

RESUMEN EJECUTIVO



**Plan Estratégico
de Atención a la
Ciudadanía**

Imp
poli
ca 2

Servicio de Atención
al Ciudadano

Comunidad Autónoma de
la Región de Murcia

̄mplica2

Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía



01.Presentación.....	4
02.Principios y derechos en la atención a la ciudadanía.....	5
03.El Servicio de Atención al Ciudadano	6
Canal de atención presencial a través de las diferentes oficinas	6
Canal de atención telefónica 012	7
Canal de atención electrónica. Sede electrónica	7
04.Principales servicios en la atención a la ciudadanía	8
05.Diseño del Plan, proceso participativo y mapa de actores.....	9
06.Análisis crítico. DAFO	11
Debilidades	11
Amenazas	11
Fortalezas	12
Oportunidades	12
07.Objetivo general: atención centrada en las personas.....	13
08.Misión, visión y valores.....	14
Misión	14
Visión	14
Valores	14
09.Alcance. Ámbito de aplicación subjetivo y temporal.....	15
10.Líneas estratégicas, objetivos y medidas de actuación.....	16
11.Seguimiento y evaluación del Plan.....	23

01. Presentación

Implica2 es el primer Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), está alineado con el Plan Estratégico de la Región de Murcia 2022-2027 y orientará las actuaciones de la Administración regional, en materia de atención al ciudadano durante el periodo 2025-2027.

Persigue el objetivo fundamental de facilitar el acceso a los servicios de la Administración regional de manera eficaz, ágil y sencilla, en conexión con los principios de proximidad, buena administración y servicio efectivo a la ciudadanía, proporcionando una atención cercana y proactiva.

Con esta finalidad pretende, asimismo, garantizar una mejor usabilidad de los diferentes canales de atención a la ciudadanía y una mejora de la claridad de la información administrativa que se le proporciona, así como un avance en la accesibilidad física, cognitiva y sensorial en sus relaciones con la Administración regional, con el fin último de posibilitar el ejercicio pleno de su derecho a entender todos los trámites y procedimientos administrativos.

**Plan Estratégico
de Atención a la
Ciudadanía**

Implica2

02.Principios y derechos en la atención a la ciudadanía

En las actuaciones y servicios de atención a la ciudadanía deben ser respetados los siguientes principios:

- Igualdad y no discriminación.
- Confidencialidad, de acuerdo a la normativa sobre protección de datos personales.
- Simplicidad, agilidad y proximidad.
- Objetividad, eficacia y eficiencia.
- Orientación e información.
- Transparencia y claridad.
- Integridad y accesibilidad a la información, de acuerdo con la normativa en la materia.
- Evaluación y mejora continua.
- Innovación y adaptación a los cambios tecnológicos.

Además, la ciudadanía, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tiene derecho a:

- Comunicarse con la Administración pública a través de un Punto de Acceso General Electrónico, y de asistencia en el uso de medios digitales en sus relaciones con la Administración.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos, así como el cumplimiento de sus obligaciones.
- Elegir libremente el medio o canal de acceso a los servicios públicos de entre los habilitados al respecto, salvo en aquellos supuestos en los que se establezca como preceptiva la utilización de un medio o canal o se excluya su utilización.
- Recibir información sobre cualquier asunto relacionado con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, así como sobre los servicios públicos, la organización y competencias de la Administración regional.
- Presentar escritos, solicitudes y comunicaciones, en los términos de la legislación en la materia.



03.El Servicio de Atención al Ciudadano

El Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante SAC), es el órgano administrativo con competencias en materia de información y atención a la ciudadanía, registro y distribución de documentos, sistema de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información, procedimientos de tramitación inmediata y coordinación de estas funciones con el resto de departamentos de la Administración regional.

Se trata de un servicio de carácter horizontal, cuyas competencias tienen una implicación directa en el funcionamiento de la Administración General de la CARM.

Sin perjuicio de los nuevos canales que se pretenden impulsar en este Plan, el SAC ejerce sus competencias a través de los siguientes canales de atención:

Canal de atención presencial a través de las diferentes oficinas

11 Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR)

La red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) dependiente del SAC proporciona una atención próxima y cercana a la ciudadanía. Esta red está compuesta por 11 oficinas repartidas por diversos municipios (Murcia, Cartagena, Lorca, Santomera, Calasparra, Cieza y Yecla) que son las encargadas de facilitar a la ciudadanía la información y orientación sobre trámites, procedimientos y servicios de la Administración General de la CARM, presentación y registro de escritos y solicitudes dirigidas a cualquier Administración pública, trámites de respuesta inmediata y demás funciones que tienen encomendadas de acuerdo con su clasificación.

