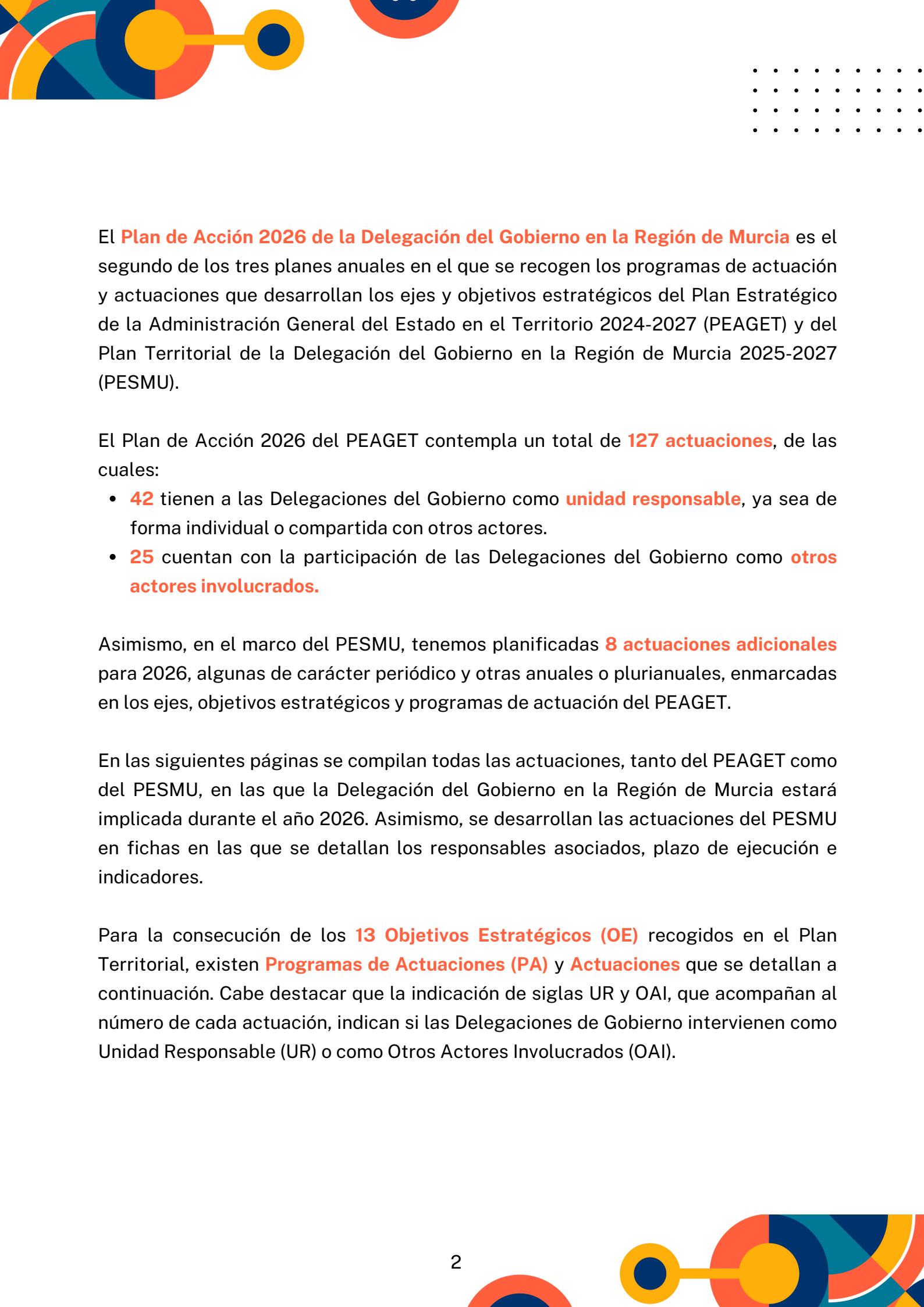


# Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027

PLAN  
TERRITORIAL DE  
LA DELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO  
EN LA REGIÓN  
DE MURCIA  
(PESMU)

## PLAN DE ACCIÓN 2026





El **Plan de Acción 2026 de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia** es el segundo de los tres planes anuales en el que se recogen los programas de actuación y actuaciones que desarrollan los ejes y objetivos estratégicos del Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el Territorio 2024-2027 (PEAGET) y del Plan Territorial de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia 2025-2027 (PESMU).

