

**Plan Estratégico
de Atención a la
Ciudadanía**

Im
poli
tica 2

Servicio de Atención
al Ciudadano

Comunidad Autónoma de
la Región de Murcia

Dirección

Servicio de Atención al Ciudadano

Imágenes

UN Photo, Freepik, Canva

Diseño y maquetación

Servicio de Atención al Ciudadano

© 2025 Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Transformación Digital.





Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía



01. Presentación	7
02. Introducción	8
03. Principios y derechos en la atención a la ciudadanía	10
04. Contexto y motivación para la planificación estratégica en el servicio de atención al ciudadano	12
05. Antecedentes	15
05.01. Principales hitos en la atención a la ciudadanía en la CARM	16
05.02. Especial referencia al Plan +60	21
06. Estructura del servicio de atención al ciudadano, canales de atención y principales servicios	23
06.01. Estructura del Servicio de Atención al Ciudadano	23
06.02. Canales de atención a la ciudadanía	25
06.03. Principales servicios en la atención a la ciudadanía	28
07. Marco normativo de la atención a la ciudadanía en la CARM	32
08. Diseño del plan. Proceso participativo y mapa de actores	33
08.01. Antecedentes: Procesos participativos previos sobre los servicios de atención a la ciudadanía de la CARM:	33
08.02. Diseño y proceso de participación sobre el actual Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía:	34
08.03. Audiencia e Informes preceptivos	41
09. Análisis crítico. DAFO	43
10. Objetivo general: la atención centrada en las personas	46
11. Misión, visión y valores	47
11.01. Misión	47
11.02. Visión	47
11.03. Valores	47
12. Alcance. Ámbito de aplicación subjetivo y temporal	48
13. Líneas estratégicas, objetivos y medidas de actuación	49
13.01. Detalle de líneas estratégicas y medidas	50
14. Seguimiento y evaluación del Plan	53
15. Anexo I: Catálogo de medidas	55
15.01. Implicados en la atención	55
15.02. Implicados en la calidad	64
15.03. Implicados en la innovación	76
15.04. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración	82



01. Presentación

El Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (Implica2) nace, alineado con el Plan Estratégico de la Región de Murcia 2022-2027, con el firme propósito de facilitar el acceso a los servicios de la administración de manera eficaz, ágil y sencilla, garantizando la usabilidad y la accesibilidad física, cognitiva y sensorial a toda la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Implica2 persigue el objetivo fundamental de proporcionar una atención cercana y proactiva, centrada en las necesidades de la ciudadanía y respetuosa con sus demandas, en conexión con el principio de buena administración y de servicio público. Se trata, pues, de proporcionar un servicio eficiente y de fácil uso, a través del cual la ciudadanía tenga una experiencia satisfactoria en el acceso y relación con la Administración regional.

Por último, destacar que dicho Plan guiará la actuación de la Administración regional en esta materia durante la actual legislatura, adquiriendo el gobierno regional el compromiso para una atención de calidad a la ciudadanía, mediante la ejecución de las medidas definidas en cada línea de actuación.

02. Introducción

Implica2 constituye el primer Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y pretende un cambio de paradigma en la gestión de un servicio centrado en la ciudadanía.

Tiene como principal propósito orientar las actuaciones a desarrollar durante el periodo 2025-2027 por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), en colaboración con el resto de departamentos de la Administración regional.

La premisa que guía el Plan es que la atención eficiente y de calidad a la ciudadanía repercute en el buen funcionamiento de la Administración regional y, al mismo tiempo, el uso responsable de los servicios que presta la Administración regional influye en la calidad de los mismos. Por lo que este modelo de funcionamiento implica a dos partes por igual, ciudadanía y Administración, sujetos activos en este proceso de cambio.

Este enfoque supone, por tanto, una práctica innovadora y un cambio de modelo en la gestión de servicio público de atención a la ciudadanía, orientado hacia la omnicanalidad y la atención 360º, en el entendido de que una Administración eficaz en la atención a la ciudadanía debe ser una Administración cercana, clara, transparente y accesible, garantizando el derecho a entender todos los servicios, trámites y procedimientos.

En este contexto, el Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es el órgano administrativo dependiente de la Inspección General de Servicios (IGS), que ejerce las funciones de ésta en materia de información y atención a la ciudadanía, registro y distribución de documentos, sistema de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información, gestión de procedimientos de tramitación inmediata y coordinación de estas funciones en todas las consejerías y organismos autónomos de ellas dependientes.

Implica2

Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía

Se configura como un servicio con competencias de carácter transversal, cuyas atribuciones tienen una implicación directa en el funcionamiento del resto de departamentos de la Administración general. Por ello, tiene una importancia trascendental en la relación Administración-ciudadanía. Por un lado, desempeña un papel crucial para las personas interesadas, pues las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, a través de las que el Servicio de Atención al Ciudadano presta su atención presencial, suponen la puerta de acceso a la Administración regional, y, por otro lado, para la propia Administración regional, que canaliza los procedimientos y servicios derivados de sus políticas públicas a través del SAC.

03. Principios y derechos en la atención a la ciudadanía

La atención a la ciudadanía tiene, como base fundamental, los siguientes principios:

- Servicio efectivo y permanente a la ciudadanía y a los intereses públicos, igualdad y no discriminación.
- Simplicidad, proximidad, agilidad y confidencialidad.
- Orientación e información, dirigiendo los servicios públicos a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, prestando la información necesaria sobre la organización y sus procedimientos.
- Transparencia y claridad desarrollando la actividad administrativa y la gestión pública de forma que se garantice, tanto su publicidad y acceso a la información por parte de la ciudadanía como la mejor comprensión de las normas y procedimientos administrativos.
- Innovación y uso de medios electrónicos, fomentando el uso de nuevas tecnologías en la relación con la Administración.
- Mejora continua y evaluación, poniendo en práctica técnicas que permitan detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar los servicios a la ciudadanía de forma cada vez más eficiente, eficaz y con mayor calidad.
- Responsabilidad por la gestión pública y responsabilidad social, incorporando las preocupaciones sociales y ambientales en sus relaciones con la ciudadanía y empresas.
- Participación ciudadana, la ciudadanía puede formular felicitaciones, sugerencias, quejas y peticiones de información en relación con los servicios públicos que presta la Administración regional, así como ser consultada sobre el grado de satisfacción respecto a los mismos.



Por otro lado, además de la importancia de hacer un uso responsable de los servicios y respetuoso con sus normas de funcionamiento, la ciudadanía, en su relación con las administraciones públicas, tiene derecho a:

- a.** Comunicarse con las Administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General Electrónico y ser asistidos en el uso de medios electrónicos para tal fin.
- b.** Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- c.** Elegir libremente el medio o canal de acceso a los servicios públicos regionales 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.
- d.** 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.
- e.** Presentar escritos, solicitudes y comunicaciones, en los términos de la legislación en la materia.
- f.** Ser consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios públicos regionales y a formular quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos.
- g.** Concertar cita previa para ser atendidos por las distintas dependencias y unidades que tengan implantado este servicio.

04. Contexto y motivación para la planificación estratégica en el servicio de atención al ciudadano

La Administración pública se encuentra en un momento clave, que ha supuesto un cambio de paradigma en la forma de ejercer sus potestades y relacionarse con la ciudadanía, debido, en gran parte, a los avances que han introducido en esta materia la normativa básica de régimen jurídico de las administraciones públicas y de procedimiento administrativo común, así como en materia de derechos digitales, accesibilidad universal y no discriminación y el reconocimiento de las administraciones públicas del derecho a entender.

En dicho contexto, se define un modelo de Administración, que repercute de forma directa en la organización, métodos de trabajo, capacitación en el uso de los servicios de administración electrónica, redes sociales en el ámbito de las administraciones públicas, inteligencia artificial, avances en materia de nuevas tecnologías y aumento del uso de medios electrónicos en las relaciones con las administraciones públicas, en gran parte acelerado por la crisis sanitaria COVID 19.

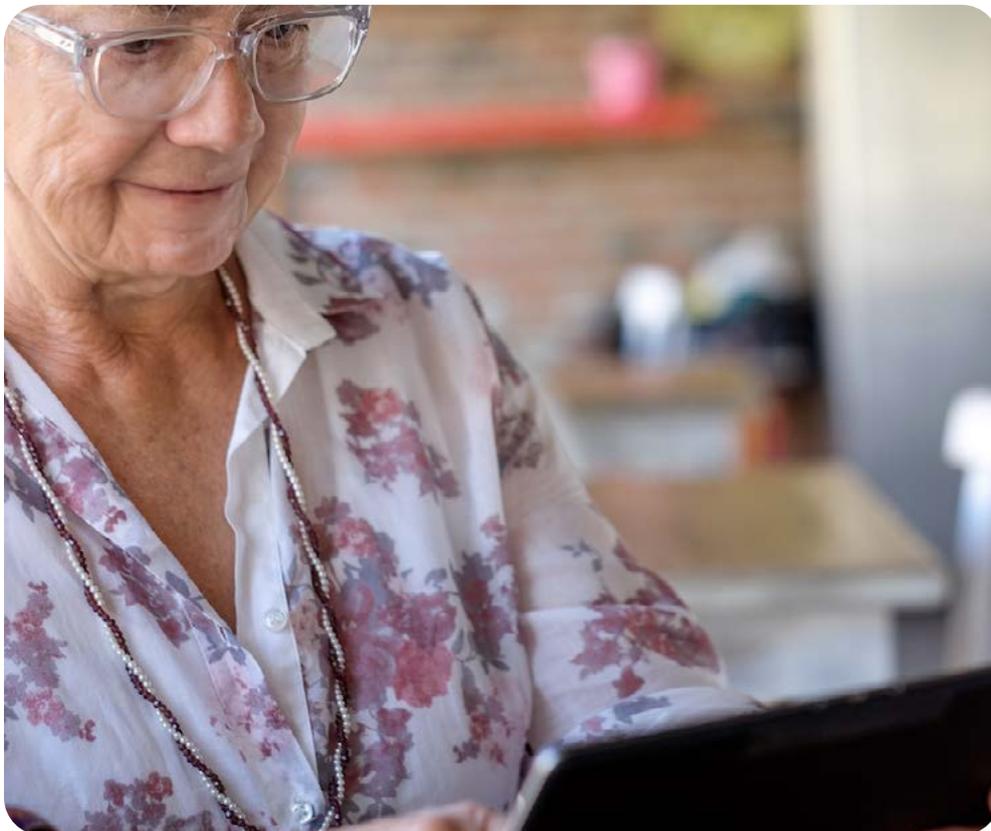
En contrapartida, si bien esta situación implica un notable aumento de las posibilidades de relacionarse por medios electrónicos con las administraciones públicas, choca con las capacidades de determinados colectivos de la población para ello. Este efecto no deseado es la conocida como “brecha digital”, que, a su vez, repercute en la creciente necesidad de apoyo y alfabetización digital en determinados sectores de la población debido al rápido desarrollo y avances tecnológicos.

En paralelo, surge también la necesidad de acometer un profundo plan de modernización en las administraciones públicas, estableciendo otras formas de relacionarse con las nuevas generaciones digitales, mediante el uso de redes sociales, sistemas de mensajería instantánea o incorporando la inteligencia artificial.

Así, el Plan Estratégico de la Región de Murcia 2022-2027 recoge que *la administración pública muestra todavía importantes carencias digitales, especialmente en la relación entre administración y sociedad y establece el objetivo estratégico de “Avanzar en la gobernanza pública” con el propósito de acelerar la modernización de la Administración Pública acometiendo una reorganización para mejorar sustancialmente la eficacia de la acción pública, una revisión de los procedimientos para lograr una mayor*

simplificación administrativa y una digitalización de procesos internos y de procedimientos de relación con los administrados, para facilitar accesibilidad, rapidez y eficacia.

Por tanto, la planificación estratégica en el ámbito de competencias del Servicio de Atención al Ciudadano viene motivada por la convicción de que es necesario apostar por una mejora en la atención a la ciudadanía, que combine una atención eficaz y proactiva mediante un servicio de proximidad que promueva la accesibilidad, el derecho a entender, la confianza y la seguridad a la hora de relacionarse con la Administración, con una evaluación continua que permita introducir las mejoras precisas de acuerdo a las demandas y necesidades de la ciudadanía, los progresos sociales y avances tecnológicos.



Ello permitirá optimizar la estructura, gestión y recursos en materia de atención a la ciudadanía, de modo que se puedan ordenar los recursos disponibles y alcanzar los objetivos establecidos, de acuerdo con la filosofía o misión del servicio.

Realizadas estas consideraciones, la meta consiste, por tanto, en tener una herramienta estratégica con un propósito bien definido, objetivos, medidas y acciones al servicio de la ciudadanía, así como garantizar una evaluación continua que permita implementar las soluciones o mejoras necesarias.

Esta planificación de actuaciones aportará grandes beneficios, como:

- 01.** Orientar los esfuerzos hacia el propósito del servicio.
- 02.** Mejorar y facilitar la toma de decisiones sobre las diferentes modalidades de atención a la ciudadanía y la asignación de recursos a cada una de ellas.
- 03.** Establecer metas y objetivos bien definidos.
- 04.** Facilitar la participación del personal implicado en el desarrollo de los objetivos y actuaciones a planificar.
- 05.** Evaluar el compromiso adquirido con la ciudadanía.
- 06.** Permitir rendir cuentas.

En conclusión, resulta imprescindible regular, articular y definir la actuación del Servicio de Atención al Ciudadano en los próximos años, poniendo especial atención en realizar un análisis crítico de la situación de partida, así como en establecer las líneas de actuación, objetivos estratégicos y proyectos a implementar. Todo ello, teniendo en cuenta que, a lo largo de estos años, el servicio ha experimentado una evolución significativa a nivel cualitativo y cuantitativo, resultando por ello más necesario, si cabe, tener como marco un Plan Estratégico que dé soporte al mismo.

05. Antecedentes

La atención a la ciudadanía en la Administración regional tiene su origen en la Oficina de Servicio al Ciudadano, creada al amparo de la Ley 1/1988, de 7 de enero, del Presidente, del Consejo de Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En la década de los 90, se crean las Unidades Integradas de Atención al Ciudadano – Ventanillas Únicas en el marco de la Ley 7/1983 de 7 de octubre, de Descentralización Territorial y Colaboración entre la Comunidad Autónoma y las Entidades Locales. Posteriormente, la atención a la ciudadanía quedaría también garantizada con la creación de las unidades móviles de atención al ciudadano, así como las unidades móviles de registro de documentos, información y atención al ciudadano en la Región de Murcia.