97 Oficinas especializadas

Al margen de estas OAMR en ámbitos de actuación administrativa específicos, y dependiendo de las diferentes Consejerías y organismos públicos de la CARM, existen otras 97 oficinas especializadas, donde las personas interesadas pueden obtener información especializada y realizar trámites en procedimientos dentro de su ámbito competencial.

Canal de atención telefónica 012

El teléfono 012 o 968362000, coordinado por el SAC, proporciona información sobre procedimientos, trámites, convocatorias y servicios que se ofrecen en la Administración regional en horario continuado de lunes a viernes, de 8:30 a 20 horas.

Canal de atención electrónica. Sede electrónica

La atención electrónica o telemática se presta a través del portal corporativo de internet <http://www.carm.es>, portal en el que atención a la ciudadanía dispone de un espacio interactivo independiente, y de la sede electrónica de la CARM, a través de la cual se pueden realizar de manera telemática diferentes trámites con la Administración regional, acceder a las carpetas ciudadana y empresarial, así como a otros servicios como la pasarela de pagos, validación de documentos, validación de firmas y certificados electrónicos (VALIDe) o al punto general de entradas de facturas electrónicas (FACe).

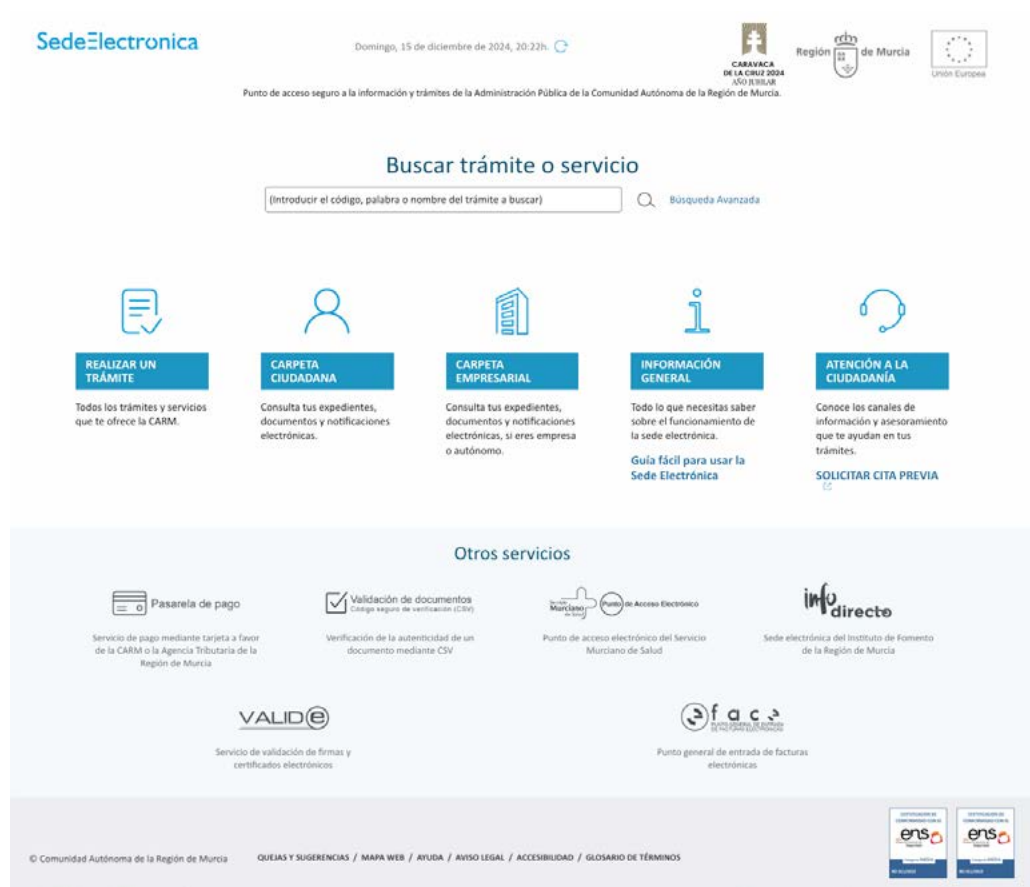


Imagen: página principal de la sede electrónica CARM

04.Principales servicios en la atención a la ciudadanía

A través de los canales de atención señalados en el apartado anterior, los ciudadanos pueden acceder a diferentes servicios como:

