



Estrategia RSC I Ayuntamiento de Murcia

2021-2024

Coordinadora
María de las Mercedes Bernabé Pérez
Concejal de Agenda Urbana y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Murcia

Autores del Documento
María Dolores Abellán Giménez, Longinos Marín Rives y Pedro J. Cuestas Díaz
de la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia

Colaboradoras
Carmen Verde y Carmen Vilches

Año 2021

ÍNDICE	
1. INTRODUCCIÓN	4
2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL AYUNTAMIENTO	8
3. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICAS PÚBLICAS RELACIONADAS CON LA RSC	10
3.1. MARCO INTERNACIONAL	10
3.2. MARCO EUROPEO	10
3.3. MARCO NACIONAL	11
3.4. MARCO AUTONÓMICO	11
3.5. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA	12
3.6. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA	13
4. CONTEXTO DE RSC EN EL MUNICIPIO DE MURCIA	15
5. ANTECEDENTES DE PLANIFICACIÓN DE RSC EN EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA	18
6. FASES Y METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA	19
6.1. DIAGNÓSTICO	19
6.1.1. Recopilación de información sobre RSC en las distintas áreas del Ayuntamiento de Murcia.	19
6.1.2. Análisis de Materialidad para la Memoria de RSC 2019 del Ayuntamiento de Murcia	20
6.1.3. Análisis DAFO y CAME	21
6.2. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA MEMORIA DE RSC DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA 2019	27
6.3. BORRADOR INICIAL DE LA ESTRATEGIA	27
6.4. CONSULTA A EXPERTOS Y GRUPOS DE INTERÉS	36
6.5. BORRADOR FINAL DE LA ESTRATEGIA	39
6.6. APROBACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA 2021-2024	39
6.7. DIFUSIÓN DE LA ESTRATEGIA	40
6.8. EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA	40
6.9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA	40
7. EJES, LÍNEAS, METAS Y MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA 2021-2024	41

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Murcia está comprometido con la sostenibilidad y ha avanzado notablemente en el gobierno y gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en los últimos años. Pero también es conocedor de que los ciudadanos requieren mayor claridad sobre cómo el Ayuntamiento integra esas preocupaciones y mayores dosis de transparencia y rendición de cuentas sobre las mismas. Para lograrlo el Ayuntamiento de Murcia aborda un proceso de planificación, organización, dirección y control de la RSC. Este proceso se ha llevado a cabo en relación con los grupos de interés del Ayuntamiento de Murcia y contando con la participación de los murcianos y murcianas, ya que la planificación compartida de una estrategia de RSC ayuda, en primer lugar a buscar la resolución de muchos problemas que no se agota con la aplicación de las normas jurídicas y, en segundo lugar, a encontrar el camino que debe recorrer el Ayuntamiento en el futuro para adecuarse a los cambios y demandas del entorno y lograr una mayor eficacia, eficiencia y calidad en los servicios que provee.

La RSC de una organización pública es un conjunto de estrategias, políticas y compromisos de carácter económico, ético, social y medioambiental, que se integran de manera voluntaria en sus procesos de gestión y en las relaciones con sus grupos de interés mediante una cultura de transparencia y buen gobierno para responder y rendir cuentas de su contribución con el desarrollo sostenible de la sociedad¹.

Otra manera de entender la RSC de una organización es como la **responsabilidad del resultado del impacto que genera con su actividad y en su relación con los grupos de interés**. En este sentido, las organizaciones deben conocer cuáles son estos impactos y encauzar la gestión para maximizar los posibles efectos positivos y minimizar, en la medida de lo posible, los efectos negativos que pudieran derivarse de su actuación. En este sentido las administraciones públicas, además del importante papel que pueden y deben jugar en la promoción, impulso, difusión y apoyo de la responsabilidad social en el ámbito de las empresas y del resto de organizaciones, debe prestar atención a los criterios de responsabilidad social en su propio funcionamiento y modelo, jugando un papel ejemplar (Estrategia Española de Responsabilidad Social Empresarial, 2014-2020).

¹ Para ver más definiciones sobre RSC en el ámbito de las Administraciones Públicas consultar: Cueto y De la Cuesta, 2018; Canyelles 2011.

El Ayuntamiento de Murcia a través de este proceso de planificación estratégica de la RSC ha establecido prioridades y objetivos definiendo los medios que son necesarios, atendiendo a los recursos disponibles para lograr los resultados esperados.

Para llevar a cabo la Estrategia de RSC del Ayuntamiento de Murcia se ha tenido en cuenta tanto los beneficios como los riesgos que presenta cualquier proceso de planificación estratégica² tratando de conseguir los primeros y evitar los segundos:

Algunos de los **beneficios** de la planificación estratégica son los siguientes:

- Orienta los esfuerzos hacia “lo importante” de acuerdo con el propósito nuclear de la unidad administrativa.
- Mejora y facilita la toma de decisiones sobre políticas y presupuestos.
- Establece metas y objetivos bien definidos.
- Reduce la incertidumbre y la inseguridad, al determinar qué se va a hacer, cuándo y de qué manera.
- Evita gastos innecesarios o no previstos.
- Evalúa el compromiso político.
- Permite rendir cuentas.

Pero también presenta una serie de **riesgos** que se han tenido en cuenta para evitarlos y conseguir el éxito de esta Estrategia, que se pueden resumir en los siguientes:

- Una excesiva burocratización del proceso de planificación que impida la flexibilidad y agilidad necesaria.
- Utilizar la planificación estratégica como mera publicidad de la organización y no con el compromiso que requiere.
- No vincular los procesos de planificación con la evaluación y las propuestas de mejora.
- Centralización creciente de los procesos de gestión.

Por otro lado, entre los presupuestos que se han observado en la elaboración de esta Estrategia está la alineación de los objetivos y acciones previstas con los cinco principios básicos de una buena gobernanza establecidos en el **Libro Blanco sobre gobernanza europea** que, de forma resumida, se exponen a continuación:

² *Estrategia Andaluza de Desarrollo Sostenible 2030*, 2018.

- **Apertura**, ya que las instituciones deben otorgar más importancia a la transparencia y a la comunicación de sus decisiones.
- **Participación**, persiguiendo de forma más sistemática la implicación de los ciudadanos en la elaboración y aplicación de las políticas.
- **Responsabilidad**, clarificando los diferentes papeles en el proceso de toma de decisiones para que cada agente concernido asuma su responsabilidad.
- **Eficacia**, tomándose las decisiones a la escala y en el momento apropiados, de forma que éstas puedan producir los resultados buscados.
- **Coherencia** entre las diferentes políticas.

En la elaboración de la primera Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Ayuntamiento de Murcia se ha partido de la identificación del marco normativo y de políticas públicas de RSC tanto a nivel internacional y europeo como nacional, autonómico y local. Asimismo, se ha analizado el contexto de RSC en el municipio de Murcia y se han revisado los antecedentes de planificación en materias relacionadas con la RSC en el Ayuntamiento de Murcia. Una vez establecido el punto de partida, se ha seguido una metodología de planificación estratégica cuya primera fase ha consistido en realizar un diagnóstico de la situación actual de las políticas de RSC desarrolladas por el Ayuntamiento en el que han participado las distintas Concejalías así como técnicos del Ayuntamiento con el objetivo de identificar los retos de futuro en RSC y realizar un análisis sobre debilidades y fortalezas internas y las amenazas y oportunidades del entorno para el desarrollo de una Estrategia de RSC en el municipio de Murcia.

Como punto final de esta fase, se realizó un análisis de materialidad para determinar los asuntos más relevantes en materia de RSC a los que el Ayuntamiento de Murcia debía prestar atención y sobre los que debía rendir cuentas. Este análisis fue fruto de una consulta realizada tanto a los grupos de interés internos como externos del Ayuntamiento (consulta realizada al Consejo Social de la Ciudad). Finalmente, en ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, el Ayuntamiento de Murcia elaboró y publicó la Memoria de RSC 2019.

La segunda fase de elaboración de esta Estrategia se inició con un proceso de debate y reflexión interna considerando los resultados de la primera fase. Este proceso fue llevado a cabo por parte del grupo de trabajo de RSC del Ayuntamiento de Murcia coordinado por la Concejal de Agenda Urbana y Gobierno Abierto, Dña. Mercedes Bernabé. Fruto de este proceso resultaron definidos los principales ejes y líneas de

la Estrategia que quedaron plasmados en un borrador inicial, que sirvió para dar paso a la apertura de un amplio proceso de consulta a expertos y grupos de interés con el objetivo de recopilar propuestas que establecieran las metas a alcanzar con la Estrategia de RSC y las medidas mediante las que lograrlas.

Tras un proceso de debate interno y aplicando los criterios establecidos previamente se realizó la selección de propuestas fijando las metas de la Estrategia y las medidas para desarrollarlas. Se determinó la responsabilidad de su implementación, así como las pautas de ejecución, seguimiento y evaluación. Finalmente, esta Estrategia fue aprobada en Junta de Gobierno de 18 de marzo de 2021 y está disponible a través de la web del Ayuntamiento de Murcia desde la que se posibilita su consulta.