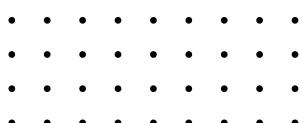
El Plan de Acción 2026 del PEAGET contempla un total de **127 actuaciones**, de las cuales:

- **42** tienen a las Delegaciones del Gobierno como **unidad responsable**, ya sea de forma individual o compartida con otros actores.
- **25** cuentan con la participación de las Delegaciones del Gobierno como **otros actores involucrados**.

Asimismo, en el marco del PESMU, tenemos planificadas **8 actuaciones adicionales** para 2026, algunas de carácter periódico y otras anuales o plurianuales, enmarcadas en los ejes, objetivos estratégicos y programas de actuación del PEAGET.

En las siguientes páginas se compilan todas las actuaciones, tanto del PEAGET como del PESMU, en las que la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia estará implicada durante el año 2026. Asimismo, se desarrollan las actuaciones del PESMU en fichas en las que se detallan los responsables asociados, plazo de ejecución e indicadores.

Para la consecución de los **13 Objetivos Estratégicos (OE)** recogidos en el Plan Territorial, existen **Programas de Actuaciones (PA)** y **Actuaciones** que se detallan a continuación. Cabe destacar que la indicación de siglas UR y OAI, que acompañan al número de cada actuación, indican si las Delegaciones de Gobierno intervienen como Unidad Responsable (UR) o como Otros Actores Involucrados (OAI).



# EJE

1

UNA  
ADMINISTRACIÓN  
DE CALIDAD Y  
ACCESIBLE A LA  
CIUDADANÍA

## OE1

Accesibilidad  
en la atención  
presencial

## OE2

Nuevo modelo  
de atención  
multicanal  
accesible y  
eficiente

## OE3

Digitalización  
de la gestión  
para la mejora  
hacia la  
ciudadanía

### PA 1.1. La Administración cerca de ti.

**PEAGET**

- 1.1.1.-UR-Realización de un cronograma de visitas.
- 1.1.3.-OAI-Jornada de intercambio de buenas prácticas sobre La Administración cerca de ti.
- 1.1.5.-OAI-Jornadas dirigidas a ayuntamientos para fomentar la adhesión.
- 1.1.7.-UR-Difusión de información del servicio en el portal web del MPTMD y en redes sociales.

### PA 1.2. Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a colectivos vulnerables.

**PESMU**

- 1.2.c. Difusión externa del catálogo de preguntas frecuentes.
- 1.2.d. Elaboración de vídeo-tutoriales dirigidos a la ciudadanía.

### PA 1.3. Espacios de atención adaptados a las necesidades de las personas.

**PEAGET**

- 1.3.4.-UR-Planificación de actuaciones de mejora de la accesibilidad universal, previa consulta con el CERMI
- 1.3.5.-UR-Ejecución de las actuaciones de mejora planificadas, respetando el manual de imagen de la AGET (programa 12.1).

### PA 2.3. Implementación de un modelo de información continua a la ciudadanía sobre la gestión de sus expedientes vía SMS.

**PEAGET**

- 2.3.3.-OAI-Realización de pruebas piloto.
- 2.3.4.-OAI-Implantación del servicio.

### PA 3.1. Automatización de procesos para reducir los plazos de tramitación de los procedimientos de extranjería.

**PEAGET**

- 3.1.2.-OAI-Simplificación de la presentación electrónica de solicitudes por parte de los ciudadanos a través de Mercurio Renovaciones.
- 3.1.3.-OAI-Integración de la recepción de los informes y datos de una Administración Pública en cada renovación, en la aplicación ACEX.
- 3.1.4.-OAI-Introducción en la aplicación ACEX de procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos para cada autorización solicitada mediante Mercurio Renovaciones.
- 3.1.5.-OAI-Automatización de los procesos de emisión, firma y notificación de requerimientos y resoluciones de concesión para cada solicitud presentada mediante Mercurio Renovaciones.



