

# **INNOVANDO EN LA REGIÓN DE MURCIA: EL PROYECTO "TU SEDE ELECTRÓNICA MÁS FÁCIL"**

## **SedeElectronica**

Ana Pilar Herrero Sempere  
anapilar.herrero@carm.es

Inspectora Jefa de Servicios

**igs** Inspección General  
de Servicios **CARM**

## ¿CÓMO SURGE EL PROYECTO?

Acercar la administración electrónica al ciudadano

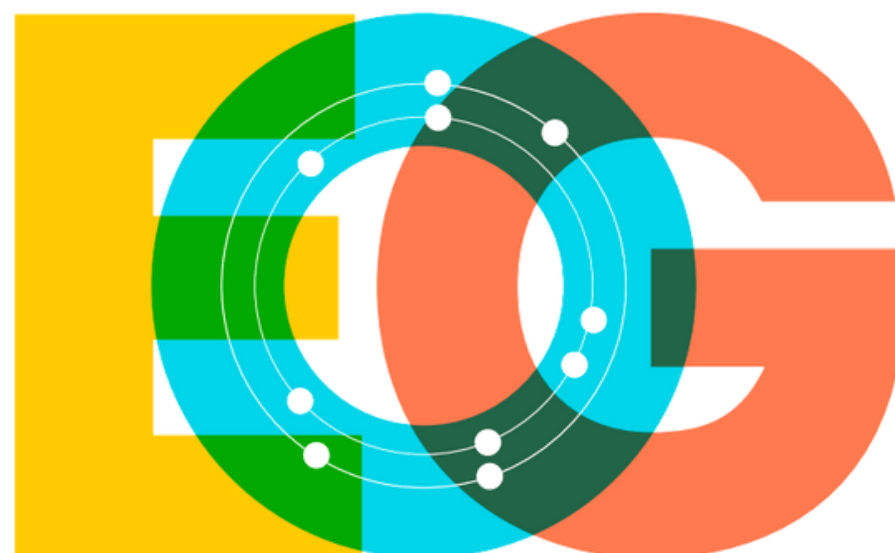
Una administración electrónica para todos



# ESTRATEGIA DE GOBERNANZA PÚBLICA

**estrategiagobernanza.carm.es**

Línea estratégica	Objetivo estratégico	Objetivo específico
Modernización y simplificación administrativa	Mejorar la usabilidad y accesibilidad de los servicios de administración electrónica	Mejorar el lenguaje y la accesibilidad en la sede electrónica y portal de transparencia

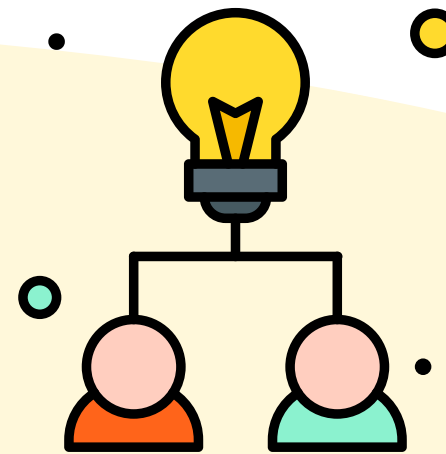


# ¿POR QUÉ ES UN PROYECTO INNOVADOR?



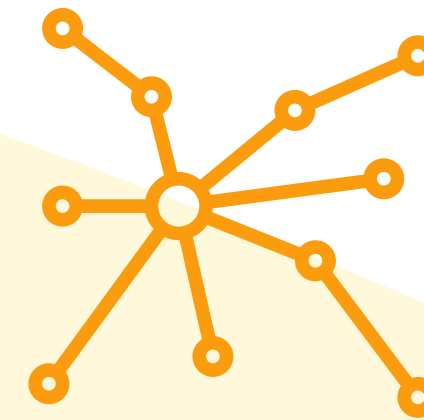
## EMPATÍA

Diseño centrado en las personas usuarias  
Dar una respuesta que se ajuste a esas expectativas



## COCREACIÓN

Entre Administración y personas usuarias



## RED DE COLABORACIÓN

Entre unidades administrativas

Se abre una puerta a una nueva forma de trabajar  
Adaptación a los cambios

## ¿QUÉ QUEREMOS DEMOSTRAR?

Innovar no es difícil, es cuestión de actitud.