2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento de Murcia administra a una población de 459.833 habitantes (INE,2020), es el principal núcleo urbano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y ocupa una superficie de 881,86 km². La organización territorial resulta especial, además de por su elevada extensión (7,8% de la superficie total regional), por la existencia de numerosos núcleos urbanos de población que alternan con zonas rurales dividiéndose administrativamente en 28 barrios (ciudad) y 54 pedanías.

La Administración del Ayuntamiento de Murcia, bajo la dirección del Alcalde, se estructura en Concejalías a cuyo frente se sitúa un Concejal Delegado, cuyas funciones consisten en la programación, coordinación y ejecución de las políticas municipales afectadas por razón de la materia, en los términos que se establecen en el Decreto de Delegación o por acuerdo de la Junta de Gobierno.

Gobierno

Los órganos de gobierno del Ayuntamiento de Murcia son el Alcalde, el Pleno, la Junta de Gobierno y las Juntas Municipales de pedanías, barrios y distritos. El Alcalde ostenta la máxima representación del municipio y es responsable de su gestión política ante el Pleno.

Pleno

El Pleno es el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal y está formado por el Alcalde y los Concejales y cuenta con un Secretario General perteneciente a la Escala de Funcionarios de Administración Local con Habilitación Estatal.

El Pleno ejerce sus funciones mediante sesiones plenarias de todos sus componentes y comisiones del Pleno, formadas por los miembros que designen los grupos políticos en proporción al número de concejales que tengan en el mismo. Entre sus competencias más importantes se encuentran la aprobación de los presupuestos anuales, del planeamiento urbanístico y de las ordenanzas y reglamentos municipales.

Junta de Gobierno

Es el órgano colegiado del gobierno ejecutivo municipal, colabora en la función de dirección política con el Alcalde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas previstas en la legislación de régimen local y en el Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Murcia. El Alcalde asume la

presidencia de la Junta de Gobierno Local y nombra y separa libremente a los demás miembros de la misma, cuyo número no puede exceder de un tercio del número legal de miembros de la Corporación.

3. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICAS PÚBLICAS RELACIONADAS CON LA RSC

3.1. MARCO INTERNACIONAL

- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.
- ISO 26000.
- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y política social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

3.2. MARCO EUROPEO

- Objetivos de la Cumbre de Lisboa en 2000
- Agenda Social Europea en la Cumbre de Niza en 2000
- Libro Verde de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y correspondiente Comunicación de la Comisión en 2001
- Agenda Social Europea en 2005
- Estrategia Renovada de la Comisión 2011-2014 sobre RSE.
- Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 Divulgación de Información No Financiera e Información sobre Diversidad.
- Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 sobre Contratación Pública.
- Finanzas sostenibles: Plan de Acción de la Comisión para una economía más ecológica y más limpia (2018).
- El Pacto Verde Europeo Bruselas, COM (2019).
- Resolución del Parlamento Europeo, de 10 de febrero de 2021, sobre el nuevo Plan de Acción para la Economía Circular (2020/2077(INI)).
- Nueva Estrategia Unión Europea (UE) sobre Adaptación al Cambio Climático, COM (2021).

3.3. MARCO NACIONAL

- Constitución Española 1978: Derechos y Deberes fundamentales y Principios Rectores de la Política Económica y Social; Principios generales art. 9.3 y 103.

Entre otras, las siguientes **Leyes**:

- Ley de Igualdad (BOE 23-3-2007)
- Ley de Dependencia (BOE 15-12-2006)
- Ley de Empresas de Inserción (BOE 14-12-2007)
- Ley Contratos del Sector Público (BOE 9-11-2017)
- Ley de Economía Sostenible (BOE 5-3-2011)
- Ley de Responsabilidad Medioambiental (BOE 24-10-2007)
- Ley para el Desarrollo Sostenible Rural (BOE 14-12-2007)
- Ley de Accesibilidad Universal (BOE 3-12-2013)
- Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (10-12-2013)
- Ley sobre Información no Financiera y Diversidad (29-12-2018)

Entre otros, los siguientes **Planes y Estrategias**:

- Estrategia Estatal RSE (2014-2020)
- Plan para la Implementación de la Agenda 2030 *Hacia una estrategia de desarrollo sostenible*, 2018.
- Plan de Contratación Pública Ecológica de la Administración General del Estado, sus Organismos Autónomos y las Entidades Gestoras de la Seguridad Social, (2018-2025)
- Plan para el impulso de la contratación pública socialmente responsable, 2019.

3.4. MARCO AUTONÓMICO

Las siguientes **Leyes**:

- Ley de Responsabilidad Social Empresarial de Extremadura (27-12-2010).
- Ley para el Fomento de la Responsabilidad Social de la Comunidad Valenciana (14-9-2018).

Entre otros, los siguientes **Planes y Estrategias**:

- Estrategia Responsabilidad Social Empresarial de Extremadura 2018-2019.

- Estrategia Gallega de Responsabilidad Social Empresarial 2019-2021.
- II Programa General de incentivación, promoción e impulso de la Responsabilidad Social en Navarra Horizonte 2020.
- Plan de Actuación RSE País Vasco 2017-2020.
- Plan de Responsabilidad Social Empresarial Castilla-León 2014-2020.

3.5. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Entre otras, las siguientes **Leyes**:

- Ley de apoyo a los emprendedores y a la competitividad e internacionalización de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la Región de Murcia (15-8-2013).
- Ley de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BOE 9-1-2015).
- Ley de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BOE 8-4-2014).
- Ley de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas (BOE 8-3-2017).
- Ley de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia (BOE 9-8-2017).
- Ley de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad (BOE 14-1-2019).

Entre otros los siguientes **Planes y Estrategias**:

- La Estrategia Regional para el fomento de la Responsabilidad Social Corporativa 2014-2015.
- El Plan de Gobierno Abierto de la Comunidad Autónoma de la Región
- Estrategia de Gobernanza Pública 2020-2023.
- II Plan para la Igualdad entre mujeres y hombres en la Administración Pública de la Región de Murcia 2020-2021 del ámbito de Administración y Servicios.
- Estrategia de Reactivación Económica y Social de la Región de Murcia “Plan Reactiva 2020”.
- Estrategia de Investigación e Innovación para la Especialización Inteligente de la Región de Murcia (RISMur).
- Plan de Juventud de la Región de Murcia 2019-2023.

- Estrategia Regional de Mitigación y Adaptación al Cambio Climático.
- Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030 en la Región de Murcia.
- Plan Director de Cooperación al Desarrollo 2019-2022.
- Estrategia de Salud y Seguridad Laboral 2019-2022.
- Estrategia de Emprendimiento 2018-2021.

3.6. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

- Estrategia de Ciudad 2020 y Agenda Urbana Murcia 2030.
- Código de Buen Gobierno Local de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), 2015.
- Ordenanza de Transparencia de Acceso a la Información, Reutilización y Buen Gobierno, (BORM 26-10-2017).
- Reglamento de Regulación de la Participación Ciudadana en el Gobierno y Administración Municipal (BORM 20-6-2005).
- Código Ético del Servicio de Atención Ciudadana.
- III Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2021-2023.
- I Plan Municipal de Accesibilidad Universal, 2017.
- Plan Municipal de Infancia y Adolescencia 2019-2020
- Plan Estratégico Smart City, 2017.
- Plan de Acción de la Huerta, 2017.
- Plan Murcia Río, 2019
- Plan Nuevo Modelo cultural, 2020
- Estrategia de Adaptación y de Mitigación al Cambio Climático 2030
- Plan de Movilidad Sostenible, 2013.
- Estrategia Local del Vehículo Eléctrico 2017-2019.
- Plan de Acción de la Bicicleta 2017-2019.
- Plan de Infraestructuras Verdes-Estrategia Municipal “Aire Limpio”, 2019.
- Plan Foresta 2030.
- Plan de Acción de Mejora acústica, 2016.
- Ordenanza de protección del medio ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones, 2014.

- Estrategia de Economía Circular (2021-)
- Plan Operativo de Desarrollo Turístico del municipio de Murcia 2017-2020.
- Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (BORM 25-2-2021).

4. CONTEXTO DE RSC EN EL MUNICIPIO DE MURCIA

Para conocer el contexto de RSC del Ayuntamiento de Murcia, en la elaboración de esta Estrategia se ha tenido en cuenta el análisis realizado para la elaboración de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (EDUSI) (2014-2020), en concreto el análisis integrado del área urbana (físico; medioambiental; energético; económico; demográfico; social; del contexto territorial; del contexto de innovación desarrollo e investigación (I): I+D+i), del área de la Huerta, así como del marco competencial, de los instrumentos de planificación existentes y el diagnóstico de situación del área urbana (Análisis DAFO; Marco normativo y estratégico y objetivos estratégicos).

También se ha contado con el análisis realizado durante el proceso de implantación de la Agenda Urbana 2030, en concreto el proceso de evaluación integral y revisión de los objetivos estratégicos y la revisión de todos los planes y documentos estratégicos que con diferentes fines se han desarrollado hasta el momento. Para llevar a cabo la implementación de la Agenda Urbana 2030 se ha puesto en marcha un proceso participativo y se han recogido propuestas de diferentes agentes sociales sobre la vertebración del territorio, la movilidad sostenible, la cohesión social, el talento y la cultura, así como sobre el gobierno abierto y la innovación en la gestión pública y la promoción económica, así como sobre la proyección exterior del municipio.