- **Cita Previa**, facilitando la realización de trámites en el día y horario elegidos por cualquier persona interesada.
- **Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM**, mediante la que pueden obtener información acerca de los procedimientos y servicios de la Administración regional.
- **Registro Electrónico Único de la CARM (REU)**. El SAC coordina la actividad de registro de toda la Administración regional, consistente en la recepción, y posterior remisión al órgano competente, de los escritos y solicitudes de la ciudadanía.
- **Servicios de respuesta inmediata**, a través de los que puede solicitar y obtener en el mismo acto, determinados trámites y certificados de la Administración regional.
- **Registro de Funcionarios Habilitados**, mediante el que funcionarios habilitados de la Administración regional pueden realizar trámites en cualquier procedimiento en nombre de las personas interesadas.
- **Registro Electrónico de Apoderamientos**, para la inscripción, comprobación y consulta de los apoderamientos realizados para actuar en nombre de otras personas.
- **Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía**, que posibilita la realización de trámites mediante servicio de videollamada, evitando desplazamientos innecesarios a las oficinas para ello por parte de los ciudadanos.
- **Quejas, sugerencias y felicitaciones**, como cauce a través del cual los ciudadanos colaboran en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la CARM.
- **Peticiones de información diferida**, coordinando la proporción de información especializada y particular solicitada por los ciudadanos.
- **Servicios y funcionalidades a través de la plataforma de atención multicanal 012**, coordinando la prestación de los servicios ofrecidos en el canal telefónico 012.



05. Diseño del Plan, proceso participativo y mapa de actores

En la construcción de este Plan se ha considerado esencial sustanciar un proceso de participación ciudadana que permitiera recabar las opiniones, propuestas y sugerencias de la ciudadanía, dado que su implicación directa en la evaluación y mejora de los servicios públicos asegura que estos respondan a las necesidades reales de la comunidad.



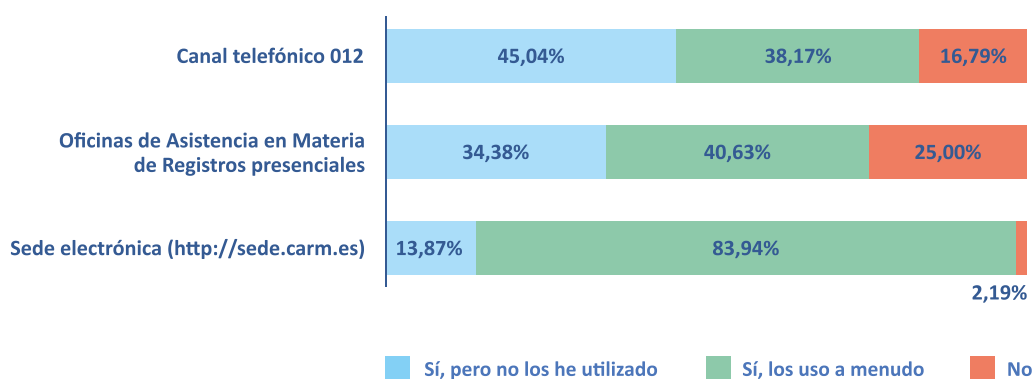
Logotipo de Participación Ciudadana. Región de Murcia.



En este proceso se contó con múltiples actores como el propio personal de los servicios centrales del SAC y de las diferentes oficinas de atención a la ciudadanía; los agentes de la plataforma telefónica 012; el resto de departamentos de la Administración regional, sus organismos y entidades públicas dependientes; la ciudadanía de manera individual, entidades y colectivos interesados con competencias relacionadas con los objetivos y medidas del Plan.



Así, en la consulta pública que se realizó para su elaboración participaron 139 ciudadanos y 2 entidades. Como resultado de esta participación se han realizado un total de 170 aportaciones al Plan, de las cuales el 67% han sido estimadas total o parcialmente o contempladas, careciendo de propuesta concreta un 25% de ellas. De sus valoraciones destaca el conocimiento de la sede electrónica (un 98% reconocen conocerla o utilizarla a menudo), así como del canal telefónico 012 (con un 83%), frente al canal presencial de las Oficinas de Atención (75%).



Los principales problemas detectados y las propuestas realizadas por la ciudadanía en la consulta pública realizada pueden condensarse en la siguiente tabla:

