actuación** aprobado por el Consejo de Gobierno para la gestión y tramitación de las informaciones recibidas a través de estos canales internos.

[15] Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión: https://www.boe.es/doue/2019/305/L00017-00056.pdf

Asimismo, corresponde a la IGS **realizar las investigaciones** que procedan, debiendo garantizar la **confidencialidad** de la identidad del informante y de cualesquiera otras personas mencionadas en la comunicación, así como de las actuaciones que se lleven a cabo para la tramitación de la comunicación. De la misma forma, deberá garantizar la **protección de datos**, impidiendo el acceso de personal no autorizado a estas actuaciones.

Para garantizar las funciones previstas en la normativa, la IGS actuará como **interlocutor** de la Comunidad Autónoma frente a la **Autoridad Administrativa Independiente** que se constituya en la materia, asegurando que se aplican correctamente las garantías para la protección de los informantes que por aquella, en su caso, se dispongan.

Con respecto a la información y **publicidad de este Sistema**, la IGS incluirá un apartado específico en la **Memoria Anual de Actuaciones** de la IGS que se eleve al Consejo de Gobierno a la que se refiere el apartado IV de este plan, en el que informará, con carácter disociado y pleno respeto al anonimato y a la protección de los datos personales de los afectados, del número de solicitudes presentadas a través del buzón y de los restantes canales internos previstos en el Sistema de la Administración General al que se refiere esta área de inspección, de su estado de tramitación y del ámbito material (contratación pública, subvenciones, recursos humanos, etc.) al que se refieran las comunicaciones presentadas. En ningún caso será facilitada información alguna de las comunicaciones presentadas ni del contenido de las actuaciones realizadas como consecuencia de aquellas, al margen de la señalada en este apartado.

Finalmente, con el objetivo de dar a conocer el Sistema, la IGS realizará aquellas actuaciones de difusión o formación que se consideren necesarias.

Objetivo estratégico 6

Propiciar el cambio cultural y la gestión de alianzas

M. Cambio cultural, gestión de alianzas y participación en órganos colegiados

M.CAMBIO CULTURAL, GESTIÓN DE ALIANZAS Y PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS.

En aras de promover el cambio cultural, y adicionalmente a las actividades formativas previstas en otras áreas del Plan, la IGS colaborará, con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Publica de la Región de Murcia, en el diseño y ejecución de las actividades de **formación y difusión** en materia de simplificación administrativa, administración electrónica, accesibilidad, protección de datos, modernización, calidad, ética e integridad pública, dirigidas tanto a la ciudadanía como a los propios empleados públicos, haciendo hincapié en las actuaciones conducentes a potenciar el conocimiento de la administración electrónica y a la mejora de las habilidades digitales.

En esta materia, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y difundir las actuaciones realizadas en este sentido por la IGS, este órgano directivo desplegará las actuaciones en materia de **Transparencia y Publicidad de las actuaciones inspectoras** previstas en el apartado VI.E de este Plan.

De La misma forma, la IGS con el fin de forjar alianzas entre las distintas entidades integrantes del sector público que generen sinergias en pro de la calidad, la participación ciudadana, la modernización y simplificación administrativa, la administración electrónica o el buen gobierno **participará** en aquellos **órganos, foros y redes**, así como **grupos de trabajo** derivados de ellos, en que así se determine o considere, tanto en el plano nacional como en el internacional. Por lo que se refiere al **plano nacional**, entre otros **órganos sectoriales de coordinación o colaboración** en los que tiene presencia la IGS en diversos ámbitos técnicos de su competencia, pueden señalarse los siguientes:

- En la **Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos**, como foro de cooperación integrado por los órganos responsables de calidad y evaluación de la AGE, de las Comunidades Autónomas y de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) con el objetivo el establecimiento de fórmulas de cooperación y colaboración interadministrativa en los ámbitos relacionados con la calidad y la excelencia en los servicios públicos y la evaluación.
- En la **Comisión Sectorial de Gobierno Abierto**, órgano colegiado de cooperación interadministrativa de carácter técnico entre las administraciones señaladas en el apartado anterior, para el establecimiento de medidas, estrategias, objetivos y directrices sobre Gobierno Abierto, en la ejecución de las medidas en materia de participación ciudadana y de buen gobierno incluidas (o que se incluyan en el futuro) en los Planes de Gobierno Abierto de España, así como en los grupos de trabajo que en estas materias se determine.