Además, es de destacar que la Estrategia de RSC del Ayuntamiento de Murcia forma parte del desarrollo del Objetivo estratégico 10 de la Agenda Urbana sobre *“Mejorar los instrumentos de intervención y la gobernanza”*. Que se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

- 10.1 Lograr un marco normativo y de planeamiento actualizado, flexible y simplificado que mejore, también, la gestión.
- 10.2 Asegurar la participación ciudadana, la transparencia y favorecer la gobernanza multinivel.
- 10.3 Impulsar la capacitación local y mejorar la financiación.
- 10.4. Diseñar y poner en marcha campañas de formación y sensibilización en materia urbana, así como de intercambio y difusión de la información.

Las relaciones de este objetivo estratégico con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y con otros proyectos internacionales, pueden sintetizarse del modo descrito en la Tabla 1 (ver página siguiente).

Tabla 1. ALINEACIÓN DE LA AGENDA URBANA ESPAÑOLA CON LOS ODS Y OTRAS INICIATIVAS EUROPEAS, NACIONALES E INTERNACIONALES EN EL CONTEXTO DE LA SOSTENIBILIDAD

AGENDA URBANA ESPAÑOLA	17 ODS: METAS	NUEVA AGENDA URBANA INTERNACIONAL	AGENDA URBANA EUROPEA (partenariados)	EDUSI objetivos específicos periodo 14-20
10.1 Lograr un marco normativo y de planeamiento actualizado, flexible y simplificado que mejore, también, la gestión.	16.b Leyes y políticas	68; 79; 81; 89; 93; 94; 95; 96; 98; 99; 102; 104; 139; 153	Contratación pública innovadora y responsable	
10.2. Asegurar la participación ciudadana, la transparencia y favorecer la gobernanza multinivel	16.5 Corrupción y soborno 16.6 Instituciones eficaces y transparentes 16.7 Participación ciudadana 16.8 Participación países en desarrollo en OOI. 16.10 Acceso a información y libertades fundamentales.	29; 41;42;85; 87; 91; 92		O.E.2.3.3. Promover las tecnologías de la información en Estrategias urbanas integradas, incluyendo Administración electrónica local y Smart Cities
	17.9 Refuerzo de capacidades 17.14 Coherencia de políticas 17.16 Alianza mundial para el desarrollo sostenible 17.17 Alianzas público-privadas 17.18 Creación de capacidad estadística 17.19 Promover indicadores que vayan más allá del PIB.			
10.3 Impulsar la capacitación local y mejorar la financiación	11.c	91; 104; 119; 131; 138; 145; 147; 148; 149		
	12.7 Adquisiciones públicas sostenibles 12.8 Educación para el desarrollo sostenible.			
10.4 Diseñar y poner en marcha campañas de formación y sensibilización en materia urbana, así como de intercambio y difusión de la información	4.7 Educación global para el desarrollo sostenible.	155; 157; 158; 159; 160		
	16.5 Corrupción y soborno 16.6 Instituciones eficaces y transparentes 16.7 Participación ciudadana 16.8 Participación países en desarrollo en OOI. 16.10 Acceso a información y libertades fundamentales.			

Fuente: Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Asimismo, para establecer el contexto de RSC del Ayuntamiento de Murcia se han tenido en cuenta los análisis efectuados para la elaboración de los siguientes planes y estrategias en materias relacionadas con la RSC:

- Plan de acción de la Huerta de Murcia
- Estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático;
- I Plan municipal de Accesibilidad Universal,
- I, II y III Planes de Igualdad;
- Plan municipal de Infancia y Adolescencia 2019-2020;
- Plan de Movilidad Sostenible,
- Plan Operativo de Desarrollo Turístico del municipio de Murcia 2017-2020
- Diagnóstico de la Estrategia de Economía Circular publicado en 2020.

5. ANTECEDENTES DE PLANIFICACIÓN DE LA RSC EN EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

Como primeros antecedentes anteriores a la EDUSI, encontramos durante el periodo 2000-2006, el desarrollo de proyectos con fondos europeos relacionados con la eficiencia energética, medio ambiente urbano, rehabilitación de espacios y construcción de infraestructuras públicas, por un lado, e identificación de nuevas oportunidades de empleo para colectivos vulnerables y el desarrollo de acciones innovadoras para el empleo, por otra.

Durante el periodo de programación 2007-2013 el Ayuntamiento de Murcia ha gestionado y participado en distintos proyectos relacionados con la **sostenibilidad ambiental**, como:

- SMARTSPACES. Ahorro de energía en los edificios públicos utilizando las TICs.
- MOBISEC. Iniciativas de movilidad para comunidades europeas sostenibles.
- INVESTINGREEN. Fomento de la economía verde a través del autoempleo.
- SMART CITIES. *Cloud computing in public administrations*. La computación en nube en las administraciones públicas
- CITIES OF CHANGES. *Cooperation in cities in the field of city development. Cooperación en las ciudades en el ámbito del desarrollo de las ciudades*
- ELECTRA. *Electric city transport. Transporte urbano eléctrico.*

Sobre la **regeneración social y económica**, como:

- URBAN MURCIA Espíritu Santo. La estrategia se basó en la regeneración social y económica del barrio desde un enfoque integrado con la cultura como eje transversal.
- INTERACTIVE CITIES. URBACT ACT.
- Roadmaps for energy (R4E). H2020.

Antecedentes recientes de este Plan, que con carácter general y transversal desarrollan aspectos de RSC y sostenibilidad, encontramos la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (EDUSI) (2014-2020) y la Agenda Urbana Murcia 2030.

6. FASES Y METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA

6.1. DIAGNÓSTICO

Para realizar el diagnóstico y conocer la situación de partida del Ayuntamiento de Murcia en materia de RSC se ha seguido la siguiente **Metodología**:

6.1.1. Recopilación de información sobre RSC en las distintas áreas del Ayuntamiento de Murcia.

- Análisis de los proyectos, programas, página web, portal de transparencia y documentos secundarios.
- Evaluación de la RSC a través de la “Escala de Medida de RSC-Ayuntamientos Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia”.
- Mesa de diálogo con Concejales (de todos los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento).
- Mesa de trabajo con Jefes de Área.
- Entrevistas a Concejales (con responsabilidades de gobierno) para analizar la gestión municipal de la RSC así como los retos que consideran a destacar en su gestión futura.
- Análisis de la gestión de RSC con los distintos Jefes de Área a través de entrevistas y cuestionario diseminado on-line.

Sobre la base de esta información se obtuvo un listado de 28 asuntos relevantes:

I. ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

1. Tener una estrategia de RSC a largo plazo para tomar decisiones
2. Potenciar el gobierno abierto, la ética y la transparencia
3. Mejorar los canales de dialogo y participación con los ciudadanos
4. Potenciar actuaciones de RSC en empresas e instituciones

II. GESTIÓN ECONÓMICA RESPONSABLE

5. Gestionar el presupuesto con criterios de responsabilidad social
6. Dar información económica y presupuestaria de forma fácil y comprensible
7. Asegurar una contratación con proveedores justa y responsable

III. BIENESTAR EN EL TRABAJO Y FOMENTO DEL EMPLEO LOCAL RESPONSABLE

8. Fomentar la formación y promoción del personal del Ayuntamiento
9. Impulsar la conciliación laboral y familiar del personal del Ayuntamiento
10. Fomentar el empleo local y facilitar el emprendimiento

IV. INCLUSIÓN SOCIAL Y BIENESTAR

11. Mejorar los servicios sociales a los colectivos vulnerables
12. Promover el voluntariado
13. Impulsar la cooperación al desarrollo
14. Garantizar la accesibilidad universal a las personas con discapacidad
15. Lograr la igualdad efectiva entre mujeres y hombres
16. Potenciar los hábitos saludables, el deporte y el consumo responsable.
17. Promover la inclusión social en el ayuntamiento de colectivos en riesgo de exclusión.

V. MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

18. Implantar medidas de adaptación al cambio climático
19. Realizar el desarrollo urbanístico con criterios de sostenibilidad
20. Apostar por el transporte y la movilidad sostenible
21. Gestionar bien la basura y los residuos
22. Apostar por el turismo sostenible
23. Impulsar la economía circular
24. Proteger el patrimonio y las tradiciones con criterios de sostenibilidad
25. Promover la sostenibilidad a través del arte y la cultura

VI. INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

26. Aplicar las Tecnologías para mejorar la calidad de vida de las personas
27. Impulsar la modernización en la prestación de los servicios.
28. Facilitar y simplificar los trámites administrativos.

6.1.2. Análisis de Materialidad para la Memoria de RSC 2019 del Ayuntamiento de Murcia

Para definir los temas prioritarios sobre los que el Ayuntamiento de Murcia debía rendir cuentas a través de la Memoria de RSC se realizó una consulta en el mes de marzo de 2020 al Consejo Social de la Ciudad mediante cuestionario elaborado a tal efecto.