Problemas detectados	Sugerencias realizadas
Complejidad de trámites: Los trámites no son intuitivos y son excesivamente complejos.	Simplificación de trámites: Simplificar los procedimientos antes de digitalizarlos y proporcionar pasos claros e indicaciones.
Digitalización inadecuada y canales poco accesibles.	Mantener y mejorar los canales telefónicos y presenciales, especialmente para personas mayores.
Cita previa obligatoria: La cita previa es un obstáculo para muchos ciudadanos.	Atención gratuita: Hacer que el número 012 sea gratuito y reducir los tiempos de espera.
Lentitud en la atención: Los tiempos de espera en las oficinas son largos.	Optimización de la Sede Electrónica: Hacer la sede electrónica más accesible y fácil de usar, con soporte técnico adecuado.
Dificultad de uso: La guía de procedimientos y servicios de la CARM es complicada y no intuitiva, con un lenguaje técnico difícil de entender.	Permitir la atención sin cita previa en ciertos casos.
Desconocimiento de servicios ofertados tales como la Carpeta Ciudadana / Carpeta Empresarial.	Hacer la Guía de Procedimientos y Servicios más accesible y fácil de usar, con un diseño intuitivo y procedimientos simplificados.
Desigualdad en el acceso: Existe una brecha digital significativa que afecta a personas mayores y a aquellas sin acceso a tecnología.	Mejorar la difusión de servicios pocos conocidos.
Falta de Empatía: El personal a veces carece de empatía y formación adecuada.	Implementar programas de alfabetización digital para ayudar a las personas a familiarizarse con las herramientas tecnológicas.
	Formación del Personal: Proveer formación en empatía y trato al ciudadano para el personal de atención al público.

06. Análisis crítico. DAFO

Al margen de los problemas detectados por la ciudadanía en la consulta pública, por el propio SAC se elaboró un análisis DAFO concretando las debilidades y fortalezas internas, así como las amenazas y oportunidades del entorno, detectadas con ocasión de la elaboración del Plan:



Debilidades

- Limitaciones presupuestarias.
- Carencia de perfiles especializados en atención a la ciudadanía y redes sociales (Community Manager).
- Elevados tecnicismos, lenguaje poco claro, dificultad de comprensión.
- Escenario de jubilaciones a corto plazo.
- Carencia de portal propio de atención a la ciudadanía.
- Dependencia de plataformas externas de atención a la ciudadanía.
- Constante evolución normativa y de procedimientos.
- Resistencia al cambio.



Amenazas

- Excesiva burocratización en la ejecución de políticas públicas.
- Aumento de la brecha digital.
- Aislamiento de zonas rurales.
- Estereotipos negativos Administración/funcionariado.
- Crecientes exigencias legales a nivel organizativo, tecnológico, idiomático y procedimental.
- Desconocimiento general sobre formas de acceso y relación con la Administración.
- Colectivos con especiales dificultades, que requieren adaptar la atención a sus circunstancias.
- Reto de la inteligencia artificial.



Fortalezas

- Servicio consolidado con independencia de cambios normativos.
- Equipos de oficinas con vocación de servicio, responsables, cohesionados y con amplia experiencia.
- Existencia de una red de oficinas para una atención de proximidad a la ciudadanía.
- Buena coordinación y comunicación con oficinas de otras AAPP.
- Personal formado, con experiencia en la materia, implicado y con iniciativa.
- Mejora continua, flexibilidad y capacidad de adaptación frente al cambio y la constante evolución tecnológica.
- Proyección externa, con impacto visible, medible e inmediato.
- Nuevo contrato 012 con más oportunidades y fórmulas de atención multicanal.