# EJE 1 UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE A LA CIUDADANÍA

## OE4 Servicios de la calidad a la ciudadanía en todo el territorio

- PA 4.1. Implantación de los programas de calidad con los Ministerios funcionales dirigidos a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.**  
**PEAGET**  
4.1.2.-OAI-Creación de grupos de trabajo.
- PA 4.2. Evaluación de la calidad de la organización y difusión de nuevas prácticas.**  
**PEAGET**  
4.2.7.-UR-Seguimiento del impacto de los proyectos de mejora derivados de la Autoevaluación 2024 y proyectos de mejora 2022-2023 no ejecutados o medido su impacto anteriormente sobre las áreas de mejora identificadas.  
4.2.8.-OAI-Selección de proyectos de éxito derivados de la Autoevaluación 2024 para el Banco de conocimiento de buenas prácticas.
- PA 4.3. Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados.**  
**PEAGET**  
4.3.1.-UR-Realización de una encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias del servicio de atención presencial de las Oficinas de Información, Asistencia y Registro, y elaboración y difusión del informe de resultados.  
4.3.2.-UR-Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.1 La Administración cerca de ti, y elaboración y difusión del informe de resultados.  
4.3.3.-UR-Realización de una encuesta de satisfacción a las personas destinatarias del programa 1.2 Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a colectivos vulnerables, y elaboración y difusión del informe de resultados.  
4.3.4.-UR-Tratamiento específico de las quejas y sugerencias recibidas sobre ámbitos prioritarios (accesibilidad universal, cita previa u otros identificados por la DGAGET).  
4.3.5.-UR-Elaboración de informes periódicos de seguimiento de las quejas y sugerencias y difusión del informe anual.  
4.3.6.-UR-Análisis de las acciones de mejora derivadas de la presentación de quejas y sugerencias.
- PA 4.4. Implantación de un sistema de calidad acreditada para los laboratorios superiores de análisis de estupefacientes de la AGE en el Territorio.**  
**PEAGET**  
4.4.1.-OAI-Creación de un grupo de trabajo de calidad a nivel nacional.  
4.4.2.-UR-Elaboración, divulgación e implementación de toda la documentación escrita necesaria para el cumplimiento de la normativa internacional de aplicación a los ensayos de rutina (PNTs, manuales de calidad, registros de formación, etc).  
4.4.4.-UR-Participación en ejercicios interlaboratorio nacionales e internacionales.  
4.4.5.-UR-Elaboración y realización de los planes de calibración de los equipos de laboratorio para el cumplimiento de la UNE EN ISO 17025 y otras normas internacionales de aplicación.



• • • • •  
• • • • •  
• • • • •  
• • • • •

## EJE

2

RECURSOS  
HUMANOS  
ORIENTADOS A LA  
PRESTACIÓN  
EFICIENTE DE LOS  
SERVICIOS  
PÚBLICOS

### OE6

Definición de  
una estrategia  
común para la  
ordenación de  
los RR.HH.

**PA 6.1. Planificación de la ordenación de la actividad profesional y provisión de los Recursos Humanos de la AGE en el Territorio.**

**PEAGET**

6.1.4.-OAI-Análisis de los procedimientos de gestión y las condiciones de trabajo y planificación de medidas para la mejora.

6.1.5.-OAI-Ejecución de medidas de mejora y simplificación de los procedimientos derivadas del análisis realizado.

6.1.6.-OIA-Análisis de las necesidades de formación.

6.1.7.-OIA-Elaboración y ejecución de planes formativos que respondan a las necesidades detectadas.

### OE7

Diseño de  
nuevas  
estructuras  
para la gestión  
eficiente de los  
servicios  
integrados

**PA 7.1. Modelos deslocalizados de gestión.**

**PEAGET**

7.1.4.-OAI-Implantación de los modelos deslocalizados de gestión, de acuerdo con la planificación establecida.

**PA 7.2. Desterritorialización de la gestión de los Recursos Humanos y Económicos.**

**PEAGET**

7.2.3.-UR-Análisis de las tareas de gestión de recursos humanos y económicos susceptibles de desterritorialización progresiva por territorios y planificación para su implantación.

7.2.4.-UR-Implantación por territorios, de acuerdo con la planificación diseñada.

### OE8

Implantación  
de medidas  
para la gestión  
eficaz de los  
recursos  
humanos por  
competencias,  
adecuada a las  
nuevas  
estructuras

**PA 8.1. Atracción y retención de talento.**

**PEAGET**

8.1.1.-UR-Ánalisis sobre las principales necesidades y ámbitos de actuación que se deben abordar en cada DG.

8.1.4.-UR-Fomento de los convenios AGE - Universidades para prácticas de estudiantes en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

8.1.5.-OAI-Establecimiento y/o mejora de los protocolo de acogida y despedida.