Resultaron los siguientes temas prioritarios:

- Planificación de la RSC a medio/largo plazo
- Medidas contra el Cambio Climático
- Gobierno Abierto y Transparencia
- Fomento responsable del empleo local y del emprendimiento
- Gestión presupuestaria responsable
- Igualdad entre mujeres y hombres
- Accesibilidad a personas con discapacidad
- Simplificación de trámites administrativos
- Contratación justa y responsable
- Diálogo y Participación
- Desarrollo urbanístico sostenible

Como resultado de esta priorización resultó ser un tema altamente relevante que, el Ayuntamiento de Murcia, contara con una planificación de la RSC a medio y largo plazo. A partir de estos antecedentes, análisis y demandas se inicia la elaboración de la Estrategia de RSC del Ayuntamiento de Murcia 2021-2024. Partiendo del diagnóstico inicial se completó con un análisis DAFO para descubrir las debilidades y fortalezas internas y las amenazas y oportunidades externas existentes ante el reto de llevar a cabo una Estrategia de RSC en el Ayuntamiento de Murcia.

6.1.3. Análisis DAFO y CAME

A través de la siguiente matriz DAFO se han analizado las **debilidades y fortalezas** internas del Ayuntamiento de Murcia así como las **amenazas y oportunidades** que presenta el entorno para la puesta en marcha de la Estrategia de RSC

DEBILIDADES
1. Necesidad de modernización de la estructura organizativa y de una mínima estructura destinada a reflexión y aplicación RSC.
2. Insuficiente conocimiento de la RSC por el personal del Ayuntamiento.
3. Falta de cultura organizacional para la gestión interna de la RSC.
4. Insuficientes canales de comunicación para recabar opiniones y aprovechar el conocimiento y experiencia de los empleados en materias relacionadas con RSC.
5. Resistencia al cambio dentro de la organización ante los ajustes necesarios para el desarrollo de la RSC.
6. La interinidad de los empleados en los servicios puede acarrear desaprovechamiento de sus conocimientos una vez recibida formación en RSC.

7. Posible falta de medios personales y materiales que puedan destinarse a esta planificación, su desarrollo y seguimiento.
8. Falta de previsión para la realización de inversiones económicas importantes a medio y largo plazo para desarrollar el plan.
9. Excesiva burocratización de los procedimientos que dificulte la implantación de las medidas del plan.
10. Falta de comunicación de la política de RSC a los ciudadanos para lograr su implicación en el plan.
11. Antigüedad de los edificios con estructuras que no posibilitan el trabajo en red, que requiere la RSC.
12. El Ayuntamiento asume responsabilidades más allá de sus competencias en áreas relacionadas con RSC.
13. La descentralización que requiere implementar las medidas de RSC en pedanías y barrios.

AMENAZAS
1. Desafección ciudadana hacia la política en general.
2. Desconocimiento de la ciudadanía sobre la RSC.
3. Falta de interés de la ciudadanía sobre lo que hace el Ayuntamiento en materia de RSC.
4. Percepción de la ciudadanía sobre las políticas de RSC como operaciones “cosméticas” sin trasfondo real.
5. Los ciclos electorales de 4 años y los arreglos institucionales que derivan de los resultados obtenidos por los partidos, pueden introducir elementos de inseguridad y dificultad para acometer y hacer sostenibles las políticas de RSC al ser éste un ámbito de discrecionalidad.
6. La indefinición de competencias y la falta de coordinación con otros niveles de gobierno (transporte público, escuelas...).
7. Confusión entre los ciudadanos sobre competencias propias y las gestionadas por otras administraciones y el tercer sector, en materia de prestaciones sociales.
8. Cambio climático.
9. Cambio demográfico (envejecimiento de la población).
10. Globalización y propagación de enfermedades infecciosas.
11. Crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia actual.

FORTALEZAS
1. Liderazgo, compromiso institucional y visión estratégica para desarrollar la política de RSC.
2. Estructura del Ayuntamiento en concejalías con competencias específicas en materia de RSC y sostenibilidad.
3. Experiencia previa en planificación estratégica sobre materias sectoriales de RSC (accesibilidad universal, protección de la infancia, igualdad entre mujeres y hombres, desarrollo urbano, recuperación del patrimonio cultural, turismo, adaptación y mitigación del cambio climático, ...).
4. Existencia de normativa promulgada por el ayuntamiento sobre materias relacionadas con la RSC.
5. Estabilidad dada por la existencia de la Agencia local para la energía y medioambiente (ALEM).
6. Interés e implicación en la materia de los responsables de áreas.
7. Experiencia previa sobre la puesta en marcha de procesos participativos en la elaboración de Planes.
8. Existencia de canales de participación de los grupos de interés (consejos y comisiones).

9. Estructura estable para participar en proyectos europeos.
10. Plantilla de profesionales amplia, que está creciendo y mejorando.
11. Red de servicios sociales de atención primaria consolidada y que atiende a un porcentaje importante de la población vulnerable.
12. Realización de la I Memoria de RSC.

OPORTUNIDADES
1. Demanda social para que las administraciones rindan cuentas sobre sus impactos económicos, sociales y medioambientales.
2. Normativa sectorial en materia de RSC (transparencia, medioambiente y sostenibilidad, accesibilidad universal, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, cláusulas sociales en la contratación, información no financiera ...
3. Estrategia estatal y regional de RSC que incluyen a las administraciones públicas como sujetos de aplicación de la RSC y les otorga un papel ejemplarizante.
4. Difusión de los ODS.
5. Conciencia social sobre el cambio climático y lucha contra la pobreza.
6. Etapa post-covid-19: ha puesto de manifiesto la necesidad del enfoque relacional de la RSC.
7. Cultura cada vez mayor de participación ciudadana.
8. Normativa y política europea que fomenta las políticas de sostenibilidad.
9. Buena aceptación e implicación de los vecinos en los proyectos de innovación (<i>Smart City</i>) voluntariado medioambiental, proyectos de recogida selectiva de residuos que lleva a cabo el Ayuntamiento.

Análisis CAME

Para complementar el análisis DAFO se ha realizado por parte del equipo coordinador de la Estrategia un análisis **CAME** que consiste en buscar cómo **Corregir** las debilidades, **Afrontar** las amenazas, **Mantener** las fortalezas y **Explotar** las oportunidades que han sido detectadas mediante el análisis DAFO.

Corregir las debilidades

DEBILIDADES	CORREGIR LAS DEBILIDADES
1. Necesidad de modernización de la estructura organizativa y de una mínima estructura destinada a reflexión y aplicación RSC.	1. Modernizar la organización y crear una estructura para desarrollo del Plan de RSC.
2. Insuficiente conocimiento de la RSC por el personal del Ayuntamiento.	2. Incluir los conocimientos sobre RSC en los planes de formación anuales de los empleados.
3. Falta de cultura organizacional sobre la gestión interna de la RSC.	3. Fomentar una nueva cultura organizacional desde el enfoque de gestión de la RSC.
4. Insuficientes canales de comunicación para recabar opiniones y aprovechar el conocimiento y experiencia de los empleados en materias	4. Activar canales de comunicación con los empleados en materias relacionadas con las RSC.

relacionadas con RSC.	
5. Resistencia al cambio dentro de la organización ante los ajustes necesarios para el desarrollo de la RSC.	5. Comunicar desde el principio la elaboración del Plan, fomentar la participación de todo el personal y generar compromiso y colaboración.
6. La interinidad de los empleados en los servicios puede acarrear desaprovechamiento de sus conocimientos.	6. Dotar de mayor estabilidad a la plantilla y velar por la adecuación de la formación de los empleados al puesto a desempeñar.
7. Falta de medios personales y materiales que pueden destinarse a esta planificación, su desarrollo y seguimiento.	7. Mejorar la gestión de recursos.
8. Falta de previsión para la realización de inversiones económicas importante a medio y largo plazo para desarrollar el plan.	8. Prever en los Presupuesto Anuales las inversiones necesarias para desarrollar las medidas incluidas en el Plan.
9. Excesiva burocratización de los procedimientos que dificulte la implantación de las medidas del plan.	9. Llevar a cabo la simplificación administrativa.
10. Falta de comunicación de la política de RSC a los ciudadanos para lograr su implicación en el plan.	10. Elaborar un plan de comunicación del plan estratégico de RSC.
11. Antigüedad de los edificios con estructuras que no posibilitan el trabajo en red que requiere la RSC.	11. Adecuación de las infraestructuras a los cambios organizacionales.
12. El Ayuntamiento asume responsabilidades más allá de sus competencias en áreas relacionadas con RSC.	12. Delimitación de competencias.
13. La descentralización que requiere implementar las medidas de RSC en pedanías y barrios.	13. Reorganización para conseguir la descentralización necesaria en pedanías y barrios.

Afrontar las amenazas

AMENAZAS	Afrontar amenazas
1. Desafección ciudadana hacia la política en general.	1. Generar confianza en el Ayuntamiento a través de la RSC.
2. Desconocimiento de la ciudadanía sobre la RSC.	2. Realizar campañas informativas sobre RSC, encuestas de percepción facilitar recursos educativos a disposición de los ciudadanos.
3. Falta de interés de la ciudadanía sobre lo que hace el Ayuntamiento en materia de RSC.	3. Diseñar mecanismos de participación en la elaboración y seguimiento del plan.
4. Percepción de la ciudadanía sobre las políticas de RSC como operaciones “cosméticas” sin trasfondo real.	4. Comunicar con honestidad.
5. El sometimiento de los órganos políticos a mandatos de 4 años y los arreglos institucionales que derivan de los resultados electorales pueden introducir elementos de inseguridad y dificultad para acometer y hacer sostenibles las políticas de RSC al ser un ámbito de discrecionalidad.	5. Visión a medio y largo plazo. Estructuras estables.