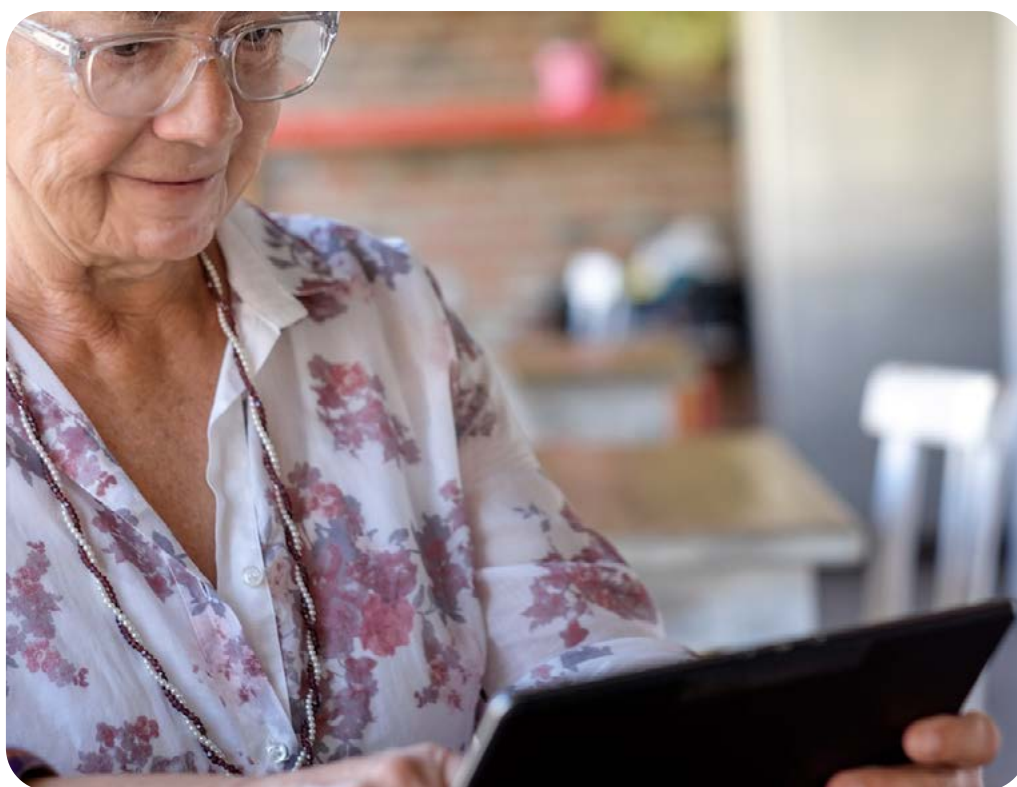


Oportunidades

- Creciente y rápida evolución tecnológica.
- Nuevos servicios a implementar centrados en la ciudadanía.
- Colaboración e interoperabilidad con otras AAPP.
- Amplio acceso a nuevas tecnologías y gran avance en el manejo de las mismas en el conjunto de la ciudadanía.
- Intercambio de experiencias con otras AAPP.
- Posibilidad de tejer redes de colaboración con otras entidades y Administraciones Públicas.
- Colaboración con diferentes entidades para la atención a colectivos vulnerables o con especiales dificultades.

07. Objetivo general: atención centrada en las personas

El Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía, Implica2, pretende sentar las bases hacia una atención omnicanal 360º que preste una especial atención a colectivos vulnerables o con especiales dificultades como personas mayores, inmigrantes, personas con discapacidad, personas con dificultad de lectoescritura, comprensión lectora o bajo nivel sociocultural.



Bajo esta premisa el SAC asume el compromiso de proporcionar una atención ágil, eficaz, accesible, flexible, innovadora, proactiva y próxima a la ciudadanía.

En definitiva, el Plan supone un avance hacia un modelo de gestión centrado en las personas, participativo, transparente y eficiente, de forma que se garantice la confianza y seguridad de la ciudadanía en los servicios que presta la Administración regional, su utilidad y su calidad.

08.Misión, visión y valores

Misión

- Ofrecer un servicio de atención omnicanal.
- Responder de manera proactiva a las necesidades y demandas de la ciudadanía, facilitando su derecho a entender.
- Impulsar y facilitar el conocimiento y ejercicio de los derechos y obligaciones en el acceso a los servicios públicos que presta la Administración regional.

Visión

- Consolidar la Administración regional como una Administración abierta a la escucha activa y a las demandas ciudadanas.
- Impulsar una Administración que tenga como objetivo atender adecuadamente las necesidades de la ciudadanía.
- Lograr servicios eficientes y accesibles, a través de personal empleado público cualificado, sensibilizado y motivado en la atención de calidad a la ciudadanía y de una mejora constante de los diferentes canales de atención.

Valores

- Vocación de servicio, compromiso y orientación a la ciudadanía, a la excelencia y al valor de lo público.
- Sensibilidad, empatía y asertividad.
- Accesibilidad, reconocimiento del derecho a entender y apertura al cambio.
- Flexibilidad, iniciativa, previsión y proactividad.
- Transparencia, profesionalidad, ética y responsabilidad.
- Igualdad, descentralización y proximidad.
- Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados y eficiencia en la utilización de los recursos públicos.
- Cooperación, colaboración y coordinación.
- Participación ciudadana y calidad en la gestión pública.

09. Alcance. Ámbito de aplicación subjetivo y temporal

El Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía será impulsado y puesto en marcha en la actual legislatura. Su vigencia se extenderá, por tanto, desde la fecha de su aprobación por Consejo de Gobierno hasta el 31 de diciembre de 2027.

Independientemente de su vigencia inicial este Plan se ha concebido con convicción de continuidad, por lo que constituye un documento vivo y dinámico que permite implementar nuevas actuaciones, así como reformular las ya definidas.

El Plan guiará la actuación del SAC en coordinación con el resto de departamentos de la Administración regional, organismos y entes públicos de ellas dependientes.

Por otra parte, cabe señalar que, en su desarrollo, será prioritario generar mecanismos de cooperación y colaboración para establecer alianzas con asociaciones y entidades representativas de la ciudadanía, con colectivos específicos, así como con el resto de departamentos de la Administración regional y la Administración local.



10. Líneas estratégicas, objetivos y medidas de actuación

El Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía se estructura en cuatro líneas de actuación estratégicas:

- Implicados en la atención.
- Implicados en la calidad.
- Implicados en la innovación.
- Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración.

A su vez, estas líneas estratégicas se desglosan en **10 objetivos estratégicos** cuya consecución persigue el Plan.