El canal de atención telefónica 012, fue implantado en el año 2002 con el objetivo general de favorecer el acceso de los ciudadanos a la Administración regional, ofertando un conjunto de información y servicios a través de una canal de fácil acceso para la ciudadanía.

Por Decreto 326/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, fueron creadas las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general y especializado, que, con la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se transformaron en Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (OAMR).

Por otro lado, en 2013 se implanta la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que es el canal de atención por excelencia, además del portal corporativo de internet www.carm.es, donde la atención a la ciudadanía se significa en un espacio interactivo independiente.

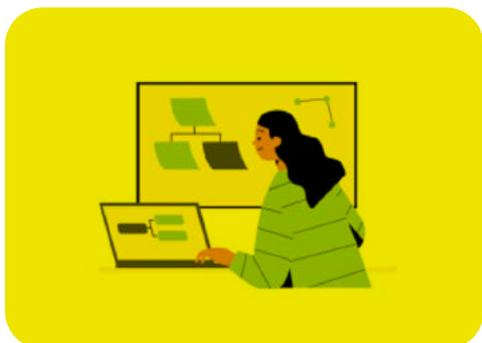
05.01. Principales hitos en la atención a la ciudadanía en la CARM

De acuerdo con los antecedentes expuestos, es necesario destacar que se ha producido una evolución significativa en cuanto al ámbito, atribuciones y modalidades de atención a la ciudadanía desde las originarias unidades de atención al ciudadano hasta los canales de atención que integran la red de atención a la ciudadanía existente en la actualidad. Todo ello ha implicado la reordenación de medios materiales, tecnológicos y humanos, que, por otro lado, se encuentra en constante análisis y evolución.

Para ello, durante todo este tiempo, se han llevado a cabo los siguientes hitos, con el compromiso constante de lograr la mejora continua en la atención a la ciudadanía e incrementar la accesibilidad y usabilidad de los servicios demandados por aquella:



Aprobación del logotipo del Servicio de Atención al Ciudadano. Creado y regulado por Orden de 29 de diciembre de 2022 con el propósito de constituir el distintivo que lo represente y simbolice. De este modo, se reconoce una imagen corporativa a un servicio de naturaleza horizontal, cuyas competencias tienen implicaciones en todos los departamentos de la Administración regional.



Servicios de respuesta inmediata (SERI). Permiten iniciar y completar determinados trámites con la Administración regional en el mismo acto, obteniendo el servicio, certificado, licencia o resolución administrativa correspondiente.



Dotación de bucles magnéticos en las OAMR. Reducen el ruido de fondo, percibiendo el sonido aumentado y mejorando la inteligibilidad de la comunicación a las personas con déficit auditivo que usan audífonos o implantes.



Servicio de interpretación en lenguaje de signos y mediación para personas sordas o con problemas de audición. Facilita la comunicación entre el usuario y el empleado público.



Servicio de interpretación de lenguas extranjeras. Permite atender a cualquier persona que lo precise hasta en 14 idiomas distintos.



Guía fácil para usar la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Manual accesible para toda la ciudadanía, elaborada en colaboración con el Servicio de Información Accesible de Plena Inclusión Región de Murcia. Describe de forma sencilla y fácil de entender el funcionamiento de la sede electrónica de la CARM.



Folleto con códigos QR de acceso directo a servicios, puestos a disposición de la ciudadanía en todas las OAMR.



Cartelería con códigos QR de acceso directo a servicios, puestos a disposición de la ciudadanía en todas las OAMR.



Participación en el Grupo de Trabajo para el logro de los Principios de Simplicidad y Claridad del Lenguaje Administrativo en las Actuaciones de la CARM. Creado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 13 de mayo de 2021 con la finalidad de simplificar trámites y clarificar el lenguaje administrativo, de forma que se facilite la comunicación entre la Administración regional y la ciudadanía.



Guía informativa sobre el procedimiento 867 para la presentación de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información. Elaborada al amparo del referido grupo de trabajo, describe, en lenguaje claro, dicho procedimiento, con objeto de mejorar su comprensión para cualquier persona interesada.



Manual de Buenas Prácticas del SAC, establece un conjunto de pautas de actuación dirigidas al personal empleado público para garantizar una atención de calidad.



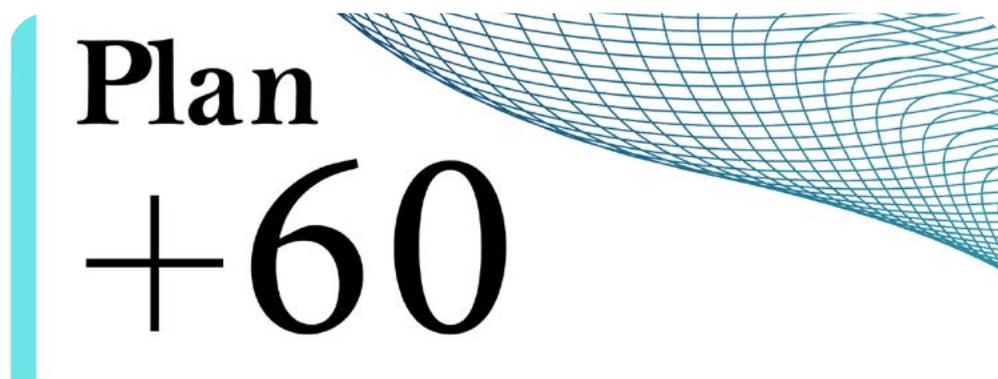
Decálogo en la atención a la ciudadanía, dirigido al personal empleado público. Elaborado con el propósito de establecer pautas de orientación para una atención e interacción de calidad, que contribuya a un uso adecuado del servicio.



Decálogo dirigido a la ciudadanía. Elaborado con el propósito de establecer pautas de orientación para un uso adecuado del servicio, de forma que se logre una atención e interacción de calidad.

05.02. Especial referencia al Plan +60

De entre todos los hitos alcanzados a lo largo de estos años por el Servicio de Atención al Ciudadano, destaca el Plan +60. Proyecto piloto del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la Atención a Personas Mayores.



PROYECTO PILOTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES



Región de Murcia
Vicepresidencia

Consejería de Transparencia,
Participación y Cooperación



Servicio de Atención
al Ciudadano CARM



Dicho Plan fue aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 30 de marzo de 2023, tratándose de un proyecto pionero del Servicio de Atención al Ciudadano, a través del cual se pretende implementar diferentes actuaciones dirigidas a mayores de 60 años, con la finalidad de eliminar barreras tecnológicas y de comprensión en sus relaciones con la Administración regional.

Todo ello, desde la proactividad y escucha activa a sus demandas, con el ánimo de dar respuesta a sus necesidades y el objetivo de facilitar, en condiciones de igualdad, su acceso, presencial, telefónico o electrónico, a todos los trámites, procedimientos y/o servicios de la Administración regional, de manera que deje de ser percibida como un ente burocrático y poco cercano o amigable. Velando, en definitiva, por la plena accesibilidad en sus relaciones con las Administración regional, en especial, en lo que a la administración electrónica se refiere.

Dicho Plan contempla cuatro áreas de actuación:

- 01.** Calidad en la atención a personas mayores
- 02.** Usabilidad y accesibilidad a los servicios de la Administración regional
- 03.** Sensibilización en la atención a personas mayores
- 04.** Formación a personas mayores y difusión de medidas.

Dichas áreas contienen un total de 21 medidas, destacando, entre otras, las siguientes:

- Más tiempo de atención a personas mayores
- Cita en horario preferente de 10 a 12 horas
- Asistencia en la realización de trámites
- Diseño inclusivo de la sede electrónica
- Adaptación del lenguaje de procedimientos y documentos administrativos a Lectura Fácil para facilitar su comprensión
- Elaboración de un catálogo de servicios de OAMR y sede electrónica dirigido a personas mayores
- Elaboración de vídeos explicativos sobre procedimientos y servicios de la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM
- Sensibilización en la atención a personas mayores, elaboración de protocolos de atención y formación al personal empleado público de OAMR
- Alfabetización digital para la capacitación en la realización de trámites y en el uso de la sede electrónica de la CARM
- Buzón de sugerencias y servicio de información a personas mayores en trámites de su interés

Cabe destacar que, dada la trascendencia e importancia del Plan +60, así como del colectivo al que sus medidas van dirigidas, y por tratarse el presente documento de una planificación integral en materia de atención a la ciudadanía, se integrarán en este Plan las actuaciones contempladas en el citado Plan+60 dirigidas al colectivo de personas mayores.

06. Estructura del Servicio de Atención al Ciudadano, canales de atención y principales servicios

06.01. Estructura del Servicio de Atención al Ciudadano

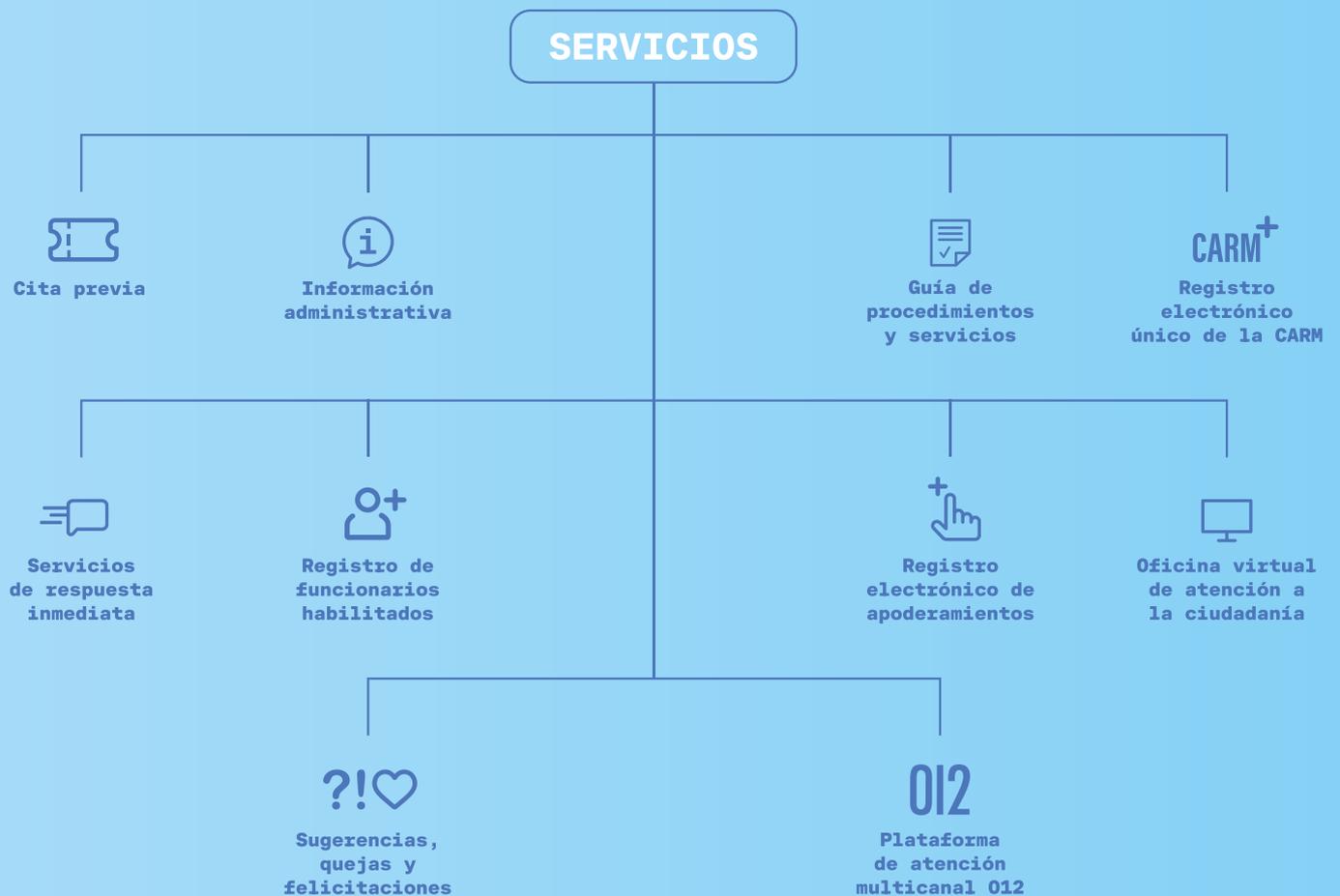
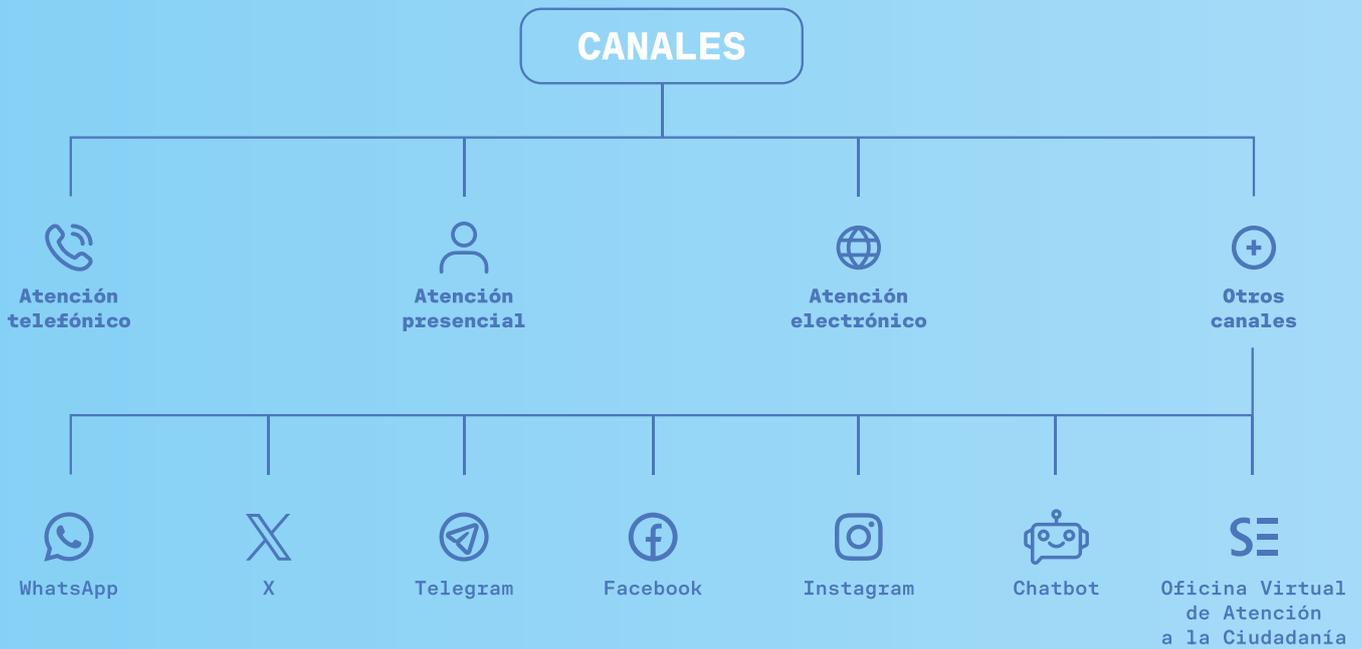
Organizativamente, el Decreto nº 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda, ubica al Servicio de Atención al Ciudadano como una unidad administrativa dependiente de la Inspección General de Servicios, y el reciente Decreto n.º 179/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, establece la dependencia funcional y orgánica de ambos a dicha Consejería.