6. La indefinición de competencias y la falta de coordinación con otros niveles de gobierno (transporte público, escuelas...).	6. Mejorar la coordinación planificando y calendarizando reuniones, aclarando competencias, etc.
7. Confusión entre los ciudadanos sobre competencias propias y las gestionadas por otras administraciones y el tercer sector en materia de prestaciones sociales.	7. Realizar una labor pedagógica sobre cuáles son las competencias y servicios del Ayuntamiento.
8. Cambio climático.	8. Continuar con los planes de adaptación y mitigación al cambio climático.
9. Cambio demográfico (envejecimiento de la población).	9. Hacer de Murcia una ciudad amigable para las personas mayores.
10. Globalización y propagación de enfermedades infecciosas.	10. Fortalecer los mecanismos de prevención.
11. Crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia por Covid-19.	11. Utilizar la crisis para innovar y aprovechar el momento de solidaridad.

Mantener fortalezas

FORTALEZAS	Mantener las fortalezas
1. Liderazgo, compromiso institucional y visión estratégica para desarrollar la política de RSC.	1. Mantener el liderazgo, compromisos y la visión estratégica para desarrollar la política de RSC. Revisar misión, visión y valores.
2. Estructura del Ayuntamiento en concejalías con competencias específicas en materia de RSC y sostenibilidad.	2. Aprovechar la organización de las concejalías y la asignación de competencias en materias de RSC.
3. Experiencia previa en planificación estratégica sobre materias sectoriales de RSC (accesibilidad universal, protección de la infancia, igualdad entre mujeres y hombres, desarrollo urbano, recuperación del patrimonio cultural, turismo, adaptación y mitigación del cambio climático ...).	3. Transversalidad de la RSC en todos los planes y actuaciones.
4. Existencia de normativa promulgada por el ayuntamiento sobre materias relacionadas con la RSC.	4. Compromiso de cumplimiento y calidad normativa en materia de RSC.
5. Existencia de la Agencia local para la energía y medioambiente (ALEM).	5. Seguir desarrollando la labor de ALEM.
6. Interés e implicación en la materia de los responsables de áreas.	6. Lograr y mantener la implicación de los jefes de área con el proyecto propiciando su colaboración a través de mesas de diálogo.
7. Experiencia previa sobre la puesta en marcha de procesos participativos en la elaboración de Planes.	7. Aprender de las experiencias previas para mejorar las técnicas en procesos participativos.
8. Existencia de canales de participación de los grupos de interés (consejos y comisiones).	8. Mantener activos los Consejos.
9. Estructura estable para participar en proyectos europeos.	9. Dotar de los recursos adecuados al servicio de proyectos europeos y seguir fomentando la gobernanza multinivel.
10. Plantilla de profesionales amplia, que está	10. Seguir con la política de mejora del clima

creciendo y mejorando.	laboral, formación, promoción, etc.
11. Red de servicios sociales de atención primaria consolidada y que atiende a un porcentaje importante de la población vulnerable.	11. Dotar de los recursos necesarios a la red de servicios sociales, con carácter prioritario, y buscar la mejora y mayor amplitud de atención a los colectivos vulnerables.
12. Realización de la I Memoria de RSC.	12. Seguir realizando memorias de RSC como mecanismo eficaz de rendición de cuentas y diálogo con la ciudadanía.

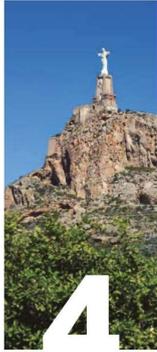
Explotar oportunidades

OPORTUNIDADES	Explotar las oportunidades
1. Demanda social para que las administraciones rindan cuentas sobre sus impactos económicos, sociales y medioambientales.	1. Aprovechar la demanda social para orientar la actuación del Ayuntamiento en materia de RSC.
2. Normativa sectorial en materia de RSC (transparencia, medioambiente y sostenibilidad, accesibilidad universal, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, cláusulas sociales en la contratación, información no financiera ...)	2. Atender al cumplimiento y orientación que marca la normativa en materia de RSC.
3. Estrategia estatal y regional de RSC que incluyen a las administraciones públicas como sujetos de aplicación de la RSC y con un papel ejemplarizante.	3. Actuar como modelo para promover la RSC en empresas, organizaciones y sociedad murciana.
4. Difusión de los ODS.	4. Aprovechar la difusión de los ODS para llevar a cabo las políticas de RSC.
5. Conciencia social sobre el cambio climático y lucha contra la pobreza.	5. Afrontar cambios y realizar las inversiones necesarias para la lucha contra la pobreza y el cambio climático.
6. Etapa post-covid-19: ha puesto de manifiesto la necesidad del enfoque relacional de la RSC.	6. Crear alianzas público-privadas para desarrollar políticas de RSC.
7. Cultura cada vez mayor de participación ciudadana.	7. Aprovechar las habilidades cada vez mayores de la población en participación para implicarla en el plan.
8. Normativa y política europea que fomenta las políticas de sostenibilidad.	8. Seguir las indicaciones de la UE en esta materia.
9. Buena aceptación e implicación de los vecinos en los proyectos de innovación (Smart City) voluntariado medioambiental, proyectos de recogida selectiva de residuos que lleva a cabo el Ayuntamiento.	9. Aprovechar las experiencias vecinales previas que han tenido éxito para exportar a otros barrios, proyectos...

6.2. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA MEMORIA DE RSC DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA 2019

La Memoria de RSC 2019 del Ayuntamiento de Murcia se presentó en julio de 2020, y supuso la sistematización en un documento público, de los criterios, compromisos y actividades del Ayuntamiento en

materia de Responsabilidad Social Corporativa, en su triple dimensión: económico-financiera, social y medioambiental e incluyó tanto contribuciones positivas como negativas.

					
06	10	68	98	134	156
Un alcalde comprometido con la RSC	Un ayuntamiento comprometido con la RSC	Murcia Ciudad de destino y disfrute	Murcia Ciudad de futuro	Murcia Ciudad Solidaria	Murcia Ciudad Sostenible
	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Sobre la corporación 2.2. Sobre la Memoria <ul style="list-style-type: none"> 2.2.1. Estudio de Materialidad 2.3. Gobierno abierto y cercano <ul style="list-style-type: none"> 2.3.1. Ética y buen gobierno 2.3.2. Transparencia 2.3.3. Participación ciudadana 2.3.4. Administración cercana. Atención ciudadana 2.3.5. Pedanías y Barrios. ADN Urbano 2.4. Visión estratégica. Agenda Urbana <ul style="list-style-type: none"> 2.4.1. Planificación estratégica. Murcia 2020-2030 2.5. Gobierno Responsable <ul style="list-style-type: none"> 2.5.1. Compromiso con el contribuyente 2.5.2. Contribución responsable 2.5.3. Gestión y planificación urbanística sostenible 2.5.4. Bienestar de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Turismo y patrimonio cultural sostenible 3.2. Plan de Acción de la Huerta. Murcia Río 3.3. Rey Lobo 3.4. Nuevo Modelo cultural. San Esteban, Cárcel Vieja. Proyecto Cuartel de Artillería 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. Ciudad inteligente e innovadora Smart City. MIMurcia 4.2. Bienestar social y Calidad de vida: Salud y Deporte 4.3. Educación y Bibliotecas 4.4. Juventud 4.5. Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> 5.1. Creación de empleo responsable 5.2. Inclusión social 5.3. Cooperación al desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> 6.1. Medioambiente y sostenibilidad. Estrategia de Adaptación y de Mitigación al Cambio Climático 2030 6.2. Movilidad sostenible. Estrategia Local del Vehículo Eléctrico. Plan de Acción de la Bicicleta (2017-2019). Metrominuto 6.3. Limpieza viaria y reciclaje. Residuo, recurso estratégico 6.4. Aire limpio y cuidado del ruido

La Memoria está disponible a través del siguiente enlace:

<https://www.estrategiamurcia.es/upload/2020/07/Memoria-de-Responsabilidad-Social-Corporativa-del-Ayuntamiento-de-Murcia.pdf>

6.3. BORRADOR INICIAL DE LA ESTRATEGIA

Una vez realizado el **Diagnóstico** y publicada la **Memoria** de RSC y partiendo de la información derivada de estos procesos, se llevó a cabo, por parte del equipo de trabajo del Ayuntamiento de Murcia creado para la elaboración de la Estrategia y coordinado por la concejal de Agenda Urbana y Gobierno Abierto, Dña. Mercedes Bernabé, la elaboración de un primer borrador con la identificación de los ejes y líneas de intervención que marcarán las pautas para desarrollar la Estrategia de RSC del Ayuntamiento de Murcia

Eje 1 Buen Gobierno

Líneas:

1.1 Ética

1.2 Gobierno Abierto y Transparencia

1.3 Diálogo y Participación

1.4 Calidad en los servicios

1.5 Gestión en innovación de la Administración

1.6. Impulso a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Línea Estratégica 1.1. **ÉTICA**

En el Ayuntamiento de Murcia existe un compromiso de los cargos públicos y del personal empleado de actuar bajo principios éticos y de integridad para desarrollar su labor de servicio público y lograr la calidad institucional y, en última instancia, merecer la confianza de los ciudadanos. Para ello se ha dotado de diversos instrumentos como la Adhesión al Código de Buen Gobierno Local de la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias) con suscripción íntegra de los principios y valores que contiene. Asimismo, la Ordenanza de Transparencia de Acceso a la Información, Reutilización y Buen Gobierno que recoge principios sobre el Buen Gobierno y la adhesión a la Red de entidades locales para la Transparencia y Participación ciudadana de la FEMP refleja el compromiso del Ayuntamiento con la honradez y la integridad en la gestión pública.