A partir de estos objetivos se detallan las sublíneas y las **37 medidas** de las que se compone el Plan, que contemplan las actuaciones a desarrollar en cada una de ellas, indicando los responsables de su desarrollo, sus destinatarios, así como un calendario estimado, la duración de cada medida concreta y sus posibles costes.

A continuación, se muestra una **tabla resumen** de todas ellas, así como el objeto detallado de cada una de las medidas:

Líneas estratégicas	Objetivo estratégico	Sublínea	Medidas
A. Implicados en la atención	Mejorar la atención a la ciudadanía	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía	1. Atención centrada en las personas
A. Implicados en la atención	Mejorar la atención a la ciudadanía	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía	2. Te informamos
A. Implicados en la atención	Mejorar la atención a la ciudadanía	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía	3. Servicios de respuesta inmediata
A. Implicados en la atención	Mejorar la atención a la ciudadanía	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía	4. Quioscos digitales
A. Implicados en la atención	Mejorar la atención a la ciudadanía	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía	5. Citas centradas en las personas
A. Implicados en la atención	Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites	A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM	6. Te asisto en el uso de la sede electrónica de la CARM
A. Implicados en la atención	Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites	A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM	7. Alfabetización digital
A. Implicados en la atención	Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites	A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM	8. Lectura fácil
A. Implicados en la atención	Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites	A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM	9. Vídeos explicativos

Líneas estratégicas	Objetivo estratégico	Sublínea	Medidas
B. Implicados en la calidad	Fomentar la calidad en la accesibilidad a los servicios de la Administración regional	B.01. Impulso de la usabilidad y la accesibilidad cognitiva y web	10. Diseño inclusivo de la sede electrónica de la CARM
B. Implicados en la calidad	Fomentar la calidad en la accesibilidad a los servicios de la Administración regional	B.01. Impulso de la usabilidad y la accesibilidad cognitiva y web	11. Guía de Procedimientos y Servicios clara y accesible
B. Implicados en la calidad	Lograr la plena accesibilidad en las OAMR	B.02. Compromiso por la accesibilidad	12. Oficinas universales y accesibles
B. Implicados en la calidad	Lograr la plena accesibilidad en las OAMR	B.02. Compromiso por la accesibilidad	13. Certificación de accesibilidad en las OAMR
B. Implicados en la calidad	Optimizar la prestación de servicios de atención a la ciudadanía	B.03. Progreso en la calidad de servicios prestados a la ciudadanía	14. Funcionarios habilitados en la realización de trámites
B. Implicados en la calidad	Optimizar la prestación de servicios de atención a la ciudadanía	B.03. Progreso en la calidad de servicios prestados a la ciudadanía	15. Mejora de funcionalidades en aplicaciones de gestión en materia de atención a la ciudadanía
B. Implicados en la calidad	Optimizar la prestación de servicios de atención a la ciudadanía	B.03. Progreso en la calidad de servicios prestados a la ciudadanía	16. Firma biométrica en las OAMR
B. Implicados en la calidad	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del SAC	17. Estudio de necesidades y de adecuación de los efectivos del SAC
B. Implicados en la calidad	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del SAC	18. Fortalecer el equipo de trabajo en la atención a la ciudadanía
B. Implicados en la calidad	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del SAC	19. Mejora de la gestión documental y actualización de la Carta de Servicios del SAC
B. Implicados en la calidad	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del SAC	20. Cuadro de mando integral del servicio
B. Implicados en la calidad	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del SAC	21. Nuevo Decreto de atención a la ciudadanía
C. Implicados en la innovación	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º	22. Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC)
C. Implicados en la innovación	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º	23. Ampliación del catálogo de servicios de atención a la ciudadanía
C. Implicados en la innovación	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º	24. Ampliación del catálogo de servicios de la plataforma de atención multicanal 012
C. Implicados en la innovación	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º	25. Nuevos canales de atención a la ciudadanía a través de redes sociales y servicios de mensajería instantánea