**METODOLOGÍA**

**INSPIRACIÓN**

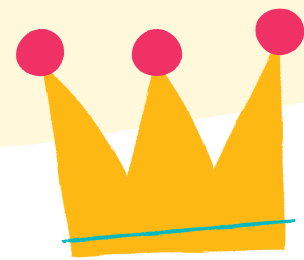
## ¿QUÉ NECESITAMOS?

Un conjunto de personas con voluntad de innovar.

Activar un dispositivo de gestión para llevar a cabo la transición entre la formulación de la idea y su implementación.



# FASES DEL PROYECTO



## FASE 1: GESTACIÓN

- Mapear oportunidades
- Elegir el reto
- Crear el equipo

## FASE 2: DEFINICIÓN

- Investigar el reto
- Imaginar soluciones
- Delimitar el proyecto

## FASE 3: EJECUCIÓN

- Plan de tareas.
- Prueba piloto
- Implementar y validar



# FASE 1: GESTACIÓN

## 1. MAPEAR OPORTUNIDADES

**IDENTIFICAR  
OPORTUNIDADES**

Un buen diagnóstico nos permite identificar dónde están las principales carencias y oportunidades de mejora.

**DIAGNÓSTICO  
HORIZONTAL**

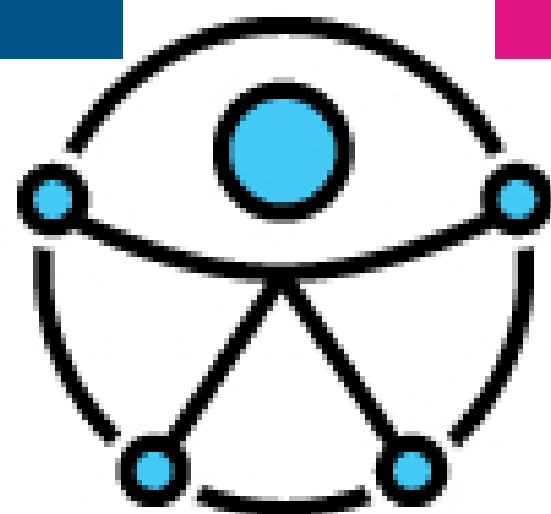
Diagnóstico de contexto. Se trata de comprobar si a nivel interno se disponen de las herramientas para innovar: contexto favorable, buena predisposición de los funcionarios, implicación del equipo directivo, cultura de trabajo en equipo, creatividad, espíritu crítico, comunicación fluida

**DIAGNÓSTICO  
VERTICAL**

Tipos de proyectos. Nos permite comprender cuáles son las demandas del entorno social y seleccionar dónde se debe innovar. Elegimos un tipo de proyecto que estuviera destinado a mejorar de forma directa el producto o servicio que presta la Administración al ciudadano.