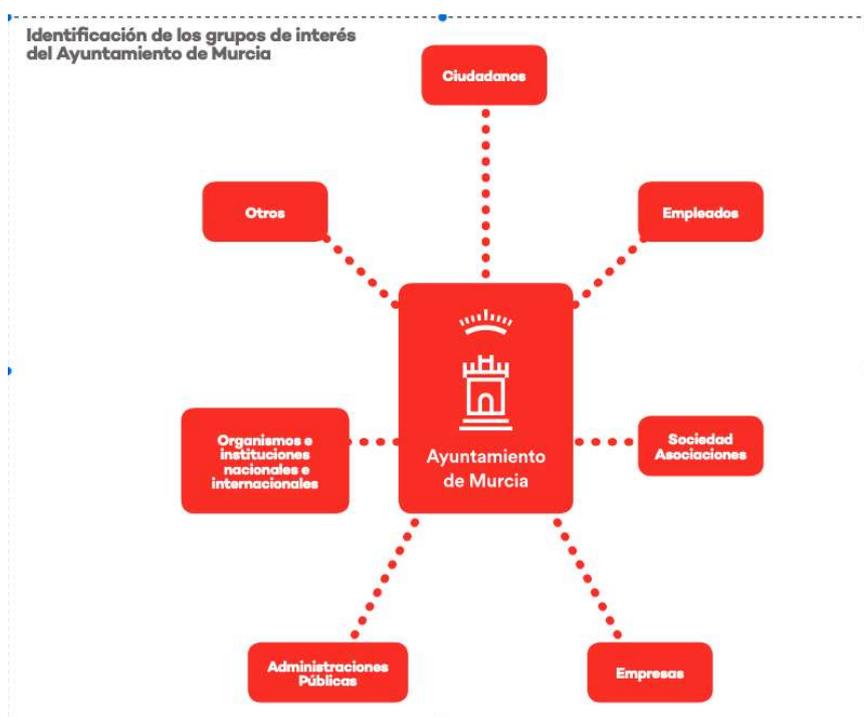
Línea Estratégica 1.2. **GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA**

Con respecto a la rendición de cuentas y la transparencia el Ayuntamiento de Murcia considera que un gobierno que no rinde cuentas ante el ciudadano no está legitimado ante el mismo, por ello procura la efectiva implantación de las medidas propias de los gobiernos locales transparentes, facilitando, por un lado, el denominado “gobierno abierto” y sus principios, y por otro lado, la utilización de la transparencia para la rendición efectiva de cuentas ante el ciudadano. En este sentido en el Portal de Transparencia se facilita información de forma clara, accesible, actualizada, estructurada y reutilizable que permite conocer y controlar la acción de gobierno.

Línea Estratégica 1.3. **DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN**

La promoción del gobierno compartido y la corresponsabilidad para que los vecinos tengan la oportunidad de implicarse de manera activa en la toma de decisiones y la mejora del municipio es otro de los

compromisos que desarrolla el Ayuntamiento de Murcia. Para esta tarea cuenta con el Reglamento de Participación, así como con la página web *Participa en Transparencia*. También para lograr la implicación de la sociedad el Ayuntamiento mantiene un proceso de identificación, relación y diálogo constante con sus grupos de interés y con los distintos sectores de la sociedad a través de los órganos de participación social y otra multiplicidad de canales.



El Ayuntamiento de Murcia considera la **atención ciudadana** como uno de los pilares básicos sobre los que se estructura la Administración Municipal. Los Servicios de Atención e Información al Ciudadano cuentan con medios y recursos para dar un servicio con la mayor cercanía y calidad posible.

Línea Estratégica 1.4. **CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

El Ayuntamiento de Murcia, ofrece a los ciudadanos la posibilidad de exponer Sugerencias, Quejas y Reclamaciones relativas al servicio prestado y al incumplimiento de los compromisos establecidos en la Oficina de Información Ciudadana y en el Departamento de Atención Telefónica a través de los canales de atención e información ciudadana adoptando compromisos de calidad. Asimismo, para atender la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración Municipal se ha creado la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cuyo Reglamento Orgánico se ha publicado en el BORM del 25 de febrero de 2021.

Línea Estratégica 1.5. **INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN**

El Ayuntamiento de Murcia está comprometido con la modernización de la administración para mejorar la calidad de vida de los murcianos y murcianas y hacer realidad un proyecto de ciudad inteligente que ofrezca más y mejores servicios a sus habitantes. Con este objetivo se está trabajando en la implantación del Plan estratégico “Smart City caminando hacia un modelo de ciudad” basado en la participación, la atención al ciudadano, el gobierno abierto, la movilidad sostenible y la calidad urbana, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Asimismo, servirá para crear sinergias con empresas innovadoras locales y desarrollar un área tecnológica importante en el municipio.

Línea Estratégica 1.6 **IMPULSO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

El Ayuntamiento de Murcia está llevando a cabo de forma simultánea al diseño de la Agenda Urbana Murcia 2030 un proceso de alineamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los objetivos estratégicos de la Agenda Urbana Española y con los objetivos específicos de cada uno de los servicios municipales del Ayuntamiento. Asimismo, en julio de 2020 se aprobó en Pleno la adhesión del Ayuntamiento de Murcia a la “Red de Entidades Locales para desarrollar los ODS de la Agenda 2030” establecida por la Federación Española de Municipios y Provincias.

Eje 2 Gestión Económica Responsable

Líneas:

- 2.1** Criterios de RSC en el presupuesto
- 2.2** Transparencia en la gestión económica
- 2.3** Contratación justa y responsable
- 2.4** Gestión urbanística transparente y responsable
- 2.5.** Gestión responsable de los recursos humanos (RRHH)

Línea Estratégica 2.1. **CRITERIOS DE RSC EN EL PRESUPUESTO**

La gestión económica del Ayuntamiento busca la dinamización y el desarrollo local sostenible, la innovación y el equilibrio territorial; para ello, el presupuesto se ajusta a las necesidades reales de los ciudadanos tomando en consideración criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno en la gestión de los fondos públicos.

Línea Estratégica 2.2. **TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN ECONÓMICA**

El Ayuntamiento, para llevar a cabo la gestión económica de manera responsable, rinde cuentas con transparencia de su gestión económica, posibilita la participación de los ciudadanos en la elaboración de los presupuestos y los distintos planes que desarrolla y cuenta con mecanismos de control interno y externo que permiten medir su rendimiento, adoptar medidas correctivas e integrar la gestión de riesgos en sus análisis económicos.

Línea Estratégica 2.3 **CONTRATACIÓN JUSTA Y RESPONSABLE**

El Ayuntamiento apuesta por una contratación responsable cumpliendo con los requerimientos de planificación de la actividad contractual para su racionalización y el logro de los objetivos de eficiencia, economía de medios, transparencia, concurrencia y mejora de la calidad. Asimismo, la política de contratación del Ayuntamiento tiene el objetivo de facilitar los trámites administrativos y dar seguridad y transparencia en la contratación a los proveedores, al mismo tiempo que existe una apuesta decidida por la inclusión de cláusulas sociales en sus contratos.

Línea Estratégica 2.4 **GESTIÓN URBANÍSTICA TRANSPARENTE Y RESPONSABLE**

El Ayuntamiento de Murcia desarrolla de manera responsable y eficaz la ordenación urbana con el objetivo de alcanzar el mayor grado de cohesión social posible, profundizando en la protección medioambiental que garantice el bienestar y la calidad de vida de los murcianos y las murcianas en su extenso territorio municipal.

Para garantizar el acceso a los servicios a toda la población del municipio, el Ayuntamiento lleva a cabo el reparto y priorización de fondos entre las distintas categorías de infraestructuras en función de las necesidades de la población y la disponibilidad económica.

Línea Estratégica 2.5. **GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS**

El Ayuntamiento de Murcia entiende que solo puede desarrollar su cometido con la aportación de todas las personas que trabajan en el mismo. Por eso asume el compromiso de procurar el bienestar del equipo humano que conforma su plantilla y para ello promueve una política de personal basada en la confianza en las personas y el interés por sus expectativas y necesidades.