Es preciso recordar que las competencias y funciones del Servicio de Atención al Ciudadano tienen carácter horizontal con implicaciones en todos los departamentos de la Administración regional.

A través de los servicios prestados por el SAC, las personas interesadas pueden solicitar información general, especializada o particular, recibir orientación sobre trámites de su interés, presentar solicitudes dirigidas tanto a la Administración General de la CARM como al resto de administraciones públicas y acceder a los servicios de respuesta inmediata (SERI).

En este sentido, cabe resaltar la labor del personal empleado público que lo integra, que, gracias a su cualificación, motivación, experiencia práctica y sensibilidad, desempeña una labor fundamental y de trascendental importancia en la atención, acogida, información, orientación y acceso a la Administración regional.

En la actualidad los recursos humanos con los que cuenta el Servicio de Atención al Ciudadano para garantizar la atención a la ciudadanía responden a diversos perfiles profesionales: jefe de servicio, técnico consultor, jefes de sección, técnico de apoyo, jefes de negociado, responsables de oficina, administrativos y auxiliares administrativos.



06.02. Canales de atención a la ciudadanía

Los diferentes canales de atención a la ciudadanía, gestionados o coordinados por el Servicio de Atención al Ciudadano, son:

Canal de atención presencial

El canal de atención presencial, se presta a través de la Red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR), en colaboración con Entidades Locales y Organismos Autónomos, con el objetivo de proporcionar una atención próxima y cercana a la ciudadanía, asumiendo, por este medio, el mayor peso en la gestión directa de atención a la ciudadanía.

Estas oficinas son las encargadas de facilitar 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, realización de trámites de respuesta inmediata y demás funciones que, de acuerdo con su clasificación, tienen encomendadas.

El Servicio de Atención al Ciudadano coordina un total de 11 OAMR:

01. Oficina de Asistencia en Materia de Registros Infante- Registro General CARM.
02. Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación.
03. Oficina de Asistencia en Materia de Registros Teniente Flomesta.
04. Oficina de Asistencia en Materia de Registros Juan XXIII.
05. Oficina de Asistencia en Materia de Registros Santoña.
06. Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Calasparra.
07. Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cartagena- Edif. Admvo. Foro.
08. Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cieza.
09. Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Lorca.
10. Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Santomera.
11. Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Yecla.

Al margen de las OAMR coordinadas por el SAC, existe otra Oficina de Asistencia en Materia de Registros en el ámbito del Servicio Murciano de Salud.

Dichas oficinas se complementan con las siguientes **oficinas de atención especializada**, dependientes de otros departamentos de la Administración regional, siendo preciso señalar que a través de ellas las personas interesadas pueden obtener información especializada y realizar trámites en procedimientos dentro de su ámbito competencial. Son las siguientes:

- 3 Oficinas en materia de energía, industria y minas.
- 15 Oficinas en materia de salud.
- 1 Oficina en materia de transportes.

- 1 Oficina del Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).
- 34 Oficinas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM).
- 26 Oficinas del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF).
- 3 Oficinas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).
- 1 Oficina de la Caja de Depósitos de la CARM.
- 1 Oficina en materia de vivienda.
- 1 Oficina de Información especializada Europe Direct Región de Murcia.
- 1 Oficina en materia de Movilidad Internacional y Turismo-Joven (OMIT).
- 1 Oficina en materia de menor y familias.
- 1 Oficina en materia de comercio, consumo y artesanía.
- 2 Oficinas de información sobre Fondos NextGeneration.

En este ámbito de actuación especializada, existen oficinas para el acceso a información y trámites específicos, de su respectivo ámbito competencial, en diferentes Organismos y Entidades del Sector Público Autonómico. Son las siguientes:

- 1 Oficina del Instituto de Fomento de la Región de Murcia (INFO).
- 1 Oficina del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).
- 1 Oficina del Instituto de Industrias Culturales y de las Artes de la Región de Murcia (ICA).
- 1 Oficina de la Entidad Regional de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales ESAMUR.
- 1 Oficina del Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia ICREF.

Finalmente, en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de determinados Ayuntamientos se prestan servicios y trámites de respuesta inmediata de la propia CARM tales como expedición y renovación inmediata del carné de familia numerosa, expedición de licencias de caza o expedición de licencias de pesca fluvial.

De todas las Oficinas de Atención al Ciudadano de la CARM se muestra información sobre sus servicios prestados, horario y **geolocalización** en el [Portal de Transparencia de la CARM](#).

Canal de atención telefónico

El teléfono 012 proporciona una atención a la ciudadanía de carácter horizontal y posibilita la relación con la Administración regional, a través de los diferentes servicios proporcionados por sus agentes: información de carácter general o especializada sobre procedimientos y trámites, información particular sobre expedientes, previa acreditación de la condición de interesados, y obtención de cita previa para el acceso a las oficinas de atención a la ciudadanía.

Cabe mencionar que garantiza una atención homogénea, ya sea con carácter inmediato o diferido, por agentes cualificados y formados en la materia, bajo la supervisión y coordinación del Servicio de Atención al Ciudadano.

Canal de atención electrónico

Por su importancia, constante evolución e innovación, es el canal de atención por excelencia.

La atención electrónica o telemática se presta a través de la sede electrónica de la CARM y del portal corporativo de internet www.carm.es, portal en el que atención a la ciudadanía se significa en un espacio interactivo independiente.

Así, a través de la sede electrónica de la CARM, se puede acceder a los siguientes servicios:

- Información general acerca del funcionamiento de la sede electrónica y a la guía fácil de usar la sede electrónica de la CARM.
- Atención a la ciudadanía con acceso a los canales de información y atención a la ciudadanía, incluida la solicitud de cita previa en oficinas de la Administración regional.
- Acceso a trámites y procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios.
- Pasarela de pago, que proporciona un servicio de pago mediante tarjeta a favor de la CARM o la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
- Validación de documentos, para la verificación de la autenticidad de un documento mediante CSV.
- Carpeta ciudadana, donde se pueden consultar expedientes y documentos, recepción de notificaciones y obtención de certificaciones.
- Punto de Acceso Electrónico del Servicio Murciano de Salud.
- Servicio VALIDe, para la validación de firmas y certificados electrónicos.
- FACe, punto general de entrada de facturas electrónicas.

Otros canales de atención

Es objetivo prioritario de este Plan, en línea con el Plan General de Inspección 2025-2027, aprobado por Consejo de Gobierno en fecha 21 de marzo de 2024, es mejorar la calidad en la prestación de los servicios, no sólo mediante los canales de atención a la ciudadanía ya existentes, sino mediante la incorporación de **nuevos canales de atención a la ciudadanía** acordes con la evolución de la tecnología y con la existencia de nuevos perfiles “nativos-digitales”, implantando un modelo de **servicio omnicanal**.

Se trata, por un lado, de la atención a la ciudadanía a través de redes sociales como Facebook, Instagram o X (antiguo Twitter), y de servicios de mensajería instantánea, como WhatsApp o Telegram, y, por otro lado,

del uso de **inteligencia artificial** aplicada a la información a la ciudadanía, complementando los tradicionales canales de atención presencial, telefónico y electrónico, con la utilización de **chatbots o robots digitales** con el fin de responder de manera automatizada a las demandas solicitadas por la ciudadanía con más frecuencia, permitirles acceder a información administrativa y realizar trámites y gestiones con la CARM de manera ininterrumpida 24 horas al día, todos los días del año, posibilitando, de este modo, una atención 24/7.

De la misma forma, se completarán estos canales con la implantación de nuevos servicios de atención a la ciudadanía a través de la **Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC)**, en la que mediante una **videollamada** con empleados públicos, se podrá obtener cita previa, realizar trámites de respuesta inmediata, aportar documentación y presentar solicitudes de manera segura.

06.03. Principales servicios en la atención a la ciudadanía

En conexión con el apartado anterior, a través de los canales de atención presencial, telefónica o electrónica, las personas interesadas pueden acceder a servicios como:

Cita Previa

Coordinado por el Servicio de Atención al Ciudadano, a través de la plataforma de atención telefónica 012, se puede acceder al mismo mediante llamada telefónica al 012 o de manera telemática a través del portal **Cita Previa**, facilitando la realización de trámites en el día y horario elegidos por cualquier persona interesada, en relación a los siguientes servicios:

- Información General y Asistencia en Materia de Registros
- Información, Asistencia y Tramitación Especializada
- Entrega de notificaciones en el ámbito de la Administración regional
- Apoderamiento de la Representación ante las Administraciones Públicas
- Registro en sistema de identificación y firma CL@VE
- Pago de tasas con tarjeta bancaria

Además, el servicio unificado de cita previa para la atención presencial integra las siguientes oficinas de atención a la ciudadanía de carácter especializado:

- Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM)
- Caja de Depósitos
- Educación
- Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)

- Información de familia y menores
- Información de salud y quejas sanitarias
- Información de vivienda, transportes y otros servicios de la Consejería de Fomento e Infraestructuras
- Información sobre convocatorias de Fondos Next Generation para empresas, autónomos y entidades locales
- Información y registro en materia de energía, industria y minas
- Registro, oferta de empleo público y bolsas de trabajo del Servicio Murciano de Salud (SMS)
- Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)

Información administrativa

A través de este servicio se proporciona información de carácter general, especializado y particular acerca de los procedimientos y servicios de la Administración regional.

Se ofrece a través de los canales de atención presencial, electrónico y telefónico, bien con carácter inmediato, siempre que se encuentre disponible en la Guía de Procedimientos y Servicios y en el portal carm.es, bien con carácter diferido, cuando requiere consulta a los responsables de los procedimientos.

Guía de Procedimientos y Servicios

La Guía de Procedimientos y Servicios (GSE) recoge toda la información relativa a los procedimientos y servicios de la Administración regional, requisitos, normativa, plazos, formularios de solicitud, información sobre la resolución del procedimiento y otros aspectos determinantes para los interesados.

Es actualizada por los responsables de los procedimientos, de manera coordinada por el Servicio de Atención al Ciudadano.

Registro Electrónico Único de la CARM (REU)

El Servicio de Atención al Ciudadano coordina la actividad de registro de toda la Administración regional relacionada con la recepción, y posterior remisión al órgano competente, de escritos y solicitudes en relación a procedimientos administrativos de cualquier Administración pública.

Servicios de respuesta inmediata

Este servicio permite solicitar y obtener en el mismo acto, trámites y certificados de la Administración regional.

Se presta en determinadas OAMR y oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región, se pueden consultar en la web www.carm.es o llamando al [servicio de atención multicanal 012](tel:012).

Los servicios de respuesta inmediata (SERI) que se ofrecen en la actualidad, dependiendo de la oficina, son:

- Inscripción en el Sistema Cl@ve permanente
- Registro Electrónico de Apoderamientos – REA
- Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa
- Renovación de la demanda de empleo
- Expedición de licencias de caza, pesca fluvial y pesca marítima
- Registro de instalaciones interiores de suministro de agua
- Registro de instalaciones eléctricas de baja tensión
- Registro de instalaciones térmicas en los edificios
- Registro de aparatos elevadores
- Expedición, renovación y sustitución de tarjetas de tacógrafo digital de centros de ensayo, empresas y de conductor
- Entrega de notificaciones de la CARM mediante comparecencia por funcionario habilitado en la Carpeta Ciudadana de la persona interesada

Registro de funcionarios habilitados

A través de este servicio, funcionarios habilitados podrán realizar trámites en cualquier procedimiento o servicio administrativo de la Administración General de la CARM en nombre de las personas interesadas. En la actualidad, se ha desarrollado este servicio para la entrega de notificaciones, estando previsto ampliar el catálogo de prestaciones en lo sucesivo.

Registro Electrónico de Apoderamientos

Permite la comprobación automatizada, en solicitudes y escritos, 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).

Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía

Posibilita la realización de trámites mediante servicio de videollamada, prestado por el propio personal de las OAMR, como complemento de la atención presencial y telefónica. En la actualidad a través de este servicio se pueden obtener duplicados de familia numerosa y certificados en el ámbito de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad y del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), estando previsto ampliar su catálogo de prestaciones.

Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Las quejas, sugerencias y felicitaciones son un instrumento de mejora y percepción de la calidad de los servicios prestados por la Administración regional, siendo responsable de su tramitación y coordinación con los departamentos implicados el Servicio de Atención al Ciudadano.

Servicios y funcionalidades a través de la plataforma de atención multicanal 012

Entre otros, que serán detallados a lo largo del catálogo de medidas contenidas en este Plan, se especifican los siguientes:

- Implantación del sistema interactivo de voz (IVR) vinculado con tecnologías de inteligencia artificial, con funcionalidades de reconocimiento de voz para elección del servicio. Desarrollo previsto, en la actualidad, para la solicitud de cita previa o para la automatización de sellado de la demanda de empleo en la misma llamada sin interacción de agente.
- Servicio de llámame después: ofreciendo la devolución de la llamada, como alternativa a la espera para ser atendido, dejando un teléfono de contacto.
- Impulso de la interacción con la ciudadanía a través de redes sociales: actualmente Facebook e Instagram.

07. Marco normativo de la atención a la ciudadanía en la CARM

El marco jurídico actual de la atención a la ciudadanía en la CARM, al margen de la normativa básica estatal en la materia, viene establecido en el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Dicho Decreto, tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia, su organización administrativa y funciones, la orientación y atención a la ciudadanía, la información administrativa y sus distintas clases, la tramitación de peticiones de información, sugerencias, quejas y felicitaciones, la presentación y registro de documentos y el sistema unificado de registro.

