

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

1. DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Economía y Hacienda

3965 DECRETO N.º 15/2000, de 30 de marzo, por el que se articula e impulsa la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia.

La modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia es una línea de acción estratégica considerada prioritaria por el Gobierno Regional, que persigue el ambicioso objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos, abundando en el paradigma de una Administración abierta, receptiva y eficaz, en una actitud permanente de cambio y mayor eficiencia.

La entrada en vigor del Decreto 6/1996, de 14 de febrero, por el que se articula e impulsa el Plan de Calidad de los Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia supuso un importante hito referencial en el impulso de modernización de la Administración Regional con la finalidad de mejorar, potenciar y racionalizar sus servicios públicos.

Son muchas las iniciativas y experiencias de la Administración Pública de la Región de Murcia que se han puesto en marcha en su proceso de modernización: implantación de la "Ventanilla Única" en distintos municipios; creación de la "Ventanilla Móvil"; Oficina de Atención al Contribuyente; modernización del B.O.R.M.; mejora en la Biblioteca Regional; Guía de Servicios; aplicaciones corporativas (Sir, Bici, Questor, Horage, y otros); implantación de RDSI en todos los municipios; Red corporativa de comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; Teléfono de emergencias 112; y otros, pero se hace necesario, tras la reciente asunción de competencias en materia educativa y la necesidad de integración con otras Administraciones Públicas, seguir trabajando e impulsando el proceso de reforma de la Administración desde una perspectiva más global, coherente y ordenada.

La Ley 10/1999, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2000, recoge las acciones contempladas en el Plan Estratégico de Desarrollo de la Región de Murcia (2000-2006) para acelerar el proceso de implantación de la Sociedad de la Información en nuestra Región, nuevo entorno socioeconómico en el que se enmarca la modernización administrativa, dada la importancia de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la mejora de los servicios públicos.

La necesidad de concretar, coordinar, planificar y dimensionar adecuadamente el alcance del compromiso político de modernización que adquiere el Gobierno Regional con sus ciudadanos se traduce, por una parte, en una reorganización de competencias y funciones de los centros directivos de carácter corporativo, que deben actuar como motores del cambio, y de otra, en la necesidad de definir un marco en el que tengan cabida todas las iniciativas de las distintas Consejerías, donde se debatan, consensúen y prioricen actuaciones en pro de ese ambicioso objetivo común que es la modernización de la Administración Regional.

Este Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Región de Murcia (PEMAR), se concibe

como un nuevo marco referencial de la política de modernización de la Administración Pública Regional que pueda ser consensuado con los representantes de los empleados públicos y demás agentes sociales y asumido por todos, empleados, directivos y cargos públicos de la Administración Regional y de los organismos que de ella dependen, de forma que se establezca una implicación global de toda la Organización en la mejora de los servicios públicos.

En este contexto, el PEMAR, trata de recoger, reorientar, coordinar e impulsar el proceso global de modernización en todo el ámbito regional buscando la optimización de recursos, la vertebración del conjunto de la sociedad murciana, romper las barreras entre las distintas Administraciones Públicas de la Región de Murcia y los ciudadanos de ésta, tratando de integrar al máximo la actividad administrativa de las mismas, en especial con la de los ayuntamientos y otras instituciones públicas que nos permitan disponer de información coherente para la adopción de políticas públicas y la evaluación de la eficacia de las mismas, a fin de asegurar que redunden en el bienestar de los ciudadanos, haciéndoles patente el compromiso del Gobierno Regional con la Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia, la Mejora de la Calidad de sus Servicios y su acercamiento al ciudadano mediante la integración y descentralización de los mismos.