Eje 3 Inclusión Social y Bienestar

Líneas:

- 3.1 Mejora de los servicios sociales a las personas vulnerables
- 3.2 Accesibilidad universal para las personas con discapacidad
- 3.3 Cuidado de los mayores
- 3.4 Impulso a los jóvenes
- 3.5 Igualdad efectiva entre mujeres y hombres
- 3.6 Promoción de hábitos saludables
- 3.7 Cooperación al Desarrollo
- 3.8 Creación de empleo responsable

Línea Estratégica 3.1 **MEJORA DE LOS SERVICIOS SOCIALES A LAS PERSONAS VULNERABLES**

El Ayuntamiento de Murcia atiende la vulnerabilidad social a través de los Servicios Sociales municipales apoyando y favoreciendo la autonomía y el bienestar social de todas las personas que residen en la ciudad de Murcia con el compromiso de garantizar el acceso de los ciudadanos en condiciones de igualdad a las prestaciones sociales básicas y recursos sociales; el fomento de una cultura de solidaridad, cooperación y participación social así como la igualdad de oportunidades y la inclusión social de colectivos o sectores con especiales dificultades.

Línea Estratégica 3.2 **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

El Ayuntamiento de Murcia gestiona recursos y prestaciones dirigidos a personas con discapacidad y les ofrece apoyo en coordinación con las entidades sociales, con la finalidad de conseguir la plena inclusión social y mejorar su calidad de vida. Bajo la denominación de personas con discapacidad, existe una importante heterogeneidad y requiere un tipo de respuesta específica. También hay aspectos que hacen necesario desarrollar actuaciones integrales y coordinadas para conseguir la participación y la plena inclusión en la vida social en condiciones de igualdad. Para lograr estos objetivos y contando con la participación de las entidades sociales y el resto de áreas municipales implicadas, se ha elaborado el Plan Municipal de Accesibilidad Universal.

Línea Estratégica 3.3 **CUIDADO DE LOS MAYORES**

Las actuaciones dirigidas a las personas mayores pretenden mejorar su calidad de vida, su mantenimiento en el entorno habitual de convivencia, la participación social, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, el aprendizaje permanente y el envejecimiento activo, de manera que las personas mayores tengan la opción de vivir intensamente esta etapa y aprovechar todas las oportunidades a su alcance.

Línea Estratégica 3.4 **IMPULSO A LOS JÓVENES**

El Ayuntamiento de Murcia tiene un firme compromiso con los jóvenes a los que cuida poniendo a su disposición los recursos, actividades y servicios necesarios para que accedan a las diversas oportunidades que ofrece la sociedad. El Ayuntamiento considera que ésta es una inversión inteligente ya que el futuro de los jóvenes es el futuro de la ciudad.

Línea Estratégica 3.5 **IGUALDAD EFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES**

El Ayuntamiento de Murcia cuenta con el III Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2021-2023, para garantizar y promover la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres desde la acción municipal modificando aquellas prácticas y/o actuaciones que pudieran producir discriminación por razón de género.

Línea Estratégica 3.6 **PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES**

El objetivo fundamental del Ayuntamiento de Murcia a través de los Servicios Municipales de Salud es elevar el nivel de salud de los ciudadanos de Murcia y contribuir a que ésta sea una ciudad saludable. Asimismo, el Ayuntamiento de Murcia no solo ofrece una gran oferta deportiva, sino que busca la promoción y el acceso al deporte a lo largo de toda la vida desde la infancia hasta la senectud, ofreciendo actividades gratuitas en pabellones y al aire libre, atendiendo a la accesibilidad de las instalaciones y al fomento del deporte para los grupos más vulnerables y promoviendo la Igualdad en el ámbito deportivo como ha quedado recogido en el II Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Murcia.

Línea Estratégica 3.7 **COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

El Ayuntamiento de Murcia concede anualmente subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, destinadas a la financiación y realización de proyectos en materia de Cooperación Internacional para el Desarrollo. Su fin es, por un lado, satisfacer las necesidades de colectivos o zonas desfavorecidas de países menos desarrollados y, por otro lado, la realización de Proyectos de Sensibilización y Educación para el Desarrollo en el municipio de Murcia, siendo en ambos casos presentados por Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo, Entidades, Instituciones y Asociaciones sin ánimo de lucro establecidas localmente en el municipio de Murcia.

Línea Estratégica 3.8 **CREACIÓN DE EMPLEO RESPONSABLE**

La creación de empleo estable y de calidad mejorando la inserción laboral de las murcianas y murcianos es un objetivo prioritario para el Ayuntamiento de Murcia. El Servicio de Empleo es el órgano impulsor de cuantas actuaciones se realizan para favorecer la promoción laboral y caminar hacia la máxima empleabilidad, destinando esfuerzos tanto para la mejora de la cualificación de las personas empleadas y desempleadas, como para la creación de empresas y el mantenimiento y desarrollo de las que ya existen.

Eje 4 Medioambiente

Líneas:

4.1 Medidas de adaptación al cambio climático

4.2 Movilidad sostenible

4.3 Economía circular

4.4 Huerta

Línea Estratégica **4.1 MEDIDAS DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO**

El Ayuntamiento de Murcia ha elaborado en paralelo la “Estrategia de Adaptación del Cambio Climático del Municipio de Murcia” y la “Estrategia y Plan de Mitigación al Cambio Climático 2030”, con el objetivo de planificar una respuesta a la necesidad de preparar a la ciudadanía y los sistemas sectoriales y naturales del municipio ante un clima cambiante e incrementar su resiliencia. Ambos planes forman parte del Plan de Energía Sostenible para el Clima y la Energía 2030 (PACES)

Línea Estratégica 4.2 **MOVILIDAD SOSTENIBLE**

El Ayuntamiento de Murcia está apostando por la sostenibilidad urbana y una de sus principales consecuencias es la necesidad de favorecer el uso de sistemas de transporte alternativos al vehículo privado con el objeto de mejorar ambientalmente la ciudad. Así el año 2019 comenzó la elaboración de un nuevo Plan de Movilidad Sostenible. La movilidad sostenible es además un pilar fundamental del Plan Estratégico Smart City, que está llevando a cabo el consistorio a través del proyecto MiMurcia. Asimismo, la Estrategia Local del Vehículo Eléctrico es el hito más importante en lo referente a políticas de apoyo al vehículo eléctrico realizado hasta ahora en el Ayuntamiento.

Línea Estratégica 4.3 **ECONOMÍA CIRCULAR**

El Ayuntamiento de Murcia dentro del marco de la Estrategia Murcia 2030 y de la implementación de la Agenda Urbana 2030, ha considerado necesaria la elaboración de la Estrategia de Economía Circular del municipio de Murcia para facilitar la transición hacia un modelo de Economía Circular -aquella en la que el valor de los productos, los materiales y los recursos se mantienen en la economía durante el mayor tiempo posible, y en la que se reduce al mínimo la generación de residuos. Los ejes estratégicos del Plan recogerán un conjunto de 29 medidas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): eje de consumo responsable; eje de gestión de residuos; eje de gestión del agua; eje de sostenibilidad de los espacios urbanos; eje de movilidad; y eje de políticas de transversalidad.

Línea Estratégica 4.4 **HUERTA**

El Ayuntamiento de Murcia ha fijado una estrategia para abordar la recuperación inmediata y la preservación de la Huerta con acciones concretas en diferentes sectores a través del Plan de Acción de la Huerta de Murcia que parte de la idea de unidad territorial ciudad-pedanías-huerta como un todo indivisible funcional y paisajístico.

Eje 5 Modelo Cultural y Turismo Sostenible

Líneas:

5.1 Protección del patrimonio y las tradiciones con criterios de sostenibilidad

5.2 Promoción de la sostenibilidad a través del arte y la cultura

5.3 Turismo sostenible

Línea Estratégica 5.1 **PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO Y LAS TRADICIONES CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD**

El Ayuntamiento de Murcia considera proyectos estratégicos el Plan de Acción de la Huerta, el Proyecto Murcia Río, la recuperación del Yacimiento de San Esteban, el proyecto Rey Lobo así como los de recuperación de la Cárcel Vieja y el Proyecto Cuartel de Artillería que tiene como objetivo preservar el patrimonio, devolverlo a los murcianos y a través de ellos construir futuro.

Línea Estratégica 5.2 **PROMOCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD A TRAVÉS DEL ARTE Y LA CULTURA**

Uno de los pilares de la Estrategia de ciudad 2030 es abordar un nuevo modelo cultural y hacer de Murcia un referente cultural a nivel nacional e internacional, potenciando la producción artística y cultural y el

talento de artistas y creativos murcianos. Uno de los objetivos de ese nuevo modelo cultural es potenciar la cultura como imagen de un modelo de desarrollo que apuesta por la sostenibilidad.

Línea Estratégica 5.3 **TURISMO SOSTENIBLE**

El municipio de Murcia se halla inmerso en un proceso para impulsar el turismo aprovechando la potencialidad que sus importantes recursos y atractivos le otorgan como destino y responder a los nuevos retos del escenario turístico global caracterizado por una nueva economía, una fuerte competencia entre destinos y productos, así como por la aparición de nuevos modelos de negocio basados en el desarrollo tecnológico y conceptos de gestión adaptados a los cambios en los patrones de comportamiento de la demanda turística.