## 2. ELEGIR EL RETO: MEJORAR LA ACCESIBILIDAD SEDE.CARM.ES



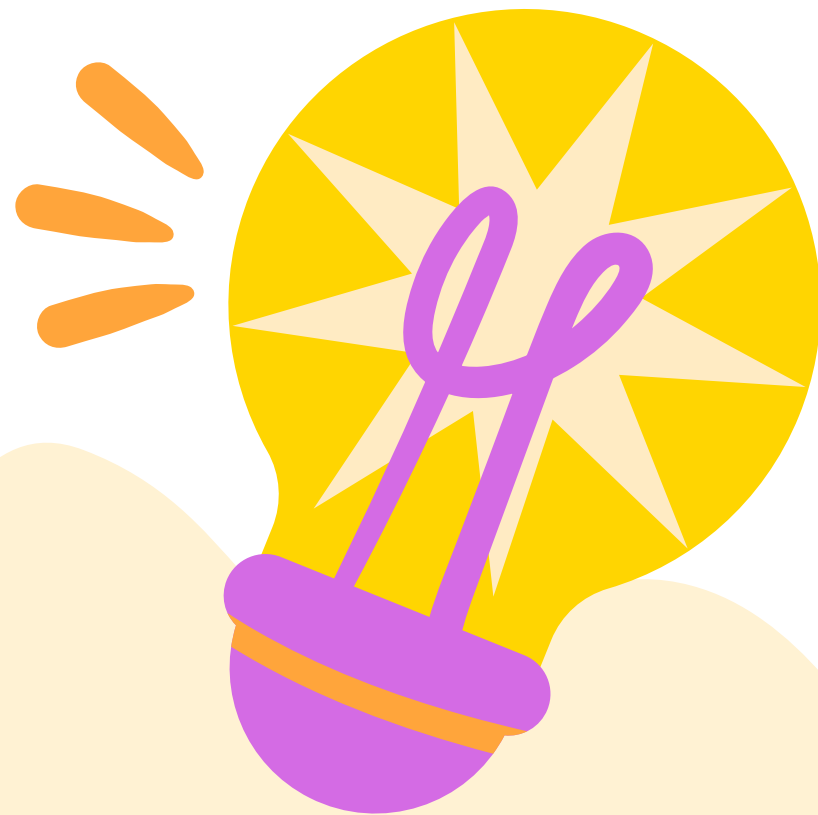
**NÚMERO DE VISITAS SEDE.CARM.ES**  
**2021: 17.147.059 VISITAS**  
**2020: 12.850.722 VISITAS**  
**2019: 5.659.875 VISITAS**

SERVICIO O HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2019	2020
Nº de procedimientos administrativos con solicitud electrónica específica disponibles en sede electrónica CARM	180 10,94% (sobre un total de 1646 procedimientos)	489 27,56% (sobre un total de 1774 procedimientos)
Nº de sellos de órgano para la identificación y firma de la actuación administrativa automatizada	15	22
Nº de aplicaciones sectoriales de gestión de procedimientos administrativos integrados en SANDRA	53	67
Nº de solicitudes electrónicas presentadas en la sede electrónica de la CARM por ciudadanía y empresas	308.557	445.825
Nº de consultas electrónicas de expediente (como va lo mío) realizadas en la sede electrónica de la CARM por ciudadanía y empresas	83.928	138.995
Nº de pagos realizados en la pasarela de pago electrónico de la CARM	57.386	132.377
Nº de certificados electrónicos descargados por la ciudadanía desde la sede electrónica de la CARM	12.082	14.605

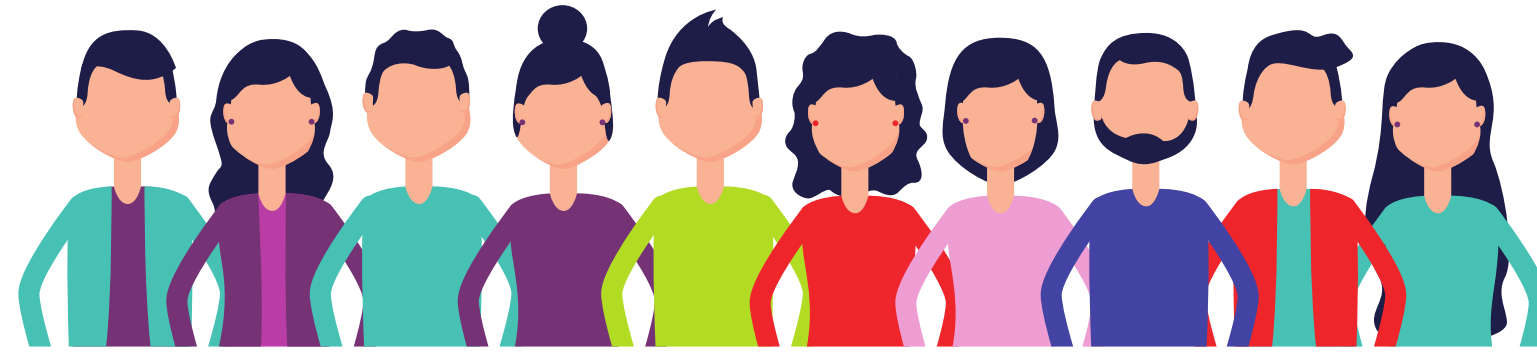


### 3. CREAR EL EQUIPO

Identificar e implicar a las personas adecuadas, con los talentos y habilidades.