Además, para el desarrollo de sus competencias y funcionamiento, el Servicio de Atención al Ciudadano, tiene como marco legislativo fundamental la siguiente normativa estatal y autonómica:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- 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.
- Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.

08. Diseño del plan. Proceso participativo y mapa de actores

La participación ciudadana es indispensable para garantizar que los servicios de atención a la ciudadanía sean efectivos y eficientes. Es responsabilidad de todos, tanto de las autoridades como de la ciudadanía, trabajar conjuntamente para diseñar actuaciones públicas que respondan a las necesidades reales de la comunidad y que contribuyan al ejercicio de una democracia más sólida.

La implicación directa de la ciudadanía en la evaluación y mejora de los servicios públicos asegura que estos respondan a las necesidades reales de la comunidad. Al proporcionar retroalimentación, sugerencias, propuestas y, en ocasiones quejas, la ciudadanía puede ayudar a identificar áreas de mejora y colaborar en la creación de soluciones innovadoras.

Por tanto, implicando a la ciudadanía en la planificación y ejecución de este Plan, se pueden generar ideas creativas que conduzcan a servicios más eficientes y sostenibles a largo plazo.

08.01. Antecedentes: Procesos participativos previos sobre los servicios de atención a la ciudadanía de la CARM:

Con la finalidad de ahondar en esta constante mejora, y de detectar cambios significativos en las percepciones y demandas ciudadanas sobre el servicio, como antecedentes al proceso de participación ciudadana para la elaboración del Plan, debemos hacer referencia a los dos procesos llevados a cabo con anterioridad en la Administración regional que abordaban esta temática, cuyos resultados van a determinar algunas orientaciones y pautas de actuación del nuevo proceso participativo. Son los siguientes:

1) Consulta pública | Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía de la CARM

Este proceso de participación ciudadana se realizó en el año 2022 con la finalidad de recabar la opinión, valoración y sugerencias de la ciudadanía sobre estos servicios, a través de una encuesta telemática amplia y estructurada.

Información del proceso: Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía de la CARM - Portal de Participación Ciudadana Región de Murcia (participa.carm.es)

2) Consulta previa sobre normativa | Proyecto de Decreto de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía

Con carácter previo a la elaboración normativa, se realizó en 2023 una consulta pública en la que se recababa la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma acerca de:

- Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- Los objetivos de la norma.
- Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Información del proceso: [Consulta previa | Cuestionario en línea](#) - Portal de Participación Ciudadana Región de Murcia (participa.carm.es)

08.02. Diseño y proceso de participación sobre el actual Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía:

En su diseño se ha procurado dar respuesta a las siguientes preguntas:



¿Dónde estamos?: se ha analizado la situación de partida, realizando un análisis del servicio, sus competencias, estructura, recursos humanos y materiales, así como problemas detectados y oportunidades de mejora.

¿Dónde queremos llegar?: se establecen los objetivos y prioridades para describir las estrategias a implementar, misión, visión, valores, compromisos y objetivos.

¿Qué necesitamos para conseguirlo?: premisa que guiará todo el proceso, estableciendo recursos presentes y futuros, herramientas, acciones y costes.

¿Cómo medimos los logros alcanzados?: se define el sistema de seguimiento y evaluación que mejor informe de los resultados que se van alcanzando, con el objetivo de realizar una retroalimentación sobre las medidas desarrolladas y modificaciones necesarias.

¿Qué pasa después?: se realizará un informe de impacto y evaluación del Plan Estratégico, estableciendo la hoja de ruta a seguir más allá de 2027.

Así, para la formulación e implementación de este Plan, se ha realizado un proceso de participación ciudadana, contemplado en el Reglamento de Participación Ciudadana como uno de los instrumentos preferentes de participación.

En este contexto, se hace no sólo recomendable, sino necesario, este proceso de participación ciudadana sobre el futuro Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía al objeto de recabar aportaciones de esta y de las entidades ciudadanas que favorezcan la identificación de propuestas y la incorporación de medidas concretas al Plan.

Se trata de un procedimiento, a iniciativa de la propia Administración regional, mediante el cual se recaban las opiniones, propuestas y sugerencias de la ciudadanía y la sociedad civil y su implicación en el diseño y evaluación de diferentes políticas públicas.

Mapa de actores

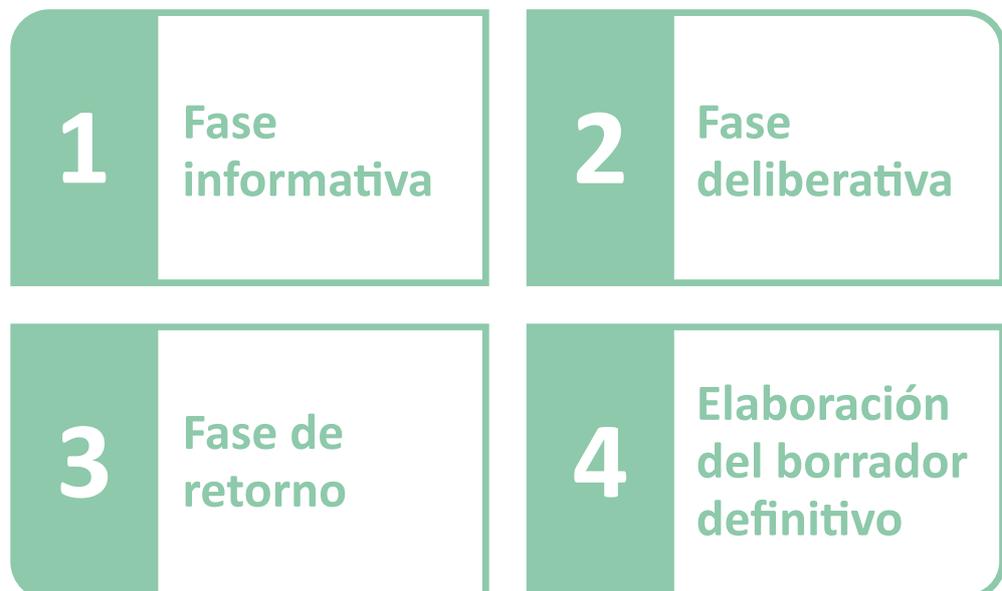
En la convicción de que para el buen desarrollo del Plan es esencial escuchar las demandas y necesidades de las partes interesadas en el mismo, incluyendo a los destinatarios reales y potenciales, durante este proceso ha sido de capital importancia la participación de un nutrido mapa de actores:

MAPA DE ACTORES



En especial, ha resultado relevante la participación de los empleados que desarrollan sus funciones en materia de atención a la ciudadanía, como motor del proceso de cambio del servicio en el que se integran y principal fuente de conocimiento y experiencia práctica en la materia, fortaleciendo la cultura de la organización y los mecanismos de cocreación.

Fases del proceso



- 01. Fase informativa:** en junio de 2024 se publica en la plataforma de participación ciudadana el inicio de la actividad, el objetivo y las fases de actuación. Se incluye también la documentación necesaria para informar a la ciudadanía sobre el objeto y la materia del proceso.
- 02. Fase deliberativa:** se han recabado las opiniones, propuestas y sugerencias de la ciudadanía, la sociedad civil y los expertos en la materia a través de una fase de consulta pública: mediante un cuestionario telemático donde se recaban las aportaciones y propuestas de la ciudadanía, de los/as empleados/as públicos/as y de la sociedad civil organizada.
- 03. Fase de retorno:** El centro directivo impulsor del proceso participativo, una vez revisadas las aportaciones y propuestas recabadas en las fases anteriores, toma la decisión de estimarlas para ser incorporadas al futuro Plan, o desestimarlas, en su caso, dando cuenta de la motivación de tal decisión. Finalizada esta fase se publica un Informe razonado de decisión.

De todo este proceso da cuenta el Informe de Retorno publicado en la [Plataforma de Participación Ciudadana](#) tras la consulta realizada sobre la Valoración de los Servicios de Atención al Ciudadano realizada.

Resumen significativo de la consulta y de las aportaciones ciudadanas realizadas

En esta consulta pública han participado **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.

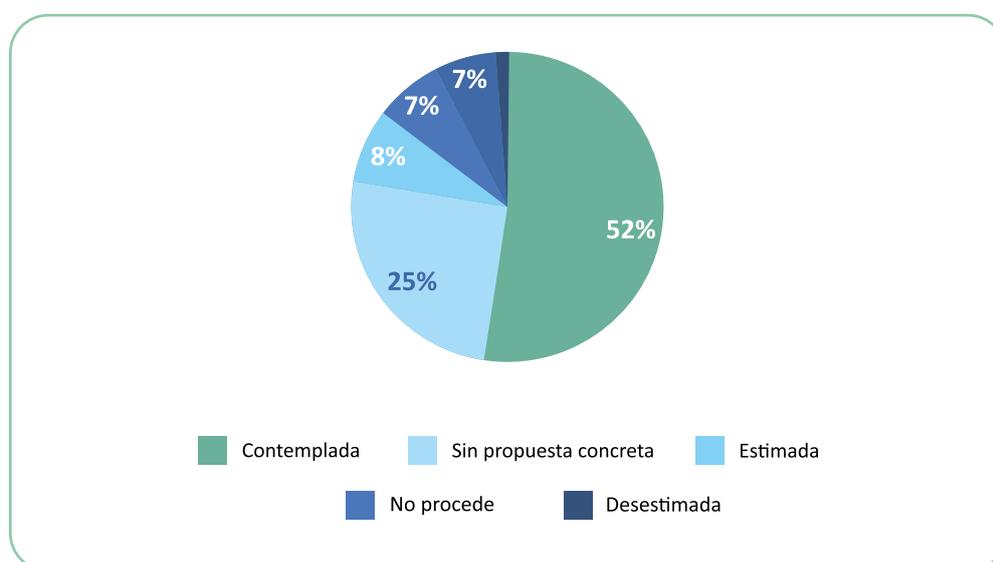


Gráfico resumen de las aportaciones ciudadanas realizadas al Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía

En relación con las **valoraciones ciudadanas** sobre los actuales canales de atención a la ciudadanía, 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%).

Con respecto a su uso los ciudadanos destacan en su mayoría haber accedido a estos canales para presentar solicitudes o escritos con un 84%.

Preguntados los ciudadanos acerca de nuevos servicios o canales a implementar, son valorados como de mayor utilidad la Oficina Virtual de Atención a la ciudadanía para realizar trámites mediante videollamada (un 65%), así como un nuevo Portal de atención a la ciudadanía, con un 62%.

Uno de los ejes de este Plan es mejorar y clarificar la información, mejorando su accesibilidad y comprensión por parte de los ciudadanos con el fin de hacer efectivo su derecho a entender y facilitar su relación con la Administración regional. En este sentido, es necesario resaltar que en la consulta los ciudadanos manifiestan mayoritariamente la falta de claridad y de adaptación de los diferentes canales a sus necesidades personales, lo que, sin duda, refuerza las medidas que se pretenden poner en funcionamiento a través de este Plan.

Precisamente, en este aspecto, los ciudadanos consideran, entre los medios que contribuirían a mejorar la calidad y claridad de la información que se proporciona en la sede electrónica la necesidad de utilizar un lenguaje claro y adaptado a los destinatarios de los procedimientos (un 78%), así como redactar los documentos administrativos en un lenguaje claro y comprensible (72%).

Finalmente, en el apartado de valoraciones debe destacarse que el desarrollo y ejecución de todos los objetivos y medidas contempladas inicialmente en el Plan fueron considerados como importantes o muy importantes para la ciudadanía.

Por su parte, en relación con las **aportaciones ciudadanas** recibidas en la consulta, en la siguiente tabla se realiza un resumen que representa las ideas o mensajes principales, destacando en la primera columna los **principales problemas** detectados por la ciudadanía sobre los diferentes aspectos consultados, y en la segunda columna las **sugerencias más destacadas** realizadas sobre cada uno de ellos:

Respecto a la valoración general sobre los servicios de atención a la ciudadanía:

PROBLEMAS DETECTADOS	SUGERENCIAS REALIZADAS
<p>Complejidad de trámites. Los trámites no son intuitivos y son excesivamente complejos.</p> <p>Digitalización inadecuada. La digitalización no ha simplificado los trámites, sino que los ha complicado más.</p> <p>Falta de canales accesibles. No hay suficientes canales accesibles para personas no digitalizadas.</p> <p>Esperas en atención telefónica. Las esperas en ocasiones son largas.</p>	<p>Simplificación de trámites. Simplificar los procedimientos antes de digitalizarlos y proporcionar pasos claros e indicaciones.</p> <p>Canales alternativos. Mantener y mejorar los canales telefónicos y presenciales, especialmente para personas mayores.</p> <p>Mejora de la atención. Reducir los tiempos de espera.</p> <p>Optimización de la Sede Electrónica. Hacer la sede electrónica más accesible y fácil de usar, con soporte técnico adecuado.</p>

Respecto a la Valoración de la atención telefónica 012:

PROBLEMAS DETECTADOS	SUGERENCIAS REALIZADAS
<p>Coste del servicio. El número 012 es de tarificación especial, lo que en ocasiones supone un coste para los usuarios.</p> <p>Largas esperas. Las esperas para ser atendido pueden llegar a ser largas y frustrantes.</p> <p>Calidad en la atención. La calidad de la atención varía con algunos operadores.</p>	<p>Reducción de Esperas. Mejorar la eficiencia del servicio para reducir los tiempos de espera.</p> <p>Formación del Personal. Proveer de formación específica para mejorar la calidad en el trato al ciudadano.</p>

Respecto a la valoración de la atención presencial en Oficinas:

PROBLEMAS DETECTADOS	SUGERENCIAS REALIZADAS
<p>Cita previa obligatoria. La cita previa es un obstáculo para muchos ciudadanos.</p> <p>Lentitud en la atención. Los tiempos de espera en las oficinas son largos en ocasiones.</p> <p>Falta de empatía. El personal a veces carece de empatía y formación adecuada.</p>	<p>Atención sin cita. Permitir la atención sin cita previa en ciertos casos.</p> <p>Optimizar el tiempo de atención. Evaluar la atención para ajustar y optimizar el tiempo de atención a la demanda existente.</p> <p>Formación del personal. Proveer de formación en empatía y trato al ciudadano para el personal de las oficinas.</p>