8.1.6.-OAI- Establecimiento de premios y/o reconocimientos al talento y las buenas prácticas.

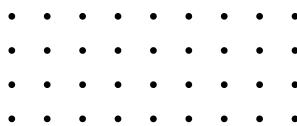
**PESMU**

8.1.b. Elaboración de una encuesta de satisfacción.

8.1.c. Implantar una jornada de convivencia.

8.1.d. Implantar una INTRANET de la propia DGRM.

8.1.e. Fomento de los hábitos de vida saludable.



## EJE 2

RECURSOS  
HUMANOS  
ORIENTADOS A LA  
PRESTACIÓN  
EFICIENTE DE LOS  
SERVICIOS  
PÚBLICOS

### OE9

Consolidación  
de la gestión  
basada en la  
planificación y  
la retribución  
vinculada a  
objetivos

**PA 9.1. Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.**

**PEAGET**

9.1.5.-UR-Alineación de la elaboración de planes territoriales por las Delegaciones del Gobierno.

**PESMU**

9.1.a. Elaboración de un manual de procesos.

**PA 9.2. Consolidación de la Dirección por objetivos.**

**PEAGET**

9.2.2.-OAI-Elaboración de los Planes de objetivos operativos anuales para las Delegaciones y Subdelegaciones y Direcciones Insulares.

**PA 9.3. Implantación de un modelo de productividad por objetivos.**

**PEAGET**

9.3.3.-UR-Aplicación del modelo de productividad por objetivos.

**9.4. Cuadro de mando integral: Diseño, implementación e inclusión de indicadores.**

**PEAGET**

9.4.3.-OAI-Definición de nuevos indicadores en CRETA.

## EJE 3

VISIBILIDAD  
INSTITUCIONAL  
RECONOCIBLE Y  
HOMOGÉNEA

### OE11

Unidad de  
acción de la  
AGE en el  
Territorio

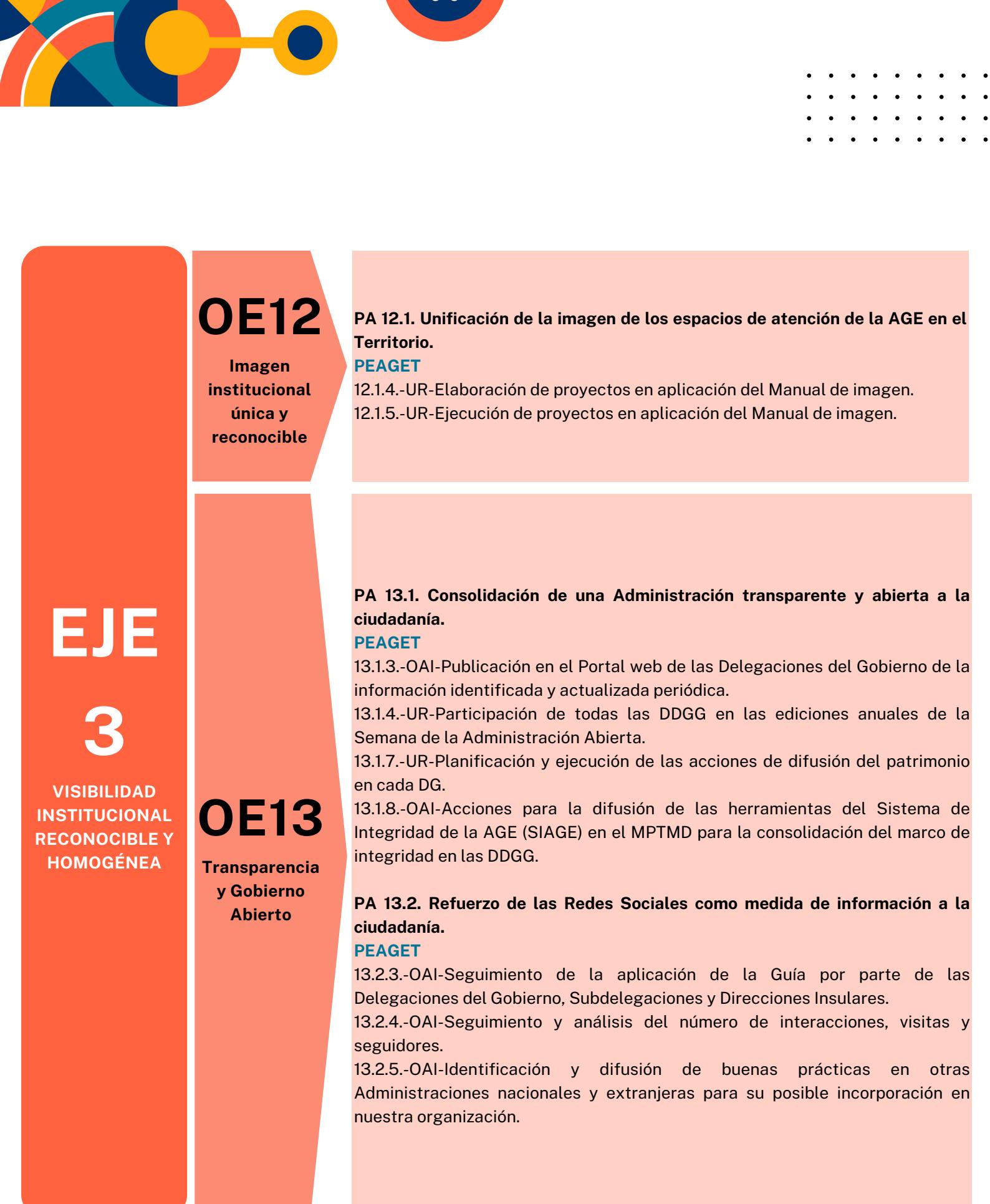
**PA 11.1. Refuerzo de la función coordinadora de las Delegaciones del Gobierno con el resto de Organismos de la AGE.**