- 1** La innovación es un trabajo en equipo
- 2** No existían perfiles suficientes en nuestro centro directivo
- 3** Búsqueda de alternativas
- 4** Convenio de colaboración  CORMI  
Región de Murcia
- 5** Creación de un grupo de trabajo multidisciplinar



# GRUPO DE TRABAJO



**Acuerdo de Consejo de Gobierno  
de 13 de mayo de 2021**

**Presentación 16 de julio de 2021**

# ¿A QUÉ LIMITACIONES NOS ENFRENTÁBAMOS?

Necesidad de formación

**CHARLAS CON CERMI**

**JORNADA DE LENGUAJE CLARO**

**HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

Clara y Artext



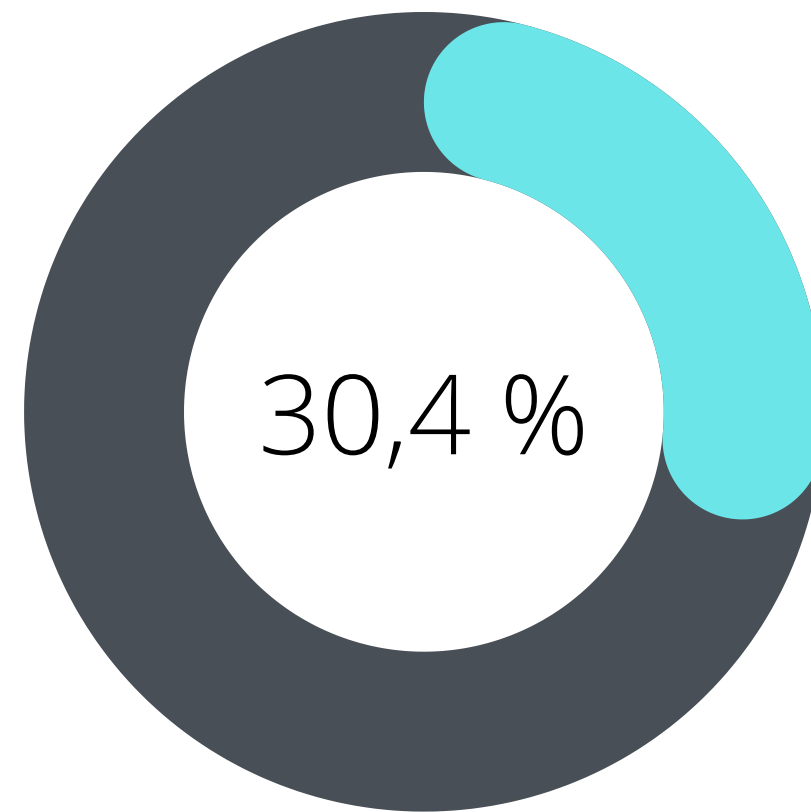
## FASE 2: DEFINICIÓN

### 4. INVESTIGAR DESDE EL ENFOQUE DEL USUARIO



- 1** Empatía
- 2** Testar la sede electrónica
- 3** Informe de diagnóstico = informe de barreras

# Desconcierto Desorientación Desmotivación



**De un total de 46 validadores**

De los validadores no habían entendido textos completos o parte de la información que ofrece la sede electrónica

## 5. IMAGINAR SOLUCIONES

### Fase creativa



### Propuestas

#### ESCUCHAR A TODOS

A los usuarios de la sede:

- CERMI
- Informe de recomendaciones

Grupo de trabajo:

- brainstorming
- entornos amables

- de tipo tecnológico: accesibilidad web
- material: uso sencillo, intuitivo y lenguaje claro