- En la **Comisión Sectorial de Administración Electrónica**, órgano técnico para la cooperación de la AGE, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica, en aquellos grupos de trabajo de carácter técnico que se señalen.
- En la **Red Nacional de Calidad Normativa**, como red de entidades públicas preocupadas por la mejora de calidad normativa y la mejora regulatoria.
- En la **Red Autonómica de Participación Ciudadana**, como marco de colaboración autonómico, que se constituye como un espacio o foro de capacitación, encuentro e intercambio de buenas prácticas de los responsables autonómicos y demás personal técnico en materia de participación ciudadana de estas Administraciones Públicas.
- En el **Participatory Goup**, en cuanto comunidad de prácticas, que actualmente agrupa a 71 participantes entre gobiernos locales y regionales y entidades colaboradoras ubicadas en España, Europa y América, y que tiene por misión compartir conocimiento y experiencias sobre participación ciudadana de todo el mundo como forma de mejorar los procesos participativos de varias ciudades alrededor del mundo.

De la misma forma, en el **ámbito interno**, la IGS desempeñará las funciones que le correspondan como **vocal** en aquellos órganos colegiados que se señale, como la **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.

Ejercerá, asimismo, las funciones asignadas por su normativa específica en los siguientes **órganos colegiados**:

- El **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, como órgano colegiado encargado de conocer e informar las directrices y actuaciones en el marco de la política de participación ciudadana de la CARM, de realizar aportaciones sobre la programación en la materia, así como de formular propuestas sobre criterios de coordinación, seguimiento y evaluación de las actuaciones en materia de participación ciudadana al Gobierno regional.
- El **Observatorio de Calidad de los Servicios** previsto 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, como foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.
- La **Comisión para el Impulso de la Actividad Económica** (CIAE), prevista en la Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad, con objeto de impulsar una reducción de cargas en los trámites administrativos, cuando se constituya la misma.

Conscientes de las bondades del **trabajo colaborativo** entre empleados públicos de las diferentes consejerías y organismos de la CARM en aras de la mejor coordinación, diseño y ejecución de algunas de las medidas contempladas en diferentes Áreas de este Plan, y de la gran labor desarrollada por los grupos de trabajo constituidos[16] en ejecución del anterior Plan General de Inspección, la IGS potenciará la creación de espacios, foros, grupos de trabajo o comunidades de prácticas que permitan el **trabajo en red** sobre aquellos extremos que se considere, que coadyuven al mejor cumplimiento de los objetivos y medidas contenidas en este Plan.

- [16] El **Grupo de Trabajo Jurídico**, constituido mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 12 de diciembre de 2019, con el objetivo inicial de revisar de la descripción en DEXEL de los procedimientos jurídicos de tramitación común, la consolidación de la normativa reglamentaria regional y la revisión del protocolo para la remisión de expedientes a los órganos jurisdiccionales y de comunicaciones con los mismos.
- El **Grupo de trabajo** sobre evaluación de las políticas públicas y **calidad de los servicios**, constituido mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de enero de 2020, con el fin de revisar y mejorar las actuaciones que en materia de calidad de los servicios se están llevando a cabo en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- El **Grupo de trabajo** para el logro de los principios de **simplicidad y claridad del lenguaje administrativo** en las actuaciones de la CARM, constituido por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 13 de mayo de 2021, con el doble objetivo de favorecer la construcción de un espacio común de confluencia y coordinación tendente a la consecución de un lenguaje claro que facilite la comunicación entre la Administración regional y la ciudadanía, así como de sensibilizar a los diferentes centros directivos de la CARM para hacer cumplir el principio de accesibilidad y acerca de la necesidad de facilitar las relaciones electrónicas entre los ciudadanos y la Administración.