**PEAGET**

11.1.1.-UR-Identificación de aquellos aspectos/indicadores que permitan conocer/analizar la situación de la AGE en el Territorio de cara a una mejor coordinación.

11.1.4.-UR-Establecimiento de los cauces de colaboración y coordinación de la CICAPE con las Comisiones de asistencia al Delegado/a del Gobierno.





# EJE

4

COMPROMISO  
CON LA  
SOSTENIBILIDAD

## OE14

Uso sostenible de  
los recursos de la  
AGE en el  
Territorio

### PA 14.1. Impulso de la eficiencia energética y del uso de las energías renovables.

**PEAGET**

- 14.1.3.-UR-Elaboración de proyectos de energías renovables, según planificación.
- 14.1.4.-UR-Ejecución de proyectos de energías renovables, según planificación.
- 14.1.5.-UR-Actualización y seguimiento de datos en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la AGE (SIGEE AGE).
- 14.1.6.-UR-Seguimiento de la evolución de la reducción del consumo de energía (memoria anual de reducción de, al menos, el 2%).

### PA 14.2. Uso sostenible de espacios.

**PEAGET**

- 14.2.3.-UR-Planificación de actuaciones de reorganización para la optimización de espacios, a partir de las alternativas propuestas.
- 14.2.4.-UR-Ejecución de las actuaciones de reorganización para la optimización.

### PA 14.3. Gestión sostenible de recursos y residuos.

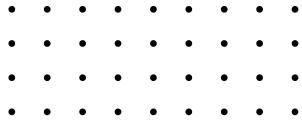
**PEAGET**

- 14.3.3.-UR-Implantación de las medidas establecidas en los planes, protocolos o instrucciones elaborados.
- 14.3.6.-UR-Implantación de las alternativas propuestas sobre recursos tecnológicos, de acuerdo con su viabilidad.
- 14.3.7.-UR-Elaboración de un informe anual de necesidades para el ejercicio siguiente (necesidades de compra de papel, de desafectación/donación de recursos tecnológicos, etc.), a partir de los planes, protocolos o instrucciones establecidos.
- 14.3.8.-UR-Elaboración de una memoria anual sobre la evolución del consumo de recursos, la gestión de residuos y la gestión de los recursos tecnológicos en el ejercicio anterior.

### PA 14.4. Sostenibilidad financiera.

**PEAGET**

- 14.4.1.-UR-Elaboración de una memoria del estado de situación de ejecución de contratos menores.