## 6. DELIMITAR EL PROCESO

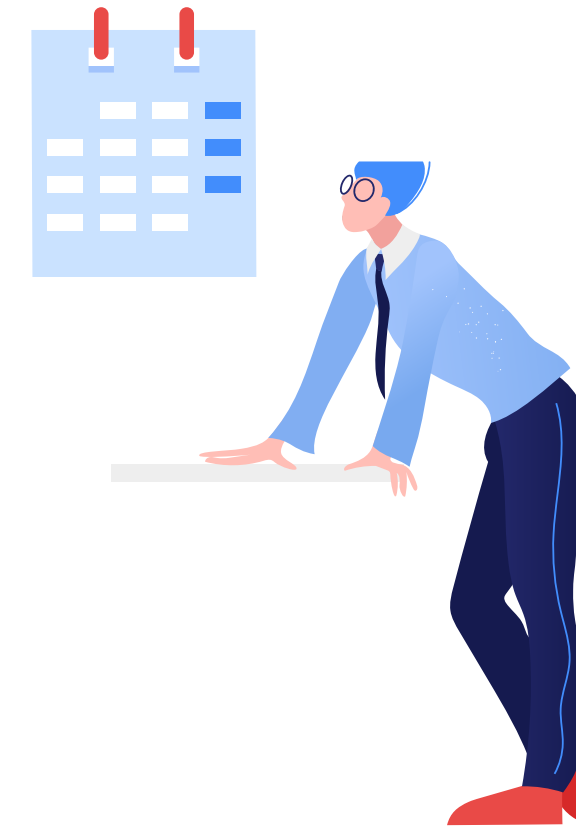
### DELIMITAR TAREAS Y PLAZOS

#### TAREAS

- Revisar la página de inicio
- Modificar colores para mejorar percepción visual
- Iconos
- Glosario de términos
- Vídeos explicativos (subtitulados y en LSE)
- Incluir guías explicativas
- Mayor apoyo visual
- Guías de lectura fácil