Respecto a la valoración de la información de la Guía de Procedimientos y Servicios:

PROBLEMAS DETECTADOS	SUGERENCIAS REALIZADAS
<p>Dificultad de uso. La guía es complicada y no intuitiva, con un lenguaje técnico difícil de entender.</p> <p>Problemas técnicos. La guía falla con frecuencia, lo que impide completar los trámites de manera eficiente.</p>	<p>Simplificación de la guía. Hacer la guía más accesible y fácil de usar, con un diseño intuitivo y procedimientos simplificados.</p> <p>Soporte técnico. Proveer de un soporte técnico adecuado para resolver problemas rápidamente.</p>

Respecto a la valoración de las Carpetas Ciudadana y Empresarial de la CARM:

PROBLEMAS DETECTADOS	SUGERENCIAS REALIZADAS
<p>Desconocimiento del servicio. Muchos ciudadanos desconocen la existencia de la Carpeta Ciudadana / Empresarial.</p> <p>Dificultad de uso. La carpeta es complicada y no intuitiva.</p>	<p>Mayor difusión. Informar mejor a los ciudadanos sobre la existencia y uso de la Carpeta Ciudadana / Empresarial.</p> <p>Simplificación del acceso. Hacer la carpeta más accesible y fácil de usar, con un diseño intuitivo.</p>

Respecto a la valoración sobre el presente Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía:

PROBLEMAS DETECTADOS	SUGERENCIAS REALIZADAS
<p>Desigualdad en el acceso y brecha digital. Existe una brecha digital significativa que afecta a personas mayores y a aquellas sin acceso a tecnología.</p> <p>Preparación específica. Se demanda esta formación para el personal que atiende directamente a los usuarios.</p>	<p>Inclusión Digital. Implementar programas de alfabetización digital para ayudar a las personas a familiarizarse con las herramientas tecnológicas.</p> <p>Formación del Personal. Proveer de formación en empatía y trato al ciudadano para el personal de atención al público.</p>

08.03. Audiencia e Informes preceptivos

Consulta a empleados públicos del SAC



Audiencia a Consejerías y Organismos Autónomos



Fase de retorno



Solicitud de Informe preceptivo



Elaboración del borrador definitivo



En adición, durante los meses de junio y julio de 2024 se ha llevado a cabo:

- Un proceso de consulta a todos los empleados públicos del Servicio de Atención al Ciudadano.
- Un proceso de audiencia a los diferentes departamentos de la Administración regional y organismos autónomos de ellos dependientes.

Como resultado de esta audiencia se han incorporado al Plan diferentes aportaciones de valor realizadas por el personal del Servicio de Atención al Ciudadano, habiéndose incorporado, de la misma forma, las aportaciones realizadas en el período de audiencia por parte de los siguientes órganos directivos y entidades:

- Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia.
- Dirección General de Administración Local. Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias.
- Dirección General de Función Pública y Diálogo Social. Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.
- Dirección General de Autónomos y Economía Social. Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.
- Dirección General de Transformación Digital. Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.

Finalmente, como consecuencia de lo establecido en el Decreto-Ley n.º 5/2022, de 20 de octubre, de dinamización de inversiones empresariales, libertad de mercado y eficiencia pública, que determina que, “a fin de ordenar la actividad planificadora de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aquellas consejerías u organismos públicos que pretendan aprobar un plan estratégico de ámbito sectorial, en el marco de lo previsto en el artículo 29 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, deberán remitir a la Dirección General competente en materia de planificación estratégica y económica de la Región de Murcia la propuesta de plan estratégico, a fin de que emita informe preceptivo y vinculante sobre el mismo, y, en concreto, acerca de la adecuación a los objetivos, líneas e indicadores del Plan Estratégico de ámbito general de la Región de Murcia vigente”, se requirió **informe** al órgano directivo competente con el fin de verificar la **adecuación** de este Plan **al Plan Estratégico de la CARM 2022-2027**.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Economía, Estrategia y Contratación Centralizada de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, ha **informado favorablemente** acerca de la adecuación del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía a los objetivos y líneas del Plan Estratégico de la Región de Murcia 2022-2027.

09. Análisis crítico. DAFO

Para la elaboración de este Plan se ha realizado un análisis DAFO, centrado en dos aspectos básicos:

01. Un análisis interno del Servicio de Atención al Ciudadano y de la propia Administración regional en relación con el objeto del Plan, dónde se concretan las debilidades y fortalezas.
02. Un análisis externo del contexto en el que ejerce su ámbito de actuación, detallando las amenazas y oportunidades.

Esto resulta fundamental para poder adoptar decisiones estratégicas a fin de analizar e intervenir en los puntos débiles que afectan al funcionamiento del servicio, así como intensificar medidas que lo fortalezcan. Por otro lado, ayudará a identificar y reducir las amenazas y aprovechar las oportunidades del entorno.

Se debe tener presente, que para realizar dicho análisis se ha tomado en consideración tanto la situación actual del Servicio de Atención al Ciudadano, como los resultados de los diferentes procesos participativos señalados en el apartado anterior de este Plan, así como los resultados del *Informe final para la mejora de la accesibilidad tecnológica y cognitiva de la sede electrónica de la CARM*, que el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) Región de Murcia, elaboró en virtud del convenio de colaboración suscrito con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el impulso de medidas de simplificación administrativa orientadas a la consecución de la accesibilidad universal en la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para las anualidades 2022-2023.



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



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



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 Administraciones Públicas
- 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 Administraciones
- 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

10. Objetivo general: la atención centrada en las personas

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

En esta línea, es prioritario que el Servicio de Atención al Ciudadano adopte una cultura de organización orientada a la excelencia, a la innovación y a la flexibilidad para con las demandas de la ciudadanía, cambios normativos y avances tecnológicos, de forma que se garantice una atención ágil, eficaz, accesible, proactiva y próxima a la ciudadanía.



En paralelo, se debe apostar por un sistema de evaluación continua y retroalimentación permanente, que sirva como mecanismo para la toma de decisiones, concretando necesidades, problemas y retos nuevos o no previstos.

Para ello, resulta fundamental contar con profesionales sensibilizados, formados y especializados en la materia, con adecuadas competencias en la atención a la ciudadanía y vocación de servicio. Además, es necesaria una buena coordinación y cooperación con todos los departamentos de la Administración regional.

Este Plan persigue, por tanto, avanzar en un modelo de gestión centrado en la persona, 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.

11. Misión, visión y valores

Analizadas las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas en la elaboración de este Plan, procede definir la misión, visión y valores que lo guían. Son los siguientes:

11.01. Misión

Ofrecer un servicio de atención a la ciudadanía omnicanal que responda de manera proactiva a las necesidades y demandas de la ciudadanía, facilitando su derecho a entender, así como el mejor conocimiento y ejercicio de sus derechos y obligaciones en el acceso a los servicios públicos que presta la Administración regional.

11.02. Visión

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

11.03. 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.

12. Alcance. Ámbito de aplicación subjetivo y temporal

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

No obstante, al margen de su vigencia inicial, este plan se ha realizado con la firme convicción de continuidad y de ser un documento vivo y flexible. A tal efecto pretende ser un documento dinámico en el que implementar nuevas actuaciones y reformular las ya definidas, fruto de un proceso de revisión continua al que será sometido, las necesidades puestas de manifiesto por la ciudadanía, los avances tecnológicos existentes o los cambios normativos que se produzcan, por cuanto, forma parte de un contexto en constante proceso de evolución y cambio.

El Plan, que tendrá como destinatario directo al conjunto de la ciudadanía, se desplegará principalmente a través del Servicio de Atención al Ciudadano y de las OAMR de él dependientes, implicando, dado su carácter transversal, al resto de departamentos de la Administración regional para la ejecución de aquellas medidas relacionadas con su ámbito de competencias.

Además, en su desarrollo, será prioritario establecer alianzas con asociaciones y entidades representativas de la ciudadanía y colectivos específicos, así como con el resto de departamentos de la Administración regional, mediante mecanismos de cooperación y colaboración.



13. Líneas estratégicas, objetivos y medidas de actuación

El Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía se estructura en las siguientes líneas estratégicas:

Implicados en la atención

Implicados en la calidad

Implicados en la innovación

Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración

Por su parte, estas líneas estratégicas se desglosan en objetivos estratégicos a cuya consecución se dirigen las diferentes medidas del Plan. Estas medidas, a su vez, contemplan los objetivos operativos específicos que se persigue alcanzar con 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 concreta medida y sus posibles costes.

Por otro lado, en todas las fases, se prestará especial atención a la participación e implicación tanto de la ciudadanía como del personal al Servicio de Atención al Ciudadano y otras entidades y colectivos, principales actores del proceso de cambio en el modelo de atención a la ciudadanía que persigue este Plan, tomando en consideración sus manifestaciones y fomentando los procesos de participación.

Conscientes de la importancia, además, de los valores de transparencia y publicidad que deben guiar el gobierno abierto de cualquier institución pública, se introduce un área transversal relativa a gobierno abierto, difusión y colaboración, que incide sobre la necesidad de aplicar los valores de transparencia, publicidad y formación continua.

13.01. Detalle de líneas estratégicas y medidas

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

Medida 01. Atención centrada en las personas

Medida 02. Te informamos

Medida 03. Servicios de respuesta inmediata

Medida 04. Quioscos digitales

Medida 05. Citas centradas en las personas

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

Medida 06. Te asisto en el uso de la sede electrónica de la CARM

Medida 07. Alfabetización digital

Medida 08. Lectura Fácil

Medida 09. Vídeos explicativos

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

Medida 10. Diseño inclusivo de la sede electrónica de la CARM

Medida 11. Guía de Procedimientos y Servicios clara y accesible

B.02. Compromiso por la accesibilidad

Objetivo estratégico: Lograr la plena accesibilidad en las OAMR

Medida 12. Oficinas universales y accesibles

Medida 13. Certificación de accesibilidad en las OAMR

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

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

Medida 14. Funcionarios habilitados en la realización de trámites

Medida 15. Mejora de funcionalidades en aplicaciones de gestión en materia de atención a la ciudadanía

Medida 16. Firma biométrica en las OAMR

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

Medida 17. Estudio de necesidades y de adecuación de los efectivos del Servicio de Atención al Ciudadano

Medida 18. Fortalecer el equipo de trabajo en la atención a la ciudadanía

Medida 19. Mejora de la gestión documental y actualización de la Carta de Servicios del SAC

Medida 20. Cuadro de mando integral del servicio

Medida 21. Nuevo Decreto de atención a la ciudadanía

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

Medida 22. Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC)

Medida 23. Ampliación del catálogo de servicios de atención a la ciudadanía

Medida 24. Ampliación del catálogo de servicios de la plataforma de atención multicanal 012

Medida 25. Nuevos canales de atención a la ciudadanía a través de redes sociales y servicios de mensajería instantánea

Medida 26. Impulso de la inteligencia artificial en la atención a la ciudadanía

Medida 27. Modelo integral de atención a 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

Medida 28. Tu opinión cuenta

Medida 29. Publicidad activa

Medida 30. Protocolo de acceso a la información administrativa

D.02. Difusión y formación

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

Medida 31. Portal de atención a la ciudadanía

Medida 32. Potenciar el uso de dispositivos móviles en la atención a la ciudadanía

Medida 33. Gestión de avisos

Medida 34. FAQs para la atención a la ciudadanía

Medida 35. Difusión, información y formación

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

Medida 36. Mejora de la coordinación con el resto de departamentos de la Administración regional

Medida 37. Colaboración con entidades para la excelencia en la atención a la ciudadanía

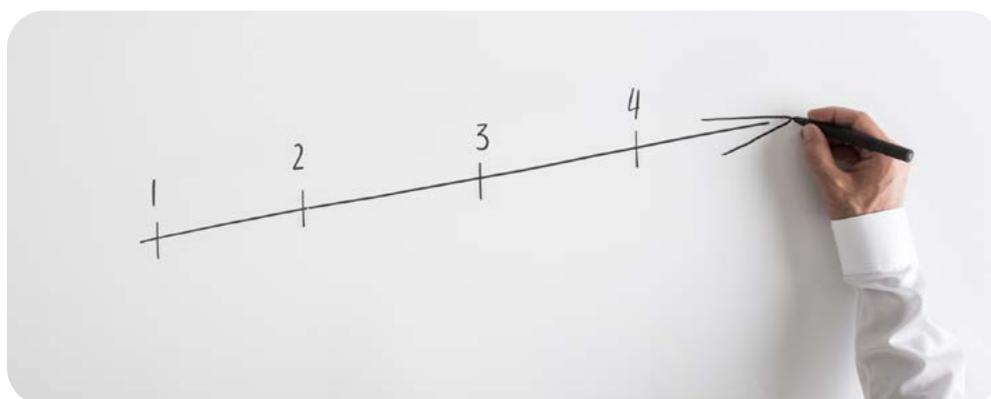
14. Seguimiento y evaluación del Plan

Dada la importancia y alcance del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía, no podemos olvidar una fase necesaria y fundamental en cualquier plan estratégico de actuación, como es su seguimiento y evaluación.

Esto permitirá analizar el desarrollo de cada medida y su impacto tanto en los servicios de atención a la ciudadanía que presta la Administración regional, como en el grado de satisfacción y mejora en los mismos.

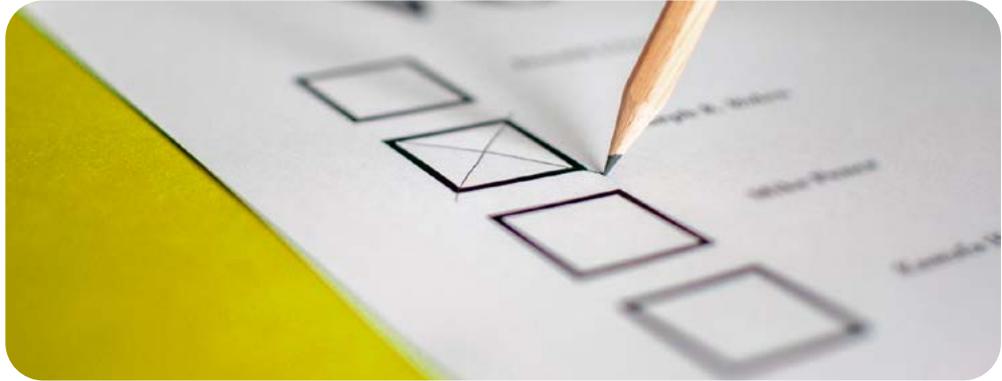
Con el contenido anterior y con los indicadores definidos en cada una de las medidas, se irá documentando y realizando el seguimiento de las acciones desarrolladas en el marco de cada proyecto, evaluando sus medidas y acciones, resultados e impacto. Esto facilitará no solo la rendición de cuentas sino también la evaluación y retroalimentación, desarrollando los ajustes necesarios en función de los resultados obtenidos.