En consecuencia, para dar un nuevo impulso a la política de modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia, a propuesta del Consejero de Economía y Hacienda y previa la deliberación del Consejo de Gobierno, en sesión del día 30 de marzo de 2000,

DISPONGO:

Artículo 1

1.- El Gobierno Regional en el marco de la presente legislatura, impulsará cuantas acciones contribuyan a modernizar la Administración Pública de la Región de Murcia, mejorando, potenciando y racionalizando los servicios públicos que presta a los ciudadanos de la Región de Murcia, adoptando las medidas de tipo organizativo y normativo que supongan un funcionamiento más eficaz y eficiente de las Consejerías, Organismos y Entes Públicos de la Administración Pública de la Región de Murcia.

2.- A tal fin, se propiciará la integración con las demás administraciones e instituciones públicas de la Región de Murcia, en especial las administraciones locales, canalizando y desarrollando cuantos planes, acciones y proyectos generen un impulso modernizador de las mismas y de la sociedad murciana de forma que mejoren e incrementen la oferta de servicios integrados, rápidos y descentralizados a los ciudadanos de la Región de Murcia.

3.- Para la consecución de dichos objetivos, se pone en marcha el Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Región de Murcia (en adelante PEMAR), como conjunto articulado de áreas y líneas de actuación en las que se enmarcarán los proyectos y las medidas destinadas al cumplimiento de lo establecido en el apartado anterior.

Artículo 2

1.- Para la elaboración y ejecución del PEMAR, se crea la Comisión de Control e Impulso del Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Región de Murcia, que estará compuesta por:

- Presidente: Excmo. Sr. Consejero de Economía y Hacienda.

- Vicepresidente: Ilmo. Sr. Director General de Recursos Humanos y Organización Administrativa, que será el Director Ejecutivo del PEMAR.

- Ilmo. Sr. Director General de Sistemas de Información y Comunicaciones que será el Director Tecnológico del PEMAR.

- Ilmo. Sr. Director General de Administración Local que ejercerá la Dirección de Coordinación de las Administraciones Locales y Federación de Municipios de la Región de Murcia.

- Ilmo. Sr. Director General de Formación Profesional e Innovación Educativa.

- Ilmos. Sres. Secretarios Generales de las Consejerías.

- Ilmo. Sr. Interventor General.

- Ilmo. Sr. Director de los Servicios Jurídicos.

- Ilmos. Sres. Directores Generales de Presupuestos, Programación y Fondos Europeos; de Patrimonio; de Centros, Ordenación e Inspección Educativa; y de Gestión de Personal.

- Ilma. Sra. Directora de la Agencia Regional de Recaudación.

- El Jefe de la Inspección General de Servicios, Director de la Escuela de Administración Pública y los representantes que designen los restantes Organismos Autónomos y Entes Públicos Servicio Murciano de Salud e Instituto de Fomento de la Región de Murcia.

- Los funcionarios y asesores externos que se estimen convenientes mediante su designación por el presidente a propuesta del director ejecutivo.

2.- Actuará como Secretario de actas un funcionario de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización Administrativa, designado por el presidente de la Comisión de Control e Impulso del Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Región de Murcia.

3.- El Comité de Dirección del PEMAR estará formado por los Directores Generales de Administración Local, de Recursos Humanos y Organización Administrativa y de Sistemas de Información y Comunicaciones.

4.- El régimen jurídico sobre adopción de acuerdos y funcionamiento de la citada Comisión y Comité, es el establecido con carácter general en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 3

1.- La Comisión de Control e Impulso del Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Región de Murcia, será la encargada de aprobar, en el marco del PEMAR, las propuestas de la Dirección Ejecutiva del PEMAR de los Planes (Directores, Operativos y Pilotos), Actuaciones extraordinarias y Proyectos de carácter horizontal y aquellos Proyectos y Medidas específicas que, impulsadas por los distintos Órganos de la Administración Regional, le sean sometidos para su aprobación.