#### PLAZOS

- en sede.carm.es: 2021
- en los procedimientos:2022

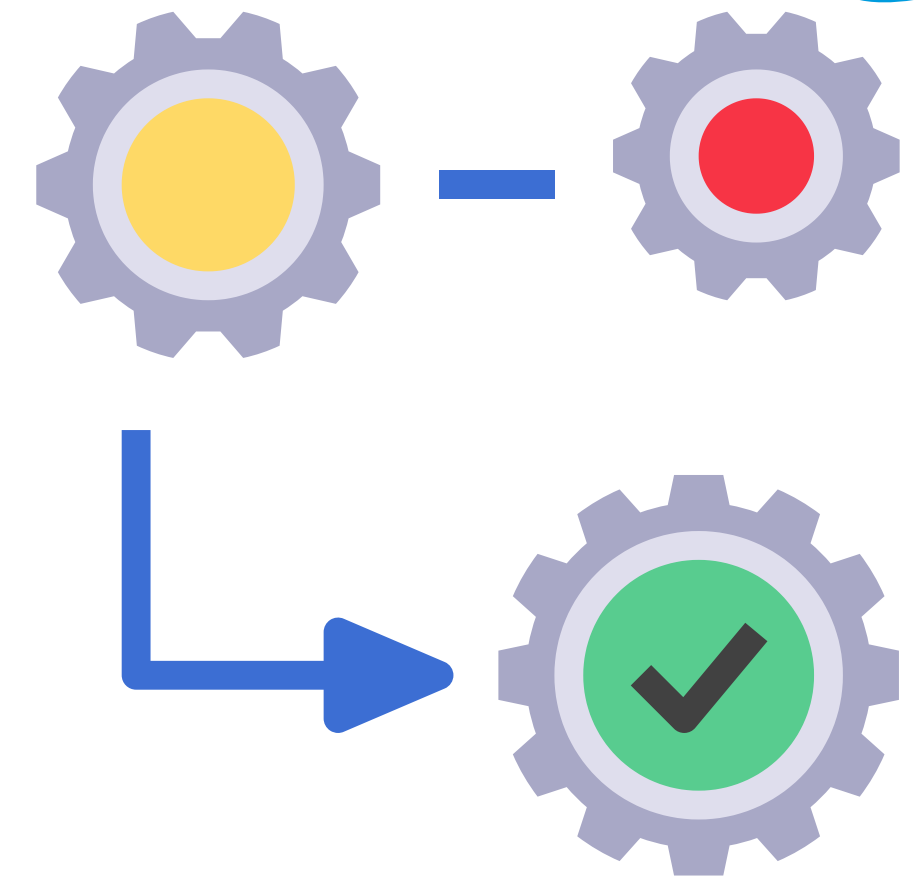


# FASE 3: EJECUCIÓN

## 7. PLAN DE TAREAS

Realización de distintas tareas del proyecto siguiendo el plan de trabajo previsto:

- Dirección General de Informática y Transformación Digital: cambios precisos a nivel informático que fueron validados a través de reuniones con la Inspección General de Servicios.
- Centros gestores: propuestas de cambio de los procedimientos.





## 8. VALIDACIÓN

Los cambios propuestos han sido validados por distintos colectivos de personal funcionario de la Inspección General de Servicios antes de su implementación.  
Se han seleccionado algunos procedimientos que están siendo rediseñados a modo de piloto para su validación en el grupo de trabajo antes de su implementación.



## 9. IMPLEMENTACIÓN

Resultado: una sede electrónica más accesible, intuitiva y fácil de utilizar.

**sede.carm.es**

The screenshot shows the homepage of the 'SedeElectronica' website for the Region of Murcia. At the top left is the 'SedeElectronica' logo. To its right, the date and time are displayed: 'Sábado, 26 de marzo de 2022, 11:01h.' followed by a refresh icon. Further right are the logos for 'Unión Europea' and 'Región de Murcia'. Below the header, a yellow banner contains an 'Aviso' (Notice) stating that due to changes in Chrome and Edge browsers, the application requires an update to version 1.7.2, with a link to 'Descargar Autofirma 1.7.2'. The main navigation area features a search bar with the placeholder '(Introducir el código, palabra o nombre del trámite a buscar)' and a 'Búsqueda Avanzada' (Advanced Search) link. Below the search bar are four main service categories, each with an icon and a brief description: 1. 'INFORMACIÓN GENERAL' (Information General) with an 'i' icon, describing it as a place to learn about the website's operation. 2. 'MI CARPETA CIUDADANA' (My Citizen Folder) with a folder icon, describing it as an area to consult files, receive notifications, and obtain certifications. 3. 'REALIZAR UN TRÁMITE' (Perform a Procedure) with a document icon, describing it as a place for all procedures and services offered by the CARM. 4. 'ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA' (Citizen Attention) with a headset icon, describing it as a place to know information and assistance channels, with a 'SOLICITAR CITA PREVIA' (Request Appointment) link. Below these categories is a 'Servicios externos' (External Services) section with six icons and their descriptions: 1. 'VALID@' for electronic signature validation. 2. 'Pasarela de pago' (Payment Gateway) for card payments. 3. 'Validación de documentos' (Document Validation) using CSV codes. 4. 'Punto general de entrada de facturas electrónicas' (General entry point for electronic invoices). 5. 'Sede electrónica del Servicio Murciano de Salud' (Electronic office of the Murcian Health Service). 6. 'info directo' (info directo) for the Institute of Promotion of the Region of Murcia. The footer contains copyright information for the Region of Murcia, a list of links (Quejas y Sugerencias, Mapa Web, Ayuda, Aviso Legal, Accesibilidad, Glosario de Términos), and a 'CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL ENS' (Certification of Conformity with the ENS) logo.