Objetivo estratégico 7

Fortalecer el ejercicio de las funciones propias de la Inspección General de Servicios

N. Desarrollo de la función inspectora

N. DESARROLLO DE LA FUNCIÓN INSPECTORA.

La asunción de nuevas funciones por parte de la IGS a las que se ha hecho referencia a lo largo de este plan, no deben enmascarar la **función primigenia** y a la vez esencial de este órgano directivo- la inspección de los servicios-, que, no en vano, es la que le aporta su denominación.

"*Inspeccionar y supervisar la actuación y el funcionamiento de las unidades, órganos y organismos de la Administración Regional, para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y la aplicación de los principios generales del procedimiento y de la actuación administrativa, proponiendo, en su caso, las medidas que procedan*", es la primera de las competencias asignadas a este órgano directivo en el Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba su reglamento regulador.

Se trata de una **función de control "ad intra"** de la organización y de carácter horizontal, abarcando esta función inspectora todas aquellas funciones que el reglamento orgánico señalado atribuye a la IGS y cuya transcendencia ha devenido necesaria para llevar a buen fin la tarea de modernizar la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Esta actuación inspectora tiene por objeto la realización de **controles internos** de legalidad, pero también de **eficacia y eficiencia**. El **control de legalidad** tiene por objeto velar por el pleno sometimiento de la actividad de los servicios administrativos y del personal de la Administración autonómica a la normativa vigente, vigilando su cumplimiento y determinando las disfunciones existentes y las medidas correctoras oportunas, en su caso. Por su parte el **control de eficacia** se centrará en determinar el grado de funcionamiento de los servicios administrativos en la consecución de sus objetivos mediante el estudio de la racionalidad de sus sistemas organizativos, teniendo en cuenta la carga de trabajo, el tipo de servicio público a prestar y los recursos materiales y humanos de que se dispone para ello, mientras que el **control de eficiencia** velará por el respeto de la racionalidad y economía en la utilización de aquellos recursos.

La IGS, mediante esta función está dotada de facultades de **inspección directa sobre** todos los **servicios** de la Administración autonómica, sobre el **personal** adscrito a estos servicios y sobre las **actuaciones** a que están obligados los diferentes departamentos de la CARM. En este marco toma verdadero carácter la **naturaleza secreta o reservada** de la actuación inspectora hasta su finalización, sin perjuicio de la obligación del sigilo profesional y confidencialidad del personal adscrito a la IGS.

Los inspectores de servicios, en el ejercicio de la función inspectora, utilizarán las **técnicas** que resulten más apropiadas en cada caso para el mejor desarrollo de su

actuación, pudiendo, de acuerdo con la normativa citada, llevar a cabo visitas de inspección, realizar un completo análisis y estudio de la información facilitada por los servicios administrativos u obtenida por la propia IGS, así como efectuar controles de procedimiento, auditorías de gestión, y cualquier otro sistema o técnica que permita el cumplimiento adecuado de sus fines.

En su ejercicio, por tanto, podrá la IGS **recabar** de los órganos administrativos cuantos **antecedentes**, **documentos**, **datos**, **expedientes** o información resulten precisos para el desarrollo de la actuación inspectora, estando **obligados sus responsables** a facilitarlos en los plazos que se determinen por aquella, suponiendo el incumplimiento de esta obligación obstrucción a la función inspectora, en los términos del reglamento citado, y podrá dar lugar a la exigencia de la responsabilidad que en su caso proceda.