2.1.- La Dirección General de Recursos Humanos y Organización Administrativa, a la que corresponde la Dirección Ejecutiva del PEMAR, actuará en coordinación con las Direcciones Generales de Sistemas de Información y Comunicaciones y de Administración Local, cuando así lo requiera la materia de los planes, proyectos o medidas a abordar, y en el ejercicio de sus funciones determinará:

a) Los Grupos de Trabajo, o funcionarios encargados de la dirección de los distintos Planes, Proyectos y Actuaciones de carácter horizontal.

b) Los Grupos de Trabajo, o funcionarios encargados del apoyo y coordinación funcional de aquellos proyectos y medidas específicas impulsadas por los distintos Órganos de la Administración Regional.

c) La evaluación, previa aprobación de los planes, proyectos y medidas específicas.

2.2.- La Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones, a la que corresponde la Dirección Tecnológica del PEMAR, prestará el apoyo tecnológico y la coordinación a los distintos Planes, Proyectos y Actuaciones contemplados en el PEMAR, estableciendo los criterios tecnológicos para el desarrollo y la puesta en funcionamiento de los mismos.

2.3.- La Dirección General de Administración Local, en colaboración con las Direcciones Ejecutivas y Tecnológicas del PEMAR, y cuando así lo estime conveniente, con la Federación de Municipios de la Región de Murcia, ejercerán la coordinación de los Planes, Actuaciones y Proyectos del PEMAR que tengan como participantes o destinatarios las administraciones locales de la Región de Murcia o entes consorciados con las mismas.

3.- Los distintos Planes, Proyectos y Medidas que hayan de integrarse en el PEMAR, elaborados o impulsados por las distintas Unidades de la Administración Pública de la Región de Murcia, deberán ser informados, con carácter previo a su remisión, por los respectivos Consejos de Dirección, Consejos de Administración u Organos Directivos de las Consejerías, Organismos Autónomos y demás Entes Públicos de la Administración Regional y remitidos a la Dirección Ejecutiva del PEMAR, para su evaluación previa su aprobación definitiva por la Comisión de Control e Impulso del PEMAR tal como se refiere el apartado anterior.

Artículo 4

El PEMAR comprende las siguientes áreas o líneas de actuación:

a) La mejora de los servicios al ciudadano, en la que se abordarán los proyectos y medidas tendentes a:

1. Impulsar y desarrollar los sistemas corporativos de información y atención al ciudadano, tramitación descentralizada y resolución inmediata de procedimientos -presencial (SAC y AC), telefónica (012) o telemática (SIR)-, tendentes a facilitar la realización de trámites más cómodos, rápidos, eficaces y descentralizados, potenciando y mejorando la red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano ("Ventanilla Única"), las unidades sectoriales de Atención al Ciudadano -en las distintas Consejerías, Organismos y Entes Públicos- y las oficinas corporativas de carácter comarcal ("Edificios Foro") que integren todos los servicios administrativos territoriales de la Administración Regional y los organismos que de ella dependen.

2. La revisión del marco normativo en el que se producen las relaciones entre los ciudadanos, los actores económicos y la Administración Regional, para poner a ésta al servicio del tejido productivo de la sociedad murciana.

3. La elaboración de Cartas de Derechos de los ciudadanos en todos los servicios que preste la Administración Pública de la Región de Murcia (Cartas de Servicios) que incluyan entre otros, el compromiso de servicio de la Unidad prestadora del mismo y un servicio rápido y eficaz de atención de las quejas respecto del mal funcionamiento de los mismos.

4. Establecer fórmulas de colaboración con las Administraciones Locales para la prestación de los servicios administrativos de ambas administraciones, que mejore la comunicación entre éstas y los ciudadanos de la Región de Murcia.

b) La mejora de los sistemas de gestión, entre los que se abordarán los proyectos y medidas tendentes a:

1. La revisión y evaluación periódica de los servicios públicos y las políticas públicas, estableciéndose para ello sistemas de aseguramiento y evaluación de la calidad mediante el Modelo Europeo de Evaluación de la Calidad (EFQM).