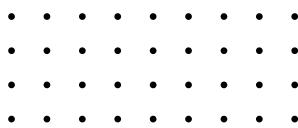



<b>EJE 4</b> <b>COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD</b>	<b>OE15</b> <b>Una Administración sin papel</b>	<p><b>PA 15.1. Plan de reducción de archivos en papel.</b>  <b>PEAGET</b>            15.1.3.-UR-Ejecución de expurgos en cada DG, de acuerdo con la planificación.            15.1.5.-UR-Ejecución de alternativas propuestas, de acuerdo con su viabilidad.            15.1.6.-UR-Elaboración de una memoria anual sobre el volumen de documentación en papel y el espacio destinado a archivo en cada DG.</p> <p><b>PA 15.2. Plan de digitalización e higiene digital.</b>  <b>PEAGET</b>            15.2.3.-UR-Elaboración de propuestas particulares de protocolo de archivo.            15.2.4.-UR-Elaboración de un protocolo compartido de recomendaciones de higiene digital.  <b>PESMU</b>            15.2.a. Homogeneización de criterios de archivo digital.</p>
---	--	---

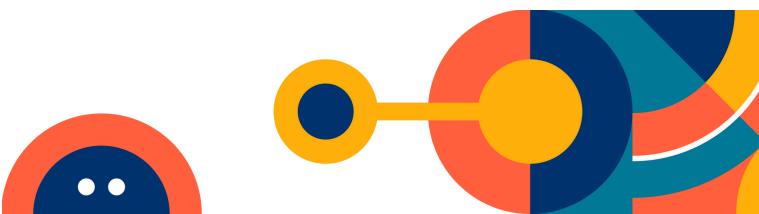


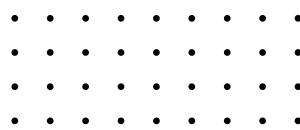
# FICHAS PESMU

Actuación		
1.2.c. Difusión externa del catálogo de preguntas frecuentes.		
Eje	Objetivo estratégico	Programa de actuación
1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.	1. Accesibilidad en la atención presencial.	1.2. Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a colectivos vulnerables.
Vigencia		
2026		
Finalidad, punto de partida y justificación		
<p>Tras la identificación de las consultas más habituales que los ciudadanos formulan en su relación con la Delegación del Gobierno y la elaboración de un catálogo interno de preguntas frecuentes, difundido entre el personal con el fin de homogeneizar conocimientos básicos sobre determinados servicios y procedimientos, se plantea la elaboración de versiones adaptadas de aquellas preguntas de mayor interés para la ciudadanía. Esta actuación tiene como finalidad facilitar información clara, accesible y comprensible, mejorando la atención al ciudadano y reforzando la transparencia mediante su difusión externa.</p>		
Indicador	Fuente de datos	Periodicidad del seguimiento
Análisis de las FAQs objeto de difusión externa: 50%	Grupo de trabajo y unidades	Trimestral
Elaboración de los documentos: 30%	Grupo de trabajo	Trimestral
Difusión y puesta en marcha: 20%	Grupo de trabajo	Trimestral
Responsable		
Oficina de Información, Atención y Registro y Oficina de Extranjería		



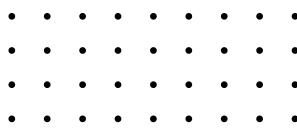
Actuación		
1.2.d. Elaboración de vídeo-tutoriales dirigidos a la ciudadanía.		
Eje	Objetivo estratégico	Programa de actuación
1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía.	1. Accesibilidad en la atención presencial.	1.2. Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a colectivos vulnerables.
Vigencia		
2026		
Finalidad, punto de partida y justificación		
<p>Tras la identificación de los trámites más habituales que realizan los ciudadanos en estas dos unidades, se deliberará sobre qué vídeo-tutoriales resultan de mayor utilidad para la ciudadanía y se realizarán, al menos, 10 vídeos-tutoriales. Dicho contenido, una vez elaborado, se subirán al canal de YouTube de la Delegación, se dará difusión a las unidades en cuestión para que los puedan difundir a la ciudadanía y se valorará la posibilidad de otros medios de difusión.</p> <p>Esta actuación tiene como finalidad facilitar información clara, accesible y comprensible sobre cómo emplear los medios electrónicos para realizar trámites con esta Delegación y por ende, mejorar la atención al ciudadano.</p>		
Indicador	Fuente de datos	Periodicidad del seguimiento
Análisis de los vídeo-tutoriales necesarios: 20%	Grupo de trabajo y unidades	Trimestral
Elaboración de los vídeo-tutoriales: 60%	Grupo de trabajo	Trimestral
Difusión y puesta en marcha: 20%	Grupo de trabajo	Trimestral
Responsable		
Vicesecretaría, Oficina de Información, Atención y Registro y Oficina de Extranjería		