La **IGS estará facultada** en esta labor para la realización de las verificaciones presenciales que resulten procedentes de todo tipo de expedientes, informes, documentos y actuaciones, así como para el contraste y análisis de la información disponible en los sistemas informatizados o convencionales, el seguimiento y la evaluación de programas, el establecimiento de mecanismos de control de la gestión, la realización de estudios estadísticos e informáticos, el desarrollo de entrevistas personales y, en general, cualquier otra técnica que se estime necesaria para aportar evidencias suficientes y relevantes que sustenten los análisis, conclusiones y propuestas alcanzadas.

Las **actuaciones inspectoras** se podrán realizar en uno o varios actos, ya se trate de visitas, peticiones de información o cualquier otra actuación indagatoria o de estudio o análisis, procurando que su realización no perjudique el normal desenvolvimiento de la unidad inspeccionada, en su caso. Para estas actuaciones, los inspectores de servicios, tendrán **libre acceso** a los locales, al personal y a la documentación e información de que dispongan los órganos inspeccionados, cualquiera que sea la naturaleza de aquélla.

Como consecuencia de lo anterior, en esta Área se incluyen aquellas actuaciones o medidas destinadas a **garantizar y reforzar la independencia orgánica y funcional** de la IGS, el carácter de autoridad pública de sus miembros, y la **posición institucional** de este órgano directivo en el ejercicio de sus funciones de carácter transversal y horizontal, incluyendo las destinadas a regular o desarrollar el mejor desempeño, tanto de las funciones atribuidas a la IGS como órgano directivo, como de sus integrantes en su condición de autoridad pública, en el ejercicio de tales cometidos.

En este sentido, para el logro de esta finalidad, en el plano normativo, se impulsará una **modificación del Decreto n.º 93/2012**, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con el fin de **actualizar su contenido a las nuevas competencias, funciones y requerimientos** señalados en este Plan.

Asimismo, deben incluirse en esta Área las siguientes **actuaciones ordinarias de control** que se realicen por la IGS durante la vigencia de este Plan General de Inspección:

- Las **actuaciones inspectoras** que correspondan como **consecuencia** de las **quejas** interpuestas por los ciudadanos, bien cuando estos se dirijan a la Inspección por haber expirado el plazo máximo reglamentariamente establecido para su contestación, o bien cuando le haya comunicado esta circunstancia el Servicio de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo previsto en el artículo 24 del Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.
- Las **actuaciones inspectoras** que correspondan para **verificar** el **cumplimiento** por el personal al servicio de la CARM de las **normas en materia de compatibilidad** para el desempeño de un segundo puesto en el ámbito público o privado, de acuerdo con lo previsto en el art. 5, ll) del Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuando se tenga conocimiento de presuntos incumplimientos, bien a instancia de los servicios de personal de las distintas consejerías u organismos autónomos o del centro directivo competente en materia de función pública, bien por denuncia.
- Aquellas actuaciones de **inspección, supervisión y control** que sea necesario efectuar para la adecuada consecución de las actividades relacionadas en las Áreas de Inspección anteriores de este Plan.

Finalmente, al margen de lo anterior, si bien este documento intenta describir o planificar la actuación ordinaria de este órgano directivo, se trata de un documento "abierto", pues a lo largo de su aplicación pueden surgir circunstancias imprevistas o no

previsibles que determinen la necesidad de intervención por parte de la IGS. Así lo señala específicamente el artículo 12 del Reglamento de la IGS cuando dispone que son **actuaciones extraordinarias**, aquellas que sean ordenadas por el Presidente, Vicepresidente o por los Consejeros, que se realizarán de acuerdo con los objetivos que, en cada caso, determine la autoridad que las ordena, así como aquellas de **naturaleza singular** que, por razón de su naturaleza, importancia, trascendencia o urgencia, de oficio o como consecuencia de denuncias o quejas relativas al funcionamiento de los servicios, la Inspección General de Servicios proponga llevar a cabo al Consejero competente en materia de inspección de los servicios. De las actuaciones extraordinarias que pudieran ser ordenadas en virtud de lo expuesto, se informará al Consejo de Gobierno de acuerdo con el Reglamento regulador de la IGS.