Por tanto, la ejecución de los diferentes proyectos será debidamente documentada, detallando su grado de cumplimiento. Para ello, se llevará a cabo un proceso de evaluación continua que contemplará las siguientes medidas:



En relación a medidas de seguimiento y evaluación de las actuaciones realizadas en ejecución del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía:

- Seguimiento permanente de la ejecución de los proyectos recogidos en el Plan.
- Evaluación anual del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía.
- Informe final de evaluación del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía.



En relación al análisis del funcionamiento del SAC:

- Encuestas sobre el grado de satisfacción tras cada atención presencial o telefónica recibida, así como tras la cumplimentación de trámites a través de la sede electrónica de la CARM.
- Encuestas bianuales sobre la calidad y funcionamiento del SAC.
- Análisis del Informe anual de sugerencias, quejas, felicitaciones y peticiones de información.
- Análisis de la Memoria anual del Servicio de Atención al Ciudadano y de la explotación estadística de datos de sus diferentes servicios.
- Análisis y aplicación, en lo que proceda, del Plan General de Inspección de la Inspección General de Servicios.
- Explotación trimestral de datos estadísticos de los diferentes servicios prestados por el SAC.

Todo ello, resultará imprescindible para obtener, no solo una retroalimentación de la ejecución del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía, sino también del funcionamiento del SAC y sus diferentes canales y formas de atención, a fin de continuar con el desarrollo del Plan, reformular proyectos o introducir ajustes y cambios necesarios, en relación a este plan y respecto al funcionamiento del SAC y sus diferentes canales de atención.

15. Anexo I: Catálogo de medidas

15.01. Implicados en la atención

Medida 01	Atención centrada en las personas
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Mejorar la atención a la ciudadanía
Sublínea	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía
Medida	01. Atención centrada en las personas
Objetivo específico	Adaptar la atención a necesidades específicas de colectivos vulnerables
Acciones	<p>Ajustar la atención presencial a las necesidades de cualquier colectivo vulnerable mediante la ejecución de actuaciones previstas en el Plan +60: más tiempo de atención, horarios de atención preferente, oficinas amigables, asistencia, formación y capacitación en la realización de trámites, buzón de sugerencias digital, diseño inclusivo de la sede electrónica, asistencia mediante videollamada, alfabetización digital, adaptación de información y documentos administrativos a Lectura Fácil y vídeos explicativos de procedimientos y servicios.</p> <p>Difusión y mejora de los servicios de traducción multilingüe, interpretación en lengua de signos y bucles magnéticos.</p>
Participantes	Servicios Centrales del SAC, OAMR y 012
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía en general - Colectivos vulnerables o con especiales dificultades en particular
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Actuaciones adaptadas a la atención de colectivos vulnerables implantadas. - Difusión y mejora de servicios de traducción multilingüe, lengua de signos y bucles magnéticos. - Material en Lectura Fácil elaborado. - Sensibilización y formación a personal de OAMR y 012
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 02	Te informamos
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Mejorar la atención a la ciudadanía
Sublínea	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía
Medida	02. Te informamos
Objetivo específico	Ofrecer información particular a la ciudadanía sobre expedientes administrativos en los que se tenga la condición de interesado
Acciones	<p>Facilitar a las personas interesadas información particular relativa a expedientes del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y de la Consejería con competencias en materia de discapacidad, dependencia y renta básica, así como de aquellos otros departamentos o materias que se determinen.</p> <p>Suscribir los oportunos acuerdos y protocolos, habilitando a los agentes de la plataforma de atención multicanal 012 a prestar este servicio mediante el acceso a estos expedientes a través de las herramientas o plataformas informáticas correspondientes.</p> <p>Ampliar esta medida a otros procedimientos y servicios de la Administración regional, en base a criterios de mayor demanda, complejidad u oportunidad.</p> <p>Prestación de este servicio mediante la integración de la Carpeta Ciudadana con el Registro de Funcionarios Habilitados.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC, OAMR, 012 - Consejería de Política Social, Familias e Igualdad - Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) - Dirección General de Transformación Digital - Resto de departamentos de la CARM
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Clase de procedimientos informados Nº de solicitudes Nuevos procedimientos incorporados
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 03	Servicios de respuesta inmediata
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Mejorar la atención a la ciudadanía
Sublínea	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía
Medida	03. Servicios de respuesta inmediata
Objetivo específico	Ampliar los servicios de respuesta inmediata que se prestan en las OAMR y en oficinas de atención a la ciudadanía de los Ayuntamientos
Acciones	Análisis de servicios y procedimientos para la inclusión de nuevos trámites de respuesta inmediata, a través de la suscripción de nuevos convenios de encomienda de gestión entre las consejerías competentes y los ayuntamientos correspondientes.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios centrales del SAC, OAMR - Todos los departamentos de la Administración regional - Ayuntamientos
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Nº de trámites incorporados
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 04	Quioscos digitales
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Mejorar la atención a la ciudadanía
Sublínea	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía
Medida	04. Quioscos digitales
Objetivo específico	Facilitar que la ciudadanía pueda realizar trámites de forma autónoma en las OAMR
Acciones	Incorporar quioscos digitales para facilitar el autoservicio a la ciudadanía. Se trata de dispositivos ubicados en las OAMR, a través de los cuales, y de forma autónoma, cualquier persona podrá gestionar sus citas, realizar trámites y servicios de respuesta inmediata y acceder a la pasarela de pagos de la CARM, previa identificación y, en su caso, firma electrónica.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - OAMR - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	Inicio enero 2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de quioscos digitales - Tipo de trámites implantados
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

Medida 05	Citas centradas en las personas
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Mejorar la atención a la ciudadanía
Sublínea	A.01. Mejora de la atención y de la información a disposición de la ciudadanía
Medida	05. Citas centradas en las personas
Objetivo específico	Establecer tiempos de atención eficientes con medidas que permitan reducir tiempos de espera y evitar traslados innecesarios
Acciones	<p>Mejorar las funcionalidades del sistema de cita previa existente, de forma que ayude a prever, canalizar y atender de forma óptima la atención a la ciudadanía.</p> <p>Implementación de un sistema de cita preferente y mayor tiempo de atención a personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables, complementario al ya previsto en el Plan +60 para la atención preferente a personas mayores.</p> <p>Se proporcionarán, en la medida de lo posible, citas inmediatas para la atención a ciudadanos que acudan a las oficinas sin cita previa, de forma que puedan ser atendidos sin descuidar la atención del resto de usuarios.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios centrales del SAC, OAMR y 012 - Dirección General Transformación Digital
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía en general - Personas mayores y personas con discapacidad, en particular
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidades mejoradas - Sistema de cita preferente y mayor tiempo de atención implantado
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

Medida 06	Te asisto en el uso de la sede electrónica de la CARM
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites
Sublínea	A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM
Medida	06. Te asisto en el uso de la sede electrónica de la CARM
Objetivo específico	Asistir en el uso de la sede electrónica de la CARM y sus diferentes servicios
Acciones	<p>Asistir de forma presencial a la ciudadanía en el uso de servicios y realización de trámites en la sede electrónica de la CARM, con la finalidad de capacitarla en su uso independiente en lo sucesivo. Servicio prestado por personal empleado público de las OAMR, a través de los equipos informáticos existentes en las mismas a disposición de la ciudadanía.</p> <p>Asistir y orientar de forma telefónica en la realización de trámites en la sede electrónica de la CARM por parte de los agentes de la plataforma de atención multicanal 012.</p> <p>Adaptación de la atención y el lenguaje utilizado en esta asistencia a las necesidades de personas mayores, personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC, OAMR y 012 - Entidades colaboradoras
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Nº asistencias en OAMR - Nº asistencias en 012 - Nº de medidas para la adaptación de la atención y el lenguaje a necesidades de colectivos vulnerables implantadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 07	Alfabetización digital
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites
Sublínea	A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM
Medida	07. Alfabetización digital
Objetivo específico	Formar acerca del uso de la sede electrónica de la CARM y sus diferentes servicios mediante acciones con diferentes sectores de población
Acciones	<p>Capacitar a la ciudadanía acerca del uso de la sede electrónica de la CARM y servicios como el registro electrónico de apoderamientos, carpeta ciudadana, carpeta empresarial o sistema Cl@ve, mediante acciones con diferentes sectores de población.</p> <p>Puesta a disposición de códigos QR de acceso directo a servicios y difusión de contenidos por redes sociales, ampliando el conocimiento e impacto en diferentes sectores de la población.</p> <p>Prestar especial atención a las necesidades de personas mayores, personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables en materia de accesibilidad tecnológica y cognitiva. Impulsar mecanismos de colaboración con diferentes entidades colaboradoras.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección General de Servicios y Servicios Centrales del SAC - Dirección General de Transformación Digital - Entidades colaboradoras
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	2025-2026
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de acciones formativas realizadas - Nº píldoras formativas y vídeos explicativos elaborados - Grado de desarrollo de actuaciones a través de redes sociales
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

Medida 08	Lectura Fácil
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites
Sublínea	A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM
Medida	08. Lectura Fácil
Objetivo específico	Mejorar la accesibilidad cognitiva y lograr hacer efectivo el derecho a entender los servicios de atención a la ciudadanía y el contenido de documentos administrativos
Acciones	<p>Desarrollo de material en Lectura Fácil que describa los servicios de atención a la ciudadanía e impulso del uso de la guía fácil para usar la sede electrónica de la CARM.</p> <p>Adaptar los documentos administrativos dirigidos a la ciudadanía, de procedimientos más demandados por colectivos vulnerables, a Lectura Fácil, estableciendo las fórmulas de coordinación precisas con el resto de departamentos de la Administración regional.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Resto de departamentos de la Administración regional - CERMI
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	2025-2027
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Material elaborado - Tipo y nº de documentos administrativos adaptados a Lectura Fácil
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	25.000 euros

Medida 09	Vídeos explicativos
Línea estratégica	A. Implicados en la atención
Objetivo estratégico	Reducir la brecha digital y capacitar en la realización de trámites
Sublínea	A.02. Asistencia y formación en el uso de la sede electrónica de la CARM
Medida	09. Vídeos explicativos
Objetivo específico	Mejorar la comprensión de procedimientos y servicios de la sede electrónica de la CARM
Acciones	Selección y análisis de procedimientos y servicios más demandados por colectivos vulnerables. Elaboración de píldoras formativas y edición de vídeos explicativos de esos procedimientos y servicios, en lenguaje claro, subtítulos, audiodescritos, adaptados a lengua de signos y, en su caso, a traducción multilingüe.
Participantes	- Servicios Centrales del SAC - Dirección General de Transformación Digital - Entidades colaboradoras
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	2025-2026
Indicadores de cumplimiento	Vídeos elaborados
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	30.000 euros

15.02. Implicados en la calidad

Medida 10	Diseño inclusivo de la sede electrónica de la CARM
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Fomentar la calidad en la accesibilidad a los servicios de la Administración regional
Sublínea	B.01. Impulso de la usabilidad y la accesibilidad cognitiva y web
Medida	10. Diseño inclusivo de la sede electrónica de la CARM
Objetivo específico	Adaptar el contenido de la sede en formato accesible, adaptado a las necesidades de colectivos vulnerables y al cambiante entorno digital
Acciones	<p>Poner en marcha sesiones de co-diseño para la mejora de la sede electrónica de la CARM, unido a la realización de encuestas para la mejora del uso y funcionalidades de la sede.</p> <p>Realización de un análisis funcional e informe de barreras sobre el uso y accesibilidad cognitiva y web de la sede.</p> <p>Implementación de mejoras y nuevas funcionalidades en la sede electrónica adaptadas a las necesidades de uso por parte de colectivos vulnerables, cuyos beneficios se harán extensibles a toda la ciudadanía en general, como propuesta de mejoras en la interfaz, mejoras en la búsqueda de trámites o servicios así como en el localizador de oficinas de atención a la ciudadanía, menús más accesibles de ayuda sobre la navegación por la sede, presentación electrónica de documentos y requisitos técnicos para el uso de la sede, leyendas en formularios, advertencias de requisitos o documentación a aportar, nº pantallas en los formularios con información sobre de cada una de ellas, advertencia del requisito de firma para tener por presentada una solicitud o asistentes para discapacidad visual/auditiva (audioguías /vídeos signados). Además se incorporará en un lugar fácilmente accesible un formulario para la comunicación de incidencias técnicas.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección General de Servicios - Servicios centrales del SAC - Dirección General de Transformación Digital - Entidades colaboradoras
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía en general - Colectivos vulnerables, en particular
Calendario estimado	2025
Duración	2025 –2027
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidades mejoradas - Sistema de cita preferente y mayor tiempo de atención implantado
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Con cargo a los contratos de soporte a portales web y a la administración electrónica de la Dirección General de Transformación Digital.