# LA NUEVA SEDE.CARM.ES: GLOSARIO

[i INFORMACIÓN GENERAL](#) [MI CARPETA CIUDADANA](#) [REALIZAR UN TRÁMITE](#) [ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA](#)

Inicio > Glosario de términos

## Glosario de términos

[A](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [N](#) [P](#) [R](#) [S](#)

---

### A

- Actuación administrativa automatizada
- Archivo electrónico
- Autenticación

### C

- Calendario de días inhábiles
- Catálogo de servicios, procedimientos o trámites
- Certificado digital
- Certificado electrónico
- Cl@ve
- Copia electrónica
- Copia electrónica auténtica
- CSV (Código Seguro de Verificación)

### D

- Declaración de lesividad
- Desestimación
- Desistimiento
- Dirección electrónica
- Dirección electrónica habilitada
- Documento electrónico
- Días hábiles
- Días naturales

### E

- Efecto retroactivo

### F

- Firma electrónica

### N

- Notificación electrónica

### P

- Pasarela de pagos
- PASE
- Portafirmas
- Procedimiento administrativo
- Punto de acceso electrónico

### R

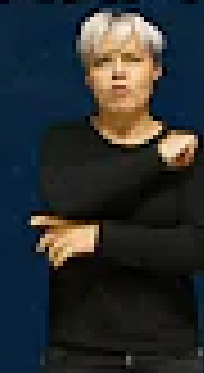
- Registro electrónico
- Registro electrónico de representantes

### S

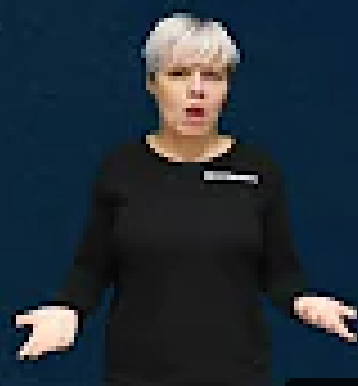
- Sede electrónica
- Sellado de tiempo
- Servicio de verificación
- Sistema de firma electrónica



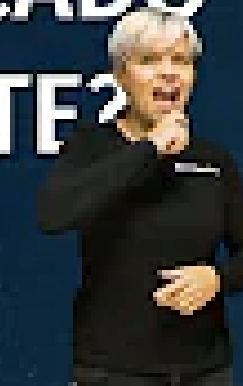
**¿CÓMO PRESENTO UN  
ESCRITO EN EL REGISTRO  
ELECTRÓNICO DE LA CARM?**



**¿QUÉ PUEDES HACER EN  
LA SEDE ELECTRÓNICA?**



**¿CÓMO INFORMO  
A LA ADMINISTRACIÓN QUE  
QUIERO SER NOTIFICADO  
ELECTRÓNICAMENTE?**



Grupo de trabajo  
sobre lenguaje claro CARM

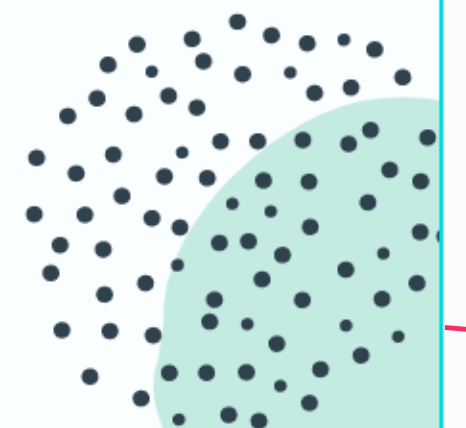
Versión 1.0. 14/03/2022



# RECOMENDACIONES DE LENGUAJE CLARO

14 de marzo de 2022

GRUPO DE TRABAJO  
SIMPLICIDAD Y  
CLARIDAD DEL  
LENGUAJE  
ADMINISTRATIVO EN  
LA CARM



# RESULTADOS

Es una buena solución para el reto público que se quería resolver



**ESCALARLA Y  
DIFUNDIRLA  
COMO BUENA  
PRÁCTICA**

**PRESENTACIÓN  
PREMIOS**

**PREMIO  
DISCAPACIDAD  
2021**

**JORNADA  
INNOVACIÓN  
REGIÓN DE  
MURCIA**

**OBSERVATORIO  
DE CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS**

*Muchas  
gracias*



Inspección General  
de Servicios **CARM**