2. El establecimiento de indicadores de resultados de su actuación en las unidades y centros directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia y de los Organismos de ella dependientes, incorporando progresivamente la Dirección Participativa por Objetivos y la Evaluación del Desempeño ligado al cumplimiento de objetivos y a la productividad

3. La implantación y desarrollo de los sistemas de información corporativos -Registro Único, Reparto de Documentación, Gestión Documental, Gestión Presupuestaria, Gestión de Personal, Apoyo a la Decisión, y otros-, mediante las modernas tecnologías de la información que permitan y faciliten la gestión descentralizada y el control de la tramitación de expedientes administrativos y su relación con los expedientes de gastos; para ello, previamente se realizará la reducción y simplificación de los trámites administrativos y la reingeniería de los procedimientos, especialmente los externos, eliminando cuantos procesos burocráticos, trabas y autorizaciones administrativas se consideren innecesarios.

4. La mejora y modernización de la red corporativa de la Administración Pública de la Región de Murcia.

c) La simplificación de estructuras administrativas, entre los que se abordarán los proyectos y medidas tendentes a:

1. La racionalización de las estructuras orgánicas de las Consejerías y Organismos de ellas dependientes en función de la eficacia en ejecución de políticas públicas y su evaluación.

2. La creación de unidades de prestación de servicios más gestionables, que agrupen todas las funciones necesarias para la producción de un bien o servicio público dirigido a un ámbito definido de usuarios o clientes, para facilitar la identificación más clara de responsabilidades.

3. La revisión sistemática de las funciones que ejerce la Administración.

d) La optimización de los recursos humanos, entre los que se abordarán los proyectos y medidas tendentes a:

1. El reforzamiento de la función directiva en la Administración Pública de la Región de Murcia, dentro de una cultura ligada al cumplimiento de objetivos, evaluación de resultados, Dirección Participativa por Objetivos y la delegación en las unidades operativas.

2. La adecuación de los recursos humanos a las necesidades de los servicios, persiguiendo como finalidad de todas las actuaciones la involucración de los mismos en la modernización y mejora de la calidad de los servicios, reconociéndose aquellas iniciativas, prácticas, actitudes y comportamientos de autorresponsabilidad, economía, innovación y calidad, que contribuyan a una administración más eficaz, eficiente y flexible. A este respecto se favorecerá la dirección participativa recogiendo cuantas sugerencias de mejora se planteen.

3. La modernización de la gestión de los recursos humanos, mediante la optimización y mejora de los sistemas de planificación de la selección, provisión, evaluación, formación, carrera y retribuciones.

4. La elaboración y publicación del código deontológico de los servidores públicos de la Administración Pública de la Región de Murcia.

5. La concertación con los representantes de los empleados públicos, para favorecer un proceso consensuado de las reformas.

6. Las medidas para garantizar que la creación de un nuevo servicio se dote básicamente mediante la redistribución de los recursos actualmente existentes.

7. La evaluación de los costes de los servicios con el fin de dar a conocer el coste real de los mismos y el de las publicaciones, documentos y proyectos.

e) La mejora de la interrelación entre organismos de la administración, entre los que se abordarán los proyectos y medidas tendentes a:

1. La integración de la Administración Local en la red administrativa cuyo centro esté en la Administración de la Comunidad Autónoma, mediante la creación de varios centros administrativos comarcales repartidos por el territorio de la Región que presten servicios de la CARM a los ciudadanos de los ayuntamientos de la comarca, (Edificios FORO, UIAC, UMAC, y otros) avanzando en la materialización del "Pacto Local" y el principio de subsidiariedad y "Administración Única".

2. La normalización de la tecnología utilizada por los entes administrativos, de forma que no se produzcan incompatibilidades y se homogeneicen los sistemas utilizados.

3. La integración del ciudadano en la Sociedad de la Información a través de la oferta de servicios telemáticos, aprovechando las redes de comunicaciones para apoyar los servicios avanzados.

f) La mejora de los sistemas de información para la dirección y apoyo a la decisión en la adopción y evaluación de políticas públicas, entre los que se abordarán los proyectos y medidas tendentes a:

1. El establecimiento de "Cuadros de Mando" o de "indicadores para la decisión", que permitan disponer de información coherente para el inmediato conocimiento de la actividad de la unidad, la rápida adopción de medidas correctoras y la evaluación de las políticas públicas.