Medida 11	Guía de Procedimientos y Servicios clara y accesible
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Fomentar la calidad en la accesibilidad a los servicios de la Administración regional
Sublínea	B.01. Impulso de la usabilidad y la accesibilidad cognitiva y web
Medida	11. Guía de Procedimientos y Servicios clara y accesible
Objetivo específico	Actualizar la Guía de Procedimientos y Servicios de la Administración General de la CARM en parámetros de claridad del lenguaje y accesibilidad
Acciones	<p>Elaborar un protocolo de calidad de la información administrativa unificando criterios para proporcionar dicha información.</p> <p>Coordinación con el resto de departamentos de la Administración regional para la revisión y actualización de contenidos. En particular, en lo referente a la revisión y adecuación normativa, clarificación del lenguaje administrativo, adecuación y homogeneización de formatos e incorporación de guías informativas y descriptivas de los procedimientos en lenguaje claro, en su caso, coordinando estas actuaciones con las previstas en las medidas destinadas a la accesibilidad cognitiva señaladas en este Plan.</p> <p>Por otro lado se ubicará en un primer nivel de información en la sede las resoluciones de la Dirección General de Transformación Digital sobre la indisponibilidad de la sede electrónica a efectos del cómputo de plazos.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección General de Servicios - Servicios Centrales del SAC - Resto de departamentos de la Administración regional - CERMI
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	Inicio enero 2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de protocolo de calidad de la información administrativa - Guías informativas de procedimientos y servicios elaboradas - Nº de procedimientos y servicios administrativos revisados, simplificados y clarificados
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 12	Oficinas universales y accesibles
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Lograr la plena accesibilidad en las OAMR
Sublínea	B.02. Compromiso por la accesibilidad
Medida	12. Oficinas universales y accesibles
Objetivo específico	Garantizar la accesibilidad universal
Acciones	<p>Estudio de necesidades en todas las OAMR en parámetros de accesibilidad física, cognitiva y sensorial.</p> <p>Suscripción de acuerdos de colaboración con CERMI Región de Murcia para llevar a cabo esta medida, a fin de que realice las recomendaciones precisas en materia de accesibilidad física, cognitiva y sensorial de las Oficinas.</p> <p>Estas recomendaciones se irán implementando a lo largo de 2025, iniciándose tal labor en la OAMR Infante con la supervisión del CERMI.</p> <p>Ejecución de las acciones señaladas por CERMI de forma que las diferentes OAMR se adapten progresivamente a las necesidades derivadas de cualquier tipo de discapacidad mediante un sistema de señalización y códigos cromáticos para las diferentes Oficinas, el uso de la Lectura Fácil, braille, guías podo táctiles, audiodescripción, elaboración de cadenas de accesibilidad y cuantas medidas sean precisas para garantizar su plena accesibilidad física, cognitiva y sensorial.</p> <p>De la misma forma se realizará formación y sensibilización específica en esta materia y se elaborará un Manual de atención y acogida a personas con diferentes tipos de discapacidad, dirigido a todo el personal empleado público de las OAMR.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Inspección General de Servicios - OAMR - CERMI Región de Murcia
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía en general - Personas con discapacidad en particular
Calendario estimado	2025
Duración	2025
Indicadores de cumplimiento	Nº de oficinas adaptadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Actuaciones previstas en el marco del convenio CERMI 2024-2025

Medida 13	Certificación de accesibilidad en las OAMR
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Lograr la plena accesibilidad en las OAMR
Sublínea	B.02. Compromiso por la accesibilidad
Medida	13. Certificación de accesibilidad en las OAMR
Objetivo específico	Obtener la certificación de accesibilidad 360° en las OAMR
Acciones	Acreditar la accesibilidad física, sensorial y cognitiva mediante el reconocimiento de la certificación de accesibilidad 360° o espacios 100% accesibles en las OAMR por parte de entidades especializadas en la materia
Responsable	SAC
Participantes	- Servicios Centrales del SAC - OAMR - Entidades especializadas
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	Inicio enero 2026
Duración	2026-2027
Indicadores de cumplimiento	Obtención del certificado
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

Medida 14	Funcionarios habilitados en la realización de trámites
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Optimizar la prestación de servicios de atención a la ciudadanía
Sublínea	B.03. Progreso en la calidad de servicios prestados a la ciudadanía
Medida	14. Funcionarios habilitados en la realización de trámites
Objetivo específico	Implementar la realización de trámites de terceros por parte de funcionarios habilitados
Acciones	<p>Desarrollo de nuevos servicios que permiten a los funcionarios habilitados desarrollar todas las tareas que le son propias, en nombre de las personas interesadas, para actuaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de escritos y solicitudes. - Identificación y firma. - Recepción de notificaciones. - Realización de pagos. - Expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados presentados o aportados por aquellos. - Aquellas otras que se determinen.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - OAMR - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Número de servicios implantados - Número de funcionarios habilitados
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Con cargo al contrato de soporte a la administración electrónica de la Dirección General de Transformación Digital.

Medida 15	Mejora de funcionalidades en aplicaciones de gestión en materia de atención a la ciudadanía
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Optimizar la prestación de servicios de atención a la ciudadanía
Sublínea	B.03. Progreso en la calidad de servicios prestados a la ciudadanía
Medida	15. Mejora de funcionalidades en aplicaciones de gestión en materia de atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Perfeccionar las funcionalidades de las aplicaciones de gestión
Acciones	<p>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 la ciudadanía 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).</p> <p>Puesta en marcha de una nueva aplicación de registro que mejore las funcionalidades existentes.</p> <p>Desarrollo y mejora de la aplicación de quejas y sugerencias existente así como de su formulario.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Integración del Registro Electrónico de Apoderamientos con presentador - Nueva aplicación de registro - Mejora de la aplicación de quejas y sugerencias
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Con cargo al contrato de soporte a la administración electrónica de la Dirección General de Transformación Digital.

Medida 16	Firma biométrica en las OAMR
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Optimizar la prestación de servicios de atención a la ciudadanía
Sublínea	B.03. Progreso en la calidad de servicios prestados a la ciudadanía
Medida	16. Firma biométrica en las OAMR
Objetivo específico	Incorporar a las OAMR sistemas de firma basados en las tecnologías existentes, que faciliten y agilicen la realización de los trámites presenciales por la ciudadanía
Acciones	<p>Incorporar a las OAMR la firma biométrica manuscrita vinculada a los datos biométricos asociados al firmante como sistema de firma de las personas que se relacionen presencialmente con la Administración. A través de este sistema, la ciudadanía podrá presentar, confirmar, consultar, acceder o modificar escritos y documentos que presenten o pongan a disposición de la Administración pública regional, en los términos establecidos por la normativa aplicable.</p> <p>Incorporar nuevos sistemas de firma que ya existan o puedan surgir durante el período de vigencia del Plan.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección General de Servicios - Servicios Centrales del SAC - OAMR - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Firma biométrica implantada
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Con cargo al contrato de soporte a la administración electrónica de la Dirección General de Transformación Digital.

Medida 17	Estudio de necesidades y de adecuación de los efectivos del Servicio de Atención al Ciudadano
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Sublínea	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Medida	17. Estudio de necesidades y de adecuación de los efectivos del Servicio de Atención al Ciudadano
Objetivo específico	Analizar y optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Acciones	<p>Realización de un estudio de necesidades y de adecuación de los efectivos del Servicio de Atención al Ciudadano y de las OAMR que permita, entre otras cuestiones, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis y evaluación de impacto de la actual distribución de las OAMR, que permita la toma de decisiones para suprimir, reforzar o incorporar nuevas oficinas en las zonas precisas. 2. Incorporación de perfiles profesionales que mejoren la calidad del servicio orientados a la atención especializada y de calidad a la ciudadanía. 3. Previsión de la incorporación de personal itinerante dirigido, por un lado, a reforzar a las OAMR que coyunturalmente lo necesiten.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - OAMR - Dirección General de Función Pública y Diálogo Social
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio realizado - Profesionales incorporados
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

Medida 18	Fortalecer el equipo de trabajo en la atención a la ciudadanía
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Sublínea	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Medida	18. Fortalecer el equipo de trabajo en la atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Mejorar la comunicación, coordinación y cohesión del equipo de trabajo
Acciones	<p>Realizar una adecuada planificación y gestión de la comunicación interna en el Servicio de Atención al Ciudadano, que incluya medidas de difusión de información en relación a hitos, actividades de divulgación o cualquier otra acción relevante para el conocimiento general de todos los empleados, así como reuniones periódicas de coordinación tanto en Servicios Centrales como con las OAMR para la puesta en común de información y unificar criterios de actuación, reporte de problemas detectados, soluciones adoptadas, en su caso, y valoración y propuestas de cambios a realizar.</p> <p>En paralelo, se programarán reuniones periódicas de coordinación con las oficinas que prestan una atención especializada así como con el servicio de atención multicanal 012.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - OAMR - 012 - Oficinas de atención especializada
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Medidas de fortalecimiento implantadas.
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 19	Mejora de la gestión documental y actualización de la Carta de Servicios del SAC
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Sublínea	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Medida	19. Mejora de la gestión documental y actualización de la Carta de Servicios del SAC
Objetivo específico	Mejorar la recogida de información, transmisión del conocimiento y la gestión documental y actualizar los compromisos de calidad del Servicio
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y actualización de manuales y protocolos de actuación existentes en el Servicio de Atención al Ciudadano y plataforma de atención multicanal 012 - Revisión y actualización del manual de acogida y formación a nuevos empleados - Revisión y actualización periódica de la Guía de Procedimientos y Servicios - Revisión y mejora de la memoria del SAC - Actualización de la Carta de Servicios - Mejorar la documentación de todas las actuaciones realizadas en las diferentes áreas competencia del SAC
Participantes	Servicios Centrales del SAC
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de manuales revisados y actualizados - Actualización de la Carta de Servicios - Nº de actuaciones documentadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 20	Cuadro de mando integral del servicio
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Sublínea	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del SAC
Medida	20. Cuadro de mando integral del servicio
Objetivo específico	Mejorar la calidad en el funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Acciones	<p>Implementar un sistema de mejora del funcionamiento del servicio, definiendo e implantando el cuadro de mando integral y desarrollando un enfoque de gestión por procesos, aplicando la metodología Business Process Management (BPM), para la mejora continua del servicio, generando actuaciones que aporten valor tanto para el servicio como para la ciudadanía mediante la identificación de procesos clave, su análisis y descripción, monitorización de resultados y propuestas de cambio y mejora.</p> <p>La implementación de esta medida estará alineada con las directrices, políticas y metodologías que en materia de análisis y gobierno del dato establezca la Dirección General de Transformación Digital y su implantación se realizará mediante los medios técnicos determinados por dicho centro directivo.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - OAMR - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	Segundo semestre 2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Cuadro de mando integral implantado
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Con cargo al contrato de soporte a la administración electrónica de la Dirección General de Transformación Digital.

Medida 21	Nuevo Decreto de atención a la ciudadanía
Línea estratégica	B. Implicados en la calidad
Objetivo estratégico	Optimizar la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano
Sublínea	B.04. Mejora de la organización y funcionamiento del SAC
Medida	21. Nuevo Decreto de atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Acometer cambios normativos imprescindibles y acordes con la evolución del Servicio de Atención al Ciudadano
Acciones	<p>Actualización normativa en materia de atención a la ciudadanía, en congruencia con el contexto actual impulsando, en colaboración con la Inspección General de Servicios, un nuevo decreto en materia de atención a la ciudadanía que contemple medidas como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordenar el sistema de información y atención a la ciudadanía, potenciando las vías de comunicación más demandadas actualmente por la sociedad. - Homogeneizar la actuación de los servicios de atención a la ciudadanía, reforzando los mecanismos de coordinación y colaboración entre los mismos. - Concretar los criterios de funcionamiento del servicio público de información, atención y asistencia a la ciudadanía. - Cambio de denominación de Servicio de Atención al Ciudadano por Servicio de Atención a la Ciudadanía de acuerdo con la normativa vigente.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección General de Servicios - Servicios Centrales del SAC - Dirección General de los Servicios Jurídicos
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	2025
Indicadores de cumplimiento	Nuevo decreto de atención a la ciudadanía
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

15.03. Implicados en la innovación

Medida 22	Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC)
Línea estratégica	C. Implicados en la innovación
Objetivo estratégico	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º
Sublínea	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º
Medida	22. Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC)
Objetivo específico	Implantar nuevas formas virtuales y seguras de atención a la ciudadanía que eviten desplazamientos innecesarios.
Acciones	<p>Desarrollo de una nueva forma de atención a través de las Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía, para la gestión de trámites mediante servicio de videollamada, prestado por el propio personal de las OAMR, como complemento de la atención presencial y telefónica, donde progresivamente serán implantados, entre otros, los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtención de duplicados del título de familia numerosa y certificados en el ámbito de la consejería competente en materia de política social y familias - Solicitud de reconocimiento y/o renovación del título de familia numerosa - Trámites de respuesta inmediata - Información administrativa, incluyendo información particular relativa a los expedientes de los interesados - Presentación de escritos y solicitudes dirigidos a la Administración regional <p>Para ello, se emplearán los sistemas de identificación y firma electrónica oportunos. De esta forma, se garantiza la atención a toda la ciudadanía con independencia de su lugar de residencia, evitando desplazamientos innecesarios.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Inspección General de Servicios - OAMR - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo y nº de servicios prestados - Nº de atenciones realizadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	62.000 euros

Medida 23	Ampliación del catálogo de servicios de atención a la ciudadanía
Línea estratégica	C. Implicados en la innovación
Objetivo estratégico	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º
Sublínea	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º
Medida	23. Ampliación del catálogo de servicios de atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Ampliar el catálogo de prestaciones, servicios y funcionalidades en la atención a la ciudadanía
Acciones	<p>Se incorporarán nuevas funcionalidades y prestaciones a los servicios existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Te respondemos: traslado automático de solicitudes de información a los centros gestores para su respuesta directa a la persona interesada, coordinando el SAC esta funcionalidad y plazos de respuesta. - Esta es tu solicitud: confirmación de presentación de solicitudes por registro o sede electrónica, mediante la comunicación, opcional y voluntaria a través de mensaje móvil o correo electrónico, de un mensaje de confirmación de presentación de solicitudes especificando asunto, destinatario, número de registro, fecha y hora. - Esta es tu notificación: Mejorar la información que se remite en los mensajes de texto sobre notificaciones puestas a disposición de sujetos no obligados, de manera que se incluya el centro gestor remitente y asunto, su carácter meramente informativo y también remisión por correo ordinario. - Atención en otros idiomas y lengua de signos a través de la Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Inspección General de Servicios - OAMR - Dirección General de Transformación Digital - Resto de departamentos de la Administración regional
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Funcionalidades implantadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Con cargo al contrato de soporte a la administración electrónica de la Dirección General de Transformación Digital.