<b>Actuación</b>		
8.1.a Identificar las necesidades de las unidades y equipos.		
<b>Eje</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Programación de actuación</b>
2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.	8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8.1. Atracción y retención de talento.
<b>Vigencia</b>		
Anual		
<b>Finalidad, punto de partida y justificación</b>		
<p>Identificar las necesidades de personal de las distintas unidades y equipos de trabajo de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia para establecer un mapa con las carencias de la organización.</p> <p>La falta de personal para hacer frente a las cargas de trabajo de las diferentes unidades y equipos hace necesario la creación de un mapa que identifique esas necesidades de la organización.</p>		
<b>Indicador</b>	<b>Fuente de datos</b>	<b>Periodicidad del seguimiento</b>
Solicitud de organigrama, perfiles, cargas de trabajo: 30%	Grupo de trabajo	Trimestral
Elaboración y remisión de datos solicitados: 40%	Grupo de trabajo	Trimestral
Elaboración del mapa de necesidades: 30%	Grupo de trabajo	Trimestral
<b>Responsable</b>		
Secretaría General		





## Actuación

### 8.1.b. Elaboración de una encuesta de satisfacción.

Eje	Objetivo estratégico	Programación de actuación
2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.	8. Implementación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8.1. Atracción y retención de talento.

## Vigencia

Periódico

## Finalidad, punto de partida y justificación

Obtener información directa sobre la percepción y nivel de satisfacción del personal respecto a su entorno laboral. Esta información permitirá identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión interna de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia, contribuyendo al bienestar de los empleados y a la creación de un ambiente laboral más productivo y satisfactorio.

Actualmente se carece de datos sistemáticos sobre la satisfacción y percepción del personal, lo que dificulta la identificación de problemas y oportunidades de mejora.

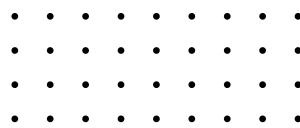
La necesidad de conocer las opiniones del personal de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia es fundamental para implementar medidas de mejora efectivas. Escuchar y actuar sobre las inquietudes y sugerencias del personal no solo optimiza el entorno laboral, sino que también contribuye a la mejora de funcionamiento de la organización.

Indicador	Fuente de datos	Periodicidad del seguimiento
Definición y envío de la encuesta: 50%	Grupo de trabajo	Trimestral
Evaluación y difusión de resultados: 50%	Grupo de trabajo	Trimestral

## Responsable

Secretaría General y Oficina de Extranjería





## Actuación

8.1.c. Implantar una jornada de convivencia.

Eje	Objetivo estratégico	Programación de actuación
2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.	8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8.1. Atracción y retención de talento.

## Vigencia

Periódico

## Punto de partida y justificación

Implantar una jornada anual de convivencia del personal de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales, el clima laboral, la participación y la cooperación entre unidades.

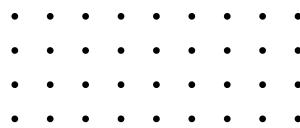
El personal de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia se encuentra disperso en diferentes sedes, razón por la cual se hace necesario mejorar las relaciones entre el personal con la finalidad de fomentar la cultura de pertenencia al grupo.

Indicador	Fuente de datos	Periodicidad del seguimiento
Organización de actividades: 60%	Grupo de trabajo	Trimestral
Difusión de la jornada: 20%	Grupo de trabajo	Trimestral
Desarrollo de la jornada: 20%	Grupo de trabajo	Trimestral

## Responsable

Secretaría General y Oficina de Extranjería





## Actuación

8.1.d. Implantar una INTRANET de la propia DGRM.

Eje	Objetivo estratégico	Programación de actuación
2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.	8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8.1. Atracción y retención de talento.

## Vigencia

2025-2026

## Punto de partida y justificación

Facilitar al personal de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia información puntual y actualizada de novedades, criterios y decisiones que afecten a su vida profesional.

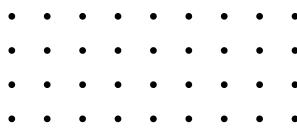
Ausencia de un canal de información interna, propio de la Delegación del Gobierno en la Región de Murcia, dirigido a todo el personal de la organización para que tenga acceso a las novedades informativas de forma rápida y visual.

Indicador	Fuente de datos	Periodicidad del seguimiento
Diseñar el formato y crear la estructura: 50%	Informática	Trimestral
Dotar de contenidos: 30%	Grupo de trabajo	Trimestral
Puesta en marcha: 20%	Informática	Trimestral

## Responsable

Secretaría General





### Actuación

8.1.e. Fomento de los hábitos de vida saludable.