Líneas estratégicas	Objetivo estratégico	Sublínea	Medidas
C. Implicados en la innovación	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º	26. Impulso de la inteligencia artificial en la atención a la ciudadanía
C. Implicados en la innovación	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º	27. Modelo integral de atención a la ciudadanía
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Promover los valores del gobierno abierto en la atención a la ciudadanía, impulsando la participación ciudadana y la transparencia	D.01. Transparencia y participación ciudadana	28. Tu opinión cuenta
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Promover los valores del gobierno abierto en la atención a la ciudadanía, impulsando la participación ciudadana y la transparencia	D.01. Transparencia y participación ciudadana	29. Publicidad activa
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Promover los valores del gobierno abierto en la atención a la ciudadanía, impulsando la participación ciudadana y la transparencia	D.01. Transparencia y participación ciudadana	30. Protocolo de acceso a la información administrativa
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía	D.02. Difusión y formación	31. Portal de atención a la ciudadanía
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía	D.02. Difusión y formación	32. Potenciar el uso de dispositivos móviles en la atención a la ciudadanía
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía	D.02. Difusión y formación	33. Gestión de avisos
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía	D.02. Difusión y formación	34. FAQs para la atención a la ciudadanía
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía	D.02. Difusión y formación	35. Difusión, información y formación
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Crear redes de colaboración y fortalecer alianzas en materia de atención a la ciudadanía	D.03. Redes de colaboración para la atención a la ciudadanía	36. Mejora de la coordinación con el resto de departamentos de la Administración regional
D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	Crear redes de colaboración y fortalecer alianzas en materia de atención a la ciudadanía	D.03. Redes de colaboración para la atención a la ciudadanía	37. Colaboración con entidades para la excelencia en la atención a la ciudadanía

A. Implicados en la atención

A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía.

Objetivo estratégico: Mejorar la atención a la ciudadanía.

MEDIDAS

- Atención centrada en las personas, adaptada a las necesidades de la ciudadanía y colectivos vulnerables.
- Te informamos. Servicio de información particular destinado a personas interesadas sobre sus expedientes en materia de discapacidad, dependencia, renta básica, así como sobre aquellas otras materias en las que se determine.
- Servicios de respuesta inmediata para la obtención de certificados y trámites con la Administración regional en el mismo acto.
- Quioscos digitales de autoservicio para gestionar citas, realizar trámites y servicios de respuesta inmediata, así como acceder a la pasarela de pagos de la CARM.
- Citas centradas en las personas, con tiempos de atención eficientes y medidas que permitan reducir tiempos de espera, mejorando las funcionalidades del sistema de cita previa y evitando esperas innecesarias, implementando un sistema de cita preferente y mayor tiempo de atención a colectivos vulnerables.

A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM.

Objetivo estratégico: Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites.

MEDIDAS

- Te asisto en el uso de la sede electrónica de la CARM. Asistencia presencial a la ciudadanía en las OAMR y a través del teléfono 012 en el uso de servicios y realización de trámites en la sede electrónica de la CARM, mediante un lenguaje claro adaptado a las necesidades de cada destinatario.
- Alfabetización digital para capacitar en el uso de la sede electrónica de la CARM y los servicios que ofrece, prestando especial atención a colectivos vulnerables.
- Lectura fácil. Adaptación de procedimientos, servicios y documentos administrativos de mayor uso a Lectura Fácil, atendiendo las demandas ciudadanas y garantizando el derecho a entender.
- Vídeos explicativos. Elaboración de píldoras formativas y vídeos explicativos accesibles de procedimientos y servicios más demandados.

B. Implicados en la calidad

B.01. Impulso de la usabilidad y la accesibilidad cognitiva y web.

Objetivo estratégico: Fomentar la calidad en la accesibilidad a los servicios de la Administración regional.

MEDIDAS

- Diseño inclusivo de la sede electrónica de la CARM que permita mejorar sus funcionalidades, usabilidad y accesibilidad así como su adaptación al cambiante entorno digital.
- Guía de Procedimientos y Servicios clara y accesible. Mejora de los procedimientos y servicios de la sede electrónica de la CARM mediante información actualizada, suficiente, clara y accesible, con la incorporación de guías informativas y descriptivas de procedimientos elaborados en lenguaje claro.

B.02. Compromiso por la accesibilidad.

Objetivo estratégico: Lograr la plena accesibilidad en las OAMR.

MEDIDAS

- Oficinas universales y accesibles, mediante la realización de un estudio de necesidades, auditoría y posterior adaptación de las OAMR a todo tipo de discapacidad (física, sensorial y cognitiva).
- Certificación de accesibilidad de las OAMR por parte de entidades especializadas en la materia.

B.03. Progreso en la calidad de servicios prestados a la ciudadanía.

Objetivo estratégico: Optimizar la prestación de servicios de atención a la ciudadanía.

MEDIDAS

- Funcionarios habilitados en la realización de trámites. Para la presentación de escritos, solicitudes, recepción de notificaciones, realización de pagos y expedición de copias auténticas en nombre de interesados, previa autorización y sin necesidad de otorgar poder para ello.
- Mejora de funcionalidades en aplicaciones de gestión en materia de atención a la ciudadanía. Implementación de mejoras en la aplicación de registro e incorporación de la consulta automática en el Registro Electrónico de Apoderamientos, para la acreditación de la representación que posibilite actuar en nombre de un tercero.
- Firma biométrica en las OAMR, mediante la incorporación de nuevos sistemas de firma que faciliten y agilicen la realización de trámites presenciales.