Medida 24	Ampliación del catálogo de servicios de la plataforma de atención multicanal 012
Línea estratégica	C. Implicados en la innovación
Objetivo estratégico	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º
Sublínea	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º
Medida	24. Ampliación del catálogo de servicios de la plataforma de atención multicanal 012
Objetivo específico	Ampliar el catálogo de prestaciones, servicios y funcionalidades de la Plataforma de Atención Multicanal 012
Acciones	<p>Se incorporarán nuevas funcionalidades y prestaciones a los servicios existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Te Llamamos: interacción con agentes del 012 el día y franja horaria elegida - Contacta con el gestor: posibilidad de concertar cita previa telefónica con gestores de los procedimientos, previa identificación del asunto. - ¿Cómo va lo mío?: consulta de información particular de expedientes a través del 012 en aquellos procedimientos que se determinen. Posibilitará la escalada a gestores de procedimientos cuando la información demandada exceda de la información que pueden proporcionar los agentes del 012. - Llámame después, 012: buzón de llamadas recibidas que no han podido ser atendidas por estar en espera o fuera de horario, para su devolución por agentes del 012, el día y franja horaria elegidos por la persona interesada. - Atención en otros idiomas y lengua de signos a través de la plataforma de atención multicanal 012.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - 012 - Resto de departamentos de la Administración regional
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Funcionalidades implantadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Coste incluido en contrato vigente Plataforma 012

Medida 25	Nuevos canales de atención a la ciudadanía a través de redes sociales y servicios de mensajería instantánea
Línea estratégica	C. Implicados en innovación
Objetivo estratégico	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360°
Sublínea	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360°
Medida	25. Nuevos canales de atención a la ciudadanía a través de redes sociales y servicios de mensajería instantánea
Objetivo específico	Avanzar en una atención omnicanal incorporando nuevos canales vinculados al desarrollo tecnológico y a los nuevos perfiles nativos digitales
Acciones	Incorporar nuevas fórmulas y canales de atención a través de los agentes del servicio de atención multicanal 012 que permitan la interacción con la ciudadanía a través de sistemas de mensajería instantánea (Telegram, Whatsapp, Webchat) y de redes sociales, impulsando el uso de Facebook, Instagram y X (anterior twitter), así como de aquellos otros canales que permitan mejorar en la atención a la ciudadanía.
Participantes	- Servicios Centrales SAC - 012
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Canales de atención por mensajería instantánea y redes sociales incorporados
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Coste incluido en contrato vigente Plataforma 012

Medida 26	Impulso de la inteligencia artificial en la atención a la ciudadanía
Línea estratégica	C. Implicados en la innovación
Objetivo estratégico	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360°
Sublínea	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360°
Medida	26. Impulso de la inteligencia artificial en la atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Lograr una atención 24/7, adaptada al nuevo entorno digital, con la incorporación de inteligencia artificial
Acciones	<p>Implementar funcionalidades de inteligencia artificial en el sistema de atención multicanal 012, Sistema de Voz Interactiva (IVR) y Chatbot, con el objetivo de prestar una atención 24/7, en relación a servicios como la obtención de cita previa, renovación de la demanda de empleo, incorporando progresivamente nuevos trámites y servicios.</p> <p>Implementar funcionalidades de inteligencia artificial para lograr la clarificación del lenguaje en procedimientos y servicios administrativos de la CARM.</p> <p>Las acciones a desarrollar en esta medida estarán alineadas con las iniciativas que, en esta materia, desarrolle la Dirección General de Transformación Digital.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - 012 - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Funcionalidades implantadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Coste incluido en contrato vigente Plataforma 012

Medida 27	Modelo integral de atención a la ciudadanía
Línea estratégica	C. Implicados en la innovación
Objetivo estratégico	Implantar nuevos canales y formas de atención a la ciudadanía para una atención omnicanal 360º
Sublínea	C.01. Comprometidos con la atención omnicanal 360º
Medida	27. Modelo integral de atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Mejorar la interacción con la ciudadanía a través de un modelo integral de atención
Acciones	<p>Realizar un estudio de necesidades y evolución del Servicio de Atención al Ciudadano que conduzca a una mejor gestión de las diferentes interacciones de los servicios prestados a través de los diferentes canales contemplados en este Plan con la ciudadanía, y que permita de la misma forma recopilar información de todos ellos, y de manera proactiva mantener y mejorar las relaciones con aquellos en todo momento, respondiendo mejor a sus necesidades reales.</p> <p>Impulso de las actuaciones administrativas que se deriven de lo anterior.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección General de Servicios - Servicios Centrales del SAC - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	Inicio enero 2025
Duración	2025-2027
Indicadores de cumplimiento	<p>Estudio realizado</p> <p>Impulso de actuaciones</p>
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

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

Medida 28	Tu opinión cuenta
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Promover los valores del gobierno abierto en la atención a la ciudadanía, impulsando la participación ciudadana y la transparencia
Sublínea	D.01. Transparencia y participación ciudadana
Medida	28. Tu opinión cuenta
Objetivo específico	Fomentar la participación ciudadana y garantizar la participación ciudadana en materia de atención a la ciudadanía
Acciones	<p>Impulso de la participación ciudadana como principales actores y motor de cambio para la mejora de los servicios de atención a la ciudadanía, bien de forma directa a través de herramientas desarrolladas por el Servicio de Atención al Ciudadano como estudios y análisis del funcionamiento del servicio, formularios y encuestas, bien a través de los mecanismos a través de los instrumentos de participación previstos en el Reglamento de Participación Ciudadana.</p> <p>Fomentar la participación ciudadana en materia de atención a la ciudadanía, de manera que ayude a valorar la calidad de los servicios prestados por el Servicio de Atención a la Ciudadanía e identificar propuestas de mejora.</p> <p>Impulsar mecanismos de participación ciudadana con objeto de mejorar el acceso al contenido y trámites de la sede electrónica de la CARM.</p> <p>Adaptar a Lectura Fácil las Guías informativas sobre los recursos y principales servicios del SAC.</p>
Participantes	- Servicios Centrales del SAC - Oficina de la Transparencia y Participación Ciudadana
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Acciones de participación ciudadana llevadas a cabo
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 29	Publicidad activa
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Promover los valores del gobierno abierto en la atención a la ciudadanía, impulsando la participación ciudadana y la transparencia
Sublínea	D.01. Transparencia y participación ciudadana
Medida	29. Publicidad activa
Objetivo específico	Garantizar la transparencia en todas las actuaciones del Servicio de Atención al Ciudadano
Acciones	<p>Todas las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Atención al Ciudadano serán debidamente documentadas y objeto de publicidad activa.</p> <p>Específicamente, serán objeto de publicación en el portal web al que se refiere la medida 31, con la periodicidad que se establezca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La memoria de actuación del servicio. - Los informes de sugerencias, quejas, felicitaciones y peticiones de información. - Los protocolos de actuación aprobados para las OAMR y para el canal 012 que se determinen. - Los informes de actividad de los diferentes canales de atención, tanto en OAMR, en los canales administrados en la plataforma 012, como en la sede electrónica. - Los informes de satisfacción de usuarios del servicio, tanto presencial como de los servicios y canales incluidos en la plataforma 012. - La carta de servicios del SAC y sus informes de cumplimiento. - Los informes de seguimiento anuales y el Informe Final de ejecución de este Plan. - Aquella información de funcionamiento del servicio que, no encontrándose en los apartados anteriores, se derive del Cuadro de mando Integral previsto en la medida 20. <p>Se publicará un enlace a esta información en el Portal de Transparencia de la CARM, con el fin de mejorar la publicidad activa de la misma.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC. - Oficina de la Transparencia y Participación Ciudadana.
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	Inicio enero 2026
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Documentación y publicación de acciones
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 30	Protocolo de acceso a la información administrativa
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Promover los valores del gobierno abierto en la atención a la ciudadanía, impulsando la participación ciudadana y la transparencia
Sublínea	D.01. Transparencia y participación ciudadana
Medida	30. Protocolo de acceso a la información administrativa
Objetivo específico	Delimitar el derecho de acceso a la información pública del acceso a la información administrativa
Acciones	Elaboración de un protocolo para delimitar las funciones de información administrativa y sus relaciones con el derecho de acceso a la información pública.
Participantes	- Servicios Centrales del SAC - Oficina de la Transparencia y Participación Ciudadana
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	2025
Indicadores de cumplimiento	Elaboración del protocolo
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 31	Portal de atención a la ciudadanía
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía
Sublínea	D.02. Difusión y formación
Medida	31. Portal de atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Actualizar y rediseñar el portal web de atención a la ciudadanía
Acciones	<p>Diseñar y crear un portal web 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, que, a su vez, muestre información sobre convocatorias y plazos de interés general, noticias, hitos, buenas prácticas, píldoras informativas y formativas y eventos en los que participe el SAC.</p> <p>Se incorporará un área privada dirigida a empleados del servicio, con información relevante en relación a sus funciones, manuales y protocolos internos de actuación, propuestas de formación, anuncios y noticias destacadas.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Inspección General de Servicios - OAMR - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía - Empleados públicos
Calendario estimado	2025
Duración	2025 –2027
Indicadores de cumplimiento	Portal web creado
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Con cargo al contrato de soporte a portales web de la Dirección General de Transformación Digital.

Medida 32	Potenciar el uso de dispositivos móviles en la atención a la ciudadanía
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía
Sublínea	D.02. Difusión y formación
Medida	32. Potenciar el uso de dispositivos móviles en la atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Fomentar que los dispositivos móviles sean un canal preferente en la relación de la ciudadanía con la Administración
Acciones	Desarrollar aplicativos tecnológicos que faciliten la relación con la Administración regional, el acceso a trámites y procedimientos, historial de trámites, alertas de convocatorias de empleo público, premios, subvenciones y plazos, almacenamiento en nube y descarga de documentos presentados y generados, acceso a la carpeta ciudadana y a la carpeta empresarial, gestión e historial de citas y consultas telemáticas y consulta del estado de los expedientes.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección General de Servicios - Servicios Centrales del SAC - Dirección General de Transformación Digital
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	2025-2027
Indicadores de cumplimiento	App desarrollada
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

Medida 33	Gestión de avisos
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía
Sublínea	D.02. Difusión y formación
Medida	33. Gestión de avisos
Objetivo específico	Mejorar la difusión de información entre departamentos de la Administración regional para anticipar y mejorar la atención a la ciudadanía
Acciones	<p>Establecer un protocolo de coordinación con el resto de departamentos de la Administración regional con objeto de anticipar información relativa a convocatorias sujetas a mayor concurrencia, picos de atención derivada de nuevos procedimientos y servicios, información relevante sobre determinados trámites y procedimientos, alertas de plazos y convocatorias de interés general, así como clarificar información en procedimientos y servicios, dando la oportuna publicidad en las OAMR y en la sede electrónica de la CARM.</p> <p>Poner en marcha un servicio de suscripción a información administrativa de interés, a través del correo electrónico o sms con información y sistema de alertas sobre procedimientos, servicios, convocatorias y plazos de interés.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios centrales del SAC - OAMR - 012 - Todos los departamentos de la Administración regional
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025-2026
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del protocolo - Servicio de suscripción a información administrativa implantado
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 34	FAQs para la atención a la ciudadanía
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía
Sublínea	D.02. Difusión y formación
Medida	34. FAQs para la atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Ofrecer información permanentemente actualizada sobre dudas recurrentes
Acciones	Elaboración y publicación de un banco de preguntas frecuentes (FAQs) de la ciudadanía en el portal de atención a la ciudadanía, con información permanentemente actualizada sobre dudas frecuentes, que de modo recurrente son trasladadas en OAMR y agentes 012, así como sobre los aspectos más relevantes de los diferentes canales de atención y servicios prestados por el SAC.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - OAMR - 012
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025-2026
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Desarrollo del banco de preguntas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 35	Difusión, información y formación
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Propiciar una mejor difusión, formación y conocimiento en atención a la ciudadanía
Sublínea	D.02. Difusión y formación
Medida	35. Difusión, información y formación
Objetivo específico	Difundir y formar en atención a la ciudadanía
Acciones	<p>Todos los proyectos y actuaciones contemplados en las diferentes líneas estratégicas de este Plan serán objeto de difusión y publicidad a través del portal del SAC, sede electrónica de la CARM, oficinas de atención a la ciudadanía, plataforma de atención multicanal 012, portal de transparencia, redes sociales y entidades colaboradoras, así como a través de cualquier otro medio que se considere oportuno.</p> <p>También, se promoverá la participación en jornadas, encuentros y talleres que permitan la sensibilización, difusión e información a la ciudadanía de los diferentes proyectos.</p> <p>En el plano interno se potenciará la formación y sensibilización del personal del SAC, a través de seminarios o cursos formativos impartidos dentro del Plan de Formación o el Plan de Calidad de las Unidades de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP) y otros recursos formativos de interés impartidos por entidades reconocidas u otras Administraciones Públicas.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP) - Entidades colaboradoras
Destinatarios	Ciudadanía y Personal del SAC
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Actuaciones de difusión, información y formación realizadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

Medida 36	Mejora de la coordinación con el resto de departamentos de la Administración regional
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Crear redes de colaboración y fortalecer alianzas en materia de atención a la ciudadanía
Sublínea	D.03. Redes de colaboración para la atención a la ciudadanía
Medida	36. Mejora de la coordinación con el resto de departamentos de la Administración regional
Objetivo específico	Garantizar una adecuada atención a toda la ciudadanía con independencia del departamento implicado
Acciones	<p>Homogeneizar la actuación en materia de atención a la ciudadanía, reforzando los mecanismos de coordinación y colaboración entre los diferentes departamentos.</p> <p>Establecer canales de comunicación directos y eficaces con todos los departamentos de la Administración regional para la difusión de conocimiento y buenas prácticas en la atención a la ciudadanía, incluyendo píldoras informativas y formativas.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Resto de departamentos de la Administración regional
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Acciones de coordinación y comunicación implantadas
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Recursos propios

Medida 37	Colaboración con entidades para la excelencia en la atención a la ciudadanía
Línea estratégica	D. Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración
Objetivo estratégico	Crear redes de colaboración y fortalecer alianzas en materia de atención a la ciudadanía
Sublínea	D.03. Redes de colaboración para la atención a la ciudadanía
Medida	37. Colaboración con entidades para la excelencia en la atención a la ciudadanía
Objetivo específico	Garantizar una adecuada atención a toda la ciudadanía en colaboración con entidades representativas
Acciones	<p>Establecer alianzas y mecanismos de colaboración con diferentes entidades representativas, para la adopción de medidas eficaces y concretas dirigidas a los diferentes colectivos y sectores de población, a fin de lograr la correcta ejecución de los proyectos recogidos en el presente Plan.</p> <p>Colaborar con esas entidades en actividades y proyectos relacionadas con la atención a la ciudadanía.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Centrales del SAC - Inspección General de Servicios - Entidades colaboradoras
Destinatarios	Ciudadanía
Calendario estimado	2025
Duración	Continua
Indicadores de cumplimiento	Mecanismos de colaboración establecidos
Grado de cumplimiento	S/N
Coste	Por determinar

̄mplica2

**Plan Estratégico de
Atención a la Ciudadanía**