2. El apoyo a la implantación en el ámbito de las Administraciones Locales de las herramientas que permitan una gestión eficaz de toda la información relacionada con la población, territorio y tributos de su competencia y el establecimiento de "Cuadros de Mando".

Artículo 5

1.- Los proyectos deberán contener, como mínimo, las siguientes especificaciones:

- Denominación.

- Plazo.

- Objetivos de mejora concretos y repercusión social que se pretenda alcanzar con su ejecución.

- Medios materiales y económicos precisos para su ejecución. En aras al principio de la eficiencia; los proyectos no implicarán gasto adicional sobre los presupuestos ordinarios.

- Medios personales precisos para la realización del proyecto o programa.

- Periodo de ejecución: Como regla general, los proyectos no tendrán un plazo de ejecución superior a un año, salvo aquellos que por su complejidad y amplitud requieran compromisos temporales superiores.

- Responsables de los proyectos y programas.

- Evaluación de costes y análisis del valor añadido del proyecto.

- Establecimiento de medidas de seguimiento y control, a fin de garantizar su implantación efectiva y su actualización.

2.- Se podrán establecer Proyectos Piloto de carácter integral, que contemplen medidas globales en todas las áreas o líneas de actuación que establece el PEMAR, en aquellas unidades administrativas o centros directivos que lo soliciten y reúnan una serie de características que, a juicio de la Comisión de Control e Impulso del PEMAR, favorezcan la adopción de medidas modernizadoras y experiencias de innovación, que su personal tenga una actitud favorable al cambio y sean susceptibles de generar gran valor añadido y efectos multiplicadores en otras unidades de la Administración Regional. Estos Proyectos Piloto tendrán la consideración de prioritarios.

Artículo 6

1.- La Dirección Ejecutiva del PEMAR, estará facultada para efectuar encargos de proyectos concretos a las Consejerías, Organismos Autónomos o Entes Públicos de la Administración Regional sobre la que recaiga la competencia de la actividad que se pretenda mejorar.

2.- Igualmente, podrá efectuar encargos concretos de proyectos a Unidades Administrativas o funcionarios de la Administración Regional, que se desarrollarán bajo la supervisión de los órganos directivos a los que aquellos están adscritos o dependan.

Artículo 7

1.- La Comisión de Control e Impulso del PEMAR, aprobará definitivamente aquellos proyectos que se ajusten a los objetivos establecidos en el PEMAR.

2.- Una vez aprobados definitivamente los proyectos, su ejecución se efectuará bajo la supervisión de la Dirección Ejecutiva, la coordinación de la Dirección Tecnológica y el control los Consejos de Dirección; Consejos de Administración ú Órganos Directivos de las Consejerías, Organismos Autónomos y demás Entes Públicos de la Administración Pública de la Región de Murcia, quienes regularmente informarán a La Comisión de Control e Impulso del Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Región de Murcia de su estado de ejecución.

Artículo 8

La Dirección Ejecutiva del PEMAR, establecerá cuantos otros mecanismos estime precisos para el adecuado seguimiento y evaluación de los proyectos.

Disposición derogatoria

Queda derogado el Decreto 6/1996, de 14 de febrero, por el que se articula e impulsa el Plan de Calidad de los Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como cualquier otra norma de igual o inferior rango se oponga a lo dispuesto en el presente Decreto.

Disposiciones finales

Primera

Se faculta al Consejero de Economía y Hacienda para adoptar cuantas medidas sean necesarias para la aplicación y ejecución del presente Decreto.

Segunda

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

Dado en Murcia a treinta de marzo de dos mil.—El Presidente, **Ramón Luis Valcárcel Siso**.—El Consejero de Economía y Hacienda, **Juan Bernal Roldán**.