Eje	Objetivo estratégico	Programación de actuación
2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.	8. Implantación de medidas para la gestión eficaz de los recursos humanos por competencias, adecuada a las nuevas estructuras.	8.1. Atracción y retención de talento.

### Vigencia

Periódico

### Finalidad, punto de partida y justificación

Promover hábitos de vida saludable entre el personal de la Delegación a través de la participación en actividades físicas que contribuyen al bienestar físico y mental.

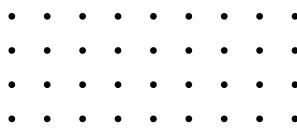
El bienestar del personal de la Delegación es una prioridad, ya que su salud física y mental impacta directamente en la efectividad y eficiencia del trabajo. Actualmente, el entorno laboral enfrenta desafíos como el sedentarismo, el estrés y la falta de espacios y actividades que fomenten un estilo de vida saludable. Además, la promoción de la actividad física no solo mejora la salud de los empleados, sino que también fortalece el ambiente de equipo.

Indicador	Fuente de datos	Periodicidad del seguimiento
Participación en la carrera: 100%	Grupo de Trabajo	Anual

### Responsable

Secretaría General





## Actuación

### 9.1.a. Elaboración de un manual de procesos.

Eje	Objetivo estratégico	Programación de actuación
2. Recursos humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos.	9. Consolidación de la gestión basada en la planificación y la retribución vinculada a objetivos.	9.1. Avanzar hacia la planificación estratégica en la gestión de la organización.

## Vigencia

2025-2026

## Punto de partida y justificación

Elaborar un manual de procesos por cada Área o Unidad de la Delegación del Gobierno que tramita expedientes administrativos con el fin de favorecer el aprendizaje de los distintos procedimientos que se manejan en cada servicio, lo que facilitará la incorporación del nuevo personal asegurando la correcta ejecución de los mismos, promoviendo/mejorando la eficiencia administrativa.

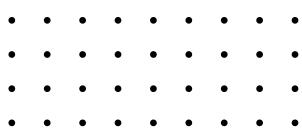
Actualmente en la Delegación del Gobierno solo existen manuales de procesos en algunas Unidades administrativas lo que dificulta el aprendizaje de los procedimientos al personal recién incorporado a las unidades que aún no lo tienen implementado.

Indicador	Fuente de datos	Periodicidad del seguimiento
Propuesta documento: 10%	Grupo de trabajo	Trimestral
Recopilación de información: 50%	Todas las Unidades/grupo de trabajo	Trimestral
Revisión y aprobación del manual: 20%	Grupo de trabajo	Trimestral
Difusión y puesta en marcha: 20%	Grupo de trabajo	Trimestral

## Responsable

Secretaría General y Oficina de Extranjería





## Actuación

15.2.a. Homogeneización de criterios de archivo digital.

Eje	Objetivo estratégico	Programa de actuación
4. Compromiso con la sostenibilidad.	15. Una Administración sin papel.	15.2. Plan de digitalización e higiene digital.

## Vigencia

Anual

## Finalidad, punto de partida y justificación

Optimizar el archivo digital de la Delegación mediante la aplicación de la metodología de las 5S, logrando un entorno organizado, eficiente y sostenible que facilite la búsqueda y el acceso a la información, minimice errores y contribuya a la mejora continua en los procesos de gestión documental.

El crecimiento del archivo digital en los últimos años ha generado la necesidad de una organización eficiente para evitar la duplicidad de información, mejorar el acceso a los documentos y optimizar el uso de recursos digitales. La aplicación de la metodología 5S (Clasificación, Orden, Limpieza, Estandarización y Disciplina) permitirá un entorno de trabajo digital más limpio y accesible, facilitando la gestión documental y alineándose con los principios de sostenibilidad y digitalización. Además, este enfoque minimiza el tiempo de búsqueda y reduce la carga de almacenamiento.

Indicador	Fuente de datos	Periodicidad del seguimiento
Ejecución de cada una de las cinco fases de las 5S: 20%	Responsable de cada unidad Grupo de Trabajo	Anual

## Responsable

Secretaría General





[dpo.dg.murcia@digital.gob.es](mailto:dpo.dg.murcia@digital.gob.es)