B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano.

Objetivo estratégico: Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano.

MEDIDAS

- Estudio de necesidades y de adecuación de los efectivos del SAC, a fin de optimizar su organización y funcionamiento.
- Fortalecer el equipo de trabajo en la atención a la ciudadanía, con medidas de mejora de la comunicación, coordinación y cohesión.
- Mejora de la gestión documental y actualización de la Carta de Servicios del SAC.
- Cuadro de mando integral del servicio, aportando por la mejora continua y generando actuaciones que aporten valor tanto para el servicio como para la ciudadanía.
- Nuevo Decreto de atención a la ciudadanía. Actualización normativa en materia de atención a la ciudadanía en congruencia con el contexto actual.

C. Implicados en la innovación

C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º.

Objetivo estratégico: Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º.

MEDIDAS

- Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC) que facilite la realización de trámites mediante un servicio de videollamada, evitando desplazamientos innecesarios.
- Ampliación del catálogo de servicios de atención a la ciudadanía para mejorar la respuesta a solicitudes de información, la confirmación de presentación de solicitudes a través de la sede electrónica o la información acerca de las notificaciones puestas a disposición de personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Ampliación del catálogo de servicios de la plataforma de atención multicanal 012 para ofrecer la posibilidad de concertar una llamada con agentes del 012, solicitar cita telefónica con gestores de procedimientos, consultar información particular, devolución de llamadas y atención en otros idiomas y lengua de signos.
- Nuevos canales de atención a la ciudadanía a través de redes sociales y servicios de mensajería instantánea como Telegram, Whatsapp, Webchat, Facebook, Instagram y X.
- Impulso de la inteligencia artificial en la atención a la ciudadanía para el logro de una atención continuada 24/7, las 24 horas del día y todos los días del año, que incluya sistemas de voz interactiva y chatbot.
- Modelo integral de atención a la ciudadanía que permita proporcionar una atención proactiva, atenta, respetuosa y comprometida con las necesidades de la ciudadanía.

D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración

D.01. Transparencia y participación ciudadana.

Objetivo estratégico: Promover los valores del gobierno abierto en la atención a la ciudadanía, impulsando la participación ciudadana y la transparencia.

MEDIDAS

- Tu opinión cuenta. Fomento de la participación ciudadana, a través de diferentes mecanismos y la Plataforma de Participación Ciudadana de la CARM.
- Publicidad activa en las actuaciones del SAC, a través del Portal de Transparencia de la CARM y del nuevo portal de atención a la ciudadanía.
- Protocolo de acceso a la información administrativa, que la distinga del acceso a la información pública, a fin de obtener por el medio adecuado la información.

D.02. Difusión y formación.

Objetivo estratégico: Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía.

MEDIDAS

- Portal de atención a la ciudadanía, con acceso a los diferentes canales y formas de atención, dotado de una adecuada gestión documental y actualización de contenidos.
- Potenciar el uso de dispositivos móviles en la atención a la ciudadanía, desarrollando aplicativos tecnológicos que faciliten la relación con la Administración regional.
- Gestión de avisos, que faciliten el acceso a la información administrativa y la relación con la Administración.
- FAQs para la atención a la ciudadanía, actualizadas permanentemente, con resolución de dudas y consultas.
- Difusión, información y formación a través de diferentes medidas dirigidas a la ciudadanía y al personal empleado público.

D.03. Redes de colaboración para la atención a la ciudadanía.

Objetivo estratégico: Crear redes de colaboración y fortalecer alianzas en materia de atención a la ciudadanía.

MEDIDAS

- Mejora de la coordinación con el resto de departamentos de la Administración regional, para homogeneizar actuaciones y buenas prácticas en materia de atención a la ciudadanía.
- Colaboración con entidades para la excelencia en la atención a la ciudadanía, a fin de optimizar la ejecución de las medidas previstas en este Plan.

11. Seguimiento y evaluación del Plan

El seguimiento y la evaluación del Plan permitirán analizar el desarrollo de cada medida y su impacto, tanto en lo relativo a los servicios de atención a la ciudadanía que presta la Administración regional como en lo relativo al grado de satisfacción y mejora en la atención.

Con los indicadores definidos para cada una de las medidas se irá documentando y realizando el seguimiento de las acciones desarrolladas en el marco de cada proyecto.

Esto posibilitará, por un lado, la rendición de cuentas, y, por otro, resultará imprescindible para obtener una retroalimentación de la ejecución del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía y del propio funcionamiento del SAC y sus diferentes canales de atención, a fin de reformular proyectos o introducir los ajustes y cambios necesarios durante su ejecución.



̄mplica2

Plan Estratégico de
Atención a la Ciudadanía