6.4. CONSULTA A EXPERTOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Tras esta identificación de las principales ejes y líneas estratégicas, con el propósito de avanzar en los compromisos de RSC ya adquiridos y para conocer los aspectos de mejora y las medidas para conseguirlos el Ayuntamiento de Murcia abrió un proceso de consulta a expertos y grupos de interés con el objetivo de recopilar propuestas que sirvieran para fijar las metas a conseguir con la Estrategia de RSC del Ayuntamiento de Murcia.

Este proceso se desarrolló mediante la organización de cinco Mesas de diálogo coincidiendo con cada uno de los ejes identificados hasta el momento. Para cada una de las Mesas se seleccionaron expertos de reconocido prestigio en las materias de cada uno de los ejes así como técnicos municipales de los servicios afectos y representantes de los principales grupos de interés del Ayuntamiento de Murcia. Previamente a su intervención se les envió información sobre las acciones del Ayuntamiento en el eje correspondiente para que pudieran analizarlas antes de realizar las propuestas.

Debido al escenario marcado por la COVID-19 las Mesas de diálogo se efectuaron de forma virtual (a las que se denominó Ágoras Virtuales) entre los días 16, 17 y 24 de noviembre. A continuación, se detallan los objetivos de las mesas, así como sus componentes:

Mesa 1 Buen Gobierno

Objetivo: Recoger propuestas y definir las metas para mejorar el buen gobierno (gobierno abierto, transparencia, participación e integración de los grupos de interés), así como propuestas para acercar la Administración al ciudadano y potenciar la calidad de los servicios y la innovación administrativa.

Participante	Cargo
Carmen Verde	Técnico superior en Desarrollo Urbano y Participativo del Ayuntamiento de Murcia
Agustín Lázaro	Director de la Oficina de Gobierno del Ayuntamiento de Murcia
Germán Teruel	Profesor de Derecho Constitucional de la Universidad de Murcia y codirector de la Cátedra Institucional de Buen Gobierno e Integridad Pública
Sofía Driéguez	Directora de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la CARM
José David Hernández	Director general de Regeneración y Modernización Administrativa de la CARM
Javier Parra	Secretario de gobierno del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia y responsable de la Agenda Estratégica
Julián Pérez-Templado	Presidente del Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia

Mesa 2 Gestión Económica Responsable

Objetivo: Recoger propuestas y definir las metas a conseguir para mejorar la transparencia económica, una contratación justa y responsable, determinar compromisos con el contribuyente y la creación de empleo sostenible.

Participante	Cargo
Alicia Cobacho	Directora económica y presupuestaria del Ayuntamiento de Murcia
Encarna López	Directora de la Agencia Municipal Tributaria del Ayuntamiento de Murcia
José Antonio Cobacho	Presidente del Consejo Económico y Social (CES)
Antonio Pallarés	Jefe de sección de Contratación del Ayuntamiento de Murcia
Luis Alberto Marín	Director del Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia (ICREF)
Sonia Carrillo	Directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
Manuel Fernández	Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Murcia
Elena Díaz	Directora de Feycsa. Centro especial de empleo

Mesa 3 Inclusión Social y Bienestar

Objetivo: Recoger propuestas y definir las metas para reducir el riesgo de pobreza y la exclusión social y promover el bienestar y la cohesión social entre los ciudadanos.

Participante	Cargo
Andrés Duarte	Jefe de servicios sociales del Ayuntamiento de Murcia
Begoña Patiño	Adjunta a la jefatura municipal de Salud del Ayuntamiento de Murcia
José Morales	Jefe de servicio SEMAS-Servicio de Emergencias Móvil y Atención Social del

	Ayuntamiento de Murcia
José Martínez Marín	Policía local. Proyectos Europeos del Ayuntamiento de Murcia
José Andrés Olmos	Cooperación. Ayuntamiento de Murcia
Rosa Cano	EAPN (Red Europea Contra la Pobreza)
Pedro Martínez	CERMI
Alejandra Selma	Directora del Máster universitario en género e igualdad de la Universidad de Murcia
Alberto Manuel Torres-Cantero	Catedrático de Medicina de la Universidad de Murcia. Medicina Preventiva y Salud Pública
Eduardo Tomás Navarro	Asociación Columbares Juventud

Mesa 4 Medioambiente

Objetivo: Recoger propuestas y definir las metas sobre aspectos ambientales, de adaptación al cambio climático, movilidad sostenible, Economía circular y Huerta.

Participante	Cargo
Manuel Valls	Ingeniero del Servicio de Programas Europeos-Economía Circular. Ayuntamiento de Murcia
Fuensanta Vizquete	Jefa de Calidad Ambiental del Ayuntamiento de Murcia
Jorge Sánchez	ANSE
Pepe Leal	Asociación Amigos de la Huerta 'La Azacaya'
Mariano Montesinos	Asociación Murcia En Bici
Pilar Megía	Responsable de RSC de Aguas de Murcia
Juan Jesús Sánchez	Secretario de la Junta de Hacendados

Mesa 5 Modelo Cultural y Turismo Sostenible

Objetivo: recoger propuestas y definir las metas sobre la protección del patrimonio y las tradiciones con criterios de sostenibilidad, la promoción de la sostenibilidad a través del arte y la cultura y el turismo sostenible.

Participante	Cargo
Mercedes Hernández	Jefa de servicios de programas europeos
Jesús de la Peña	Director del Cuartel de Artillería y la Cárcel Vieja del Ayuntamiento de Murcia
Jorge García Montoro	Jefe de Servicio de Turismo
Paco Caballero	Coordinador del Servicio de Cultura de la Universidad de Murcia
Francisco Ros	AYE Cultura Social
Ángel Pascual Martínez	Director de la Cátedra de Turismo de la Región de Murcia
José Ramón Palazón	Gerente de la Oficina de Congresos del Ayuntamiento de Murcia
María Isabel Sánchez-Mora	Decana de la Facultad de Turismo de la Universidad de Murcia

6.5. BORRADOR FINAL DE LA ESTRATEGIA

Tras el proceso de diálogo que se llevó a cabo a través de “ágoras virtuales” se recopilieron las propuestas vertidas por expertos y grupos de interés identificando las metas a lograr con la Estrategia y las medidas para alcanzarlas dentro de cada línea estratégica que conforma la Estrategia.

Una vez recopiladas las propuestas, a través de un proceso de debate interno liderado por el equipo de trabajo establecido para la elaboración de la Estrategia de RSC y coordinado por la Concejala de Agenda Urbana y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Murcia Dña. Mercedes Bernabé se seleccionaron las medidas a desarrollar en el primer Plan Operativo Anual de la Estrategia siguiendo los siguientes criterios:

- Contribución al desarrollo del enfoque de RSC en la gestión y rendición de cuentas del Ayuntamiento.
- Contribución a la consecución de los objetivos fijados
- Viabilidad jurídica y presupuestaria
- Viabilidad técnica
- Impacto transformador

De esta manera quedaron establecidos definitivamente los ejes, líneas, metas y medidas de los que se compone esta Estrategia así como la responsabilidad de su ejecución y seguimiento definiéndose asimismo el proceso a seguir para su revisión y evaluación.

6.6. APROBACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RSC DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA 2021-2024

La Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Ayuntamiento de Murcia 2021-2024 se aprueba en Junta de Gobierno de 18 de marzo de 2021 a propuesta de la Concejala de Agenda Urbana y Gobierno Abierto.

6.7. DIFUSIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia está accesible al público a través de la web municipal estrategiamurcia.es. en el apartado Agenda Urbana, en el siguiente enlace: <https://www.estrategiamurcia.es/agenda-urbana-2030/>.

6.8. EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Ayuntamiento de Murcia 2021-2024 se desarrollará en Planes Operativos Anuales (POA) que, en cada ejercicio, describirán los proyectos concretos que se llevarán a cabo, las actividades que los componen y los resultados esperados. En los POA correspondientes se revisará la Estrategia y se detallarán los medios y recursos que se requieren en cada proyecto. El importe presupuestario de cada una de las medidas se determinará en el momento de su implementación y puesta en marcha.

6.9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

El seguimiento y evaluación de la Estrategia se realizará por los responsables de las áreas identificadas en el documento y su seguimiento se realizará anualmente a través de indicadores de cumplimiento siendo monitoreado por el equipo coordinador de la Estrategia del Ayuntamiento de Murcia teniendo que emitirse un informe anual sobre la pertinencia de los indicadores, su cumplimiento y, en su caso, se realizará una propuesta de nuevos indicadores para un mejor seguimiento y evaluación.

7. EJES, LÍNEAS, METAS Y MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA DE RSC DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA 2021-2024

Ejes y líneas estratégicas

Eje 1. Buen Gobierno

- 1.1** Ética
- 1.2** Gobierno Abierto y Transparencia
- 1.3** Diálogo y Participación
- 1.4** Calidad en los servicios
- 1.5** Gestión en innovación de la Administración
- 1.6.** Objetivos de Desarrollo Sostenible

Eje 2. Gestión Económica Responsable

- 2.1** Criterios de RSC en el presupuesto
- 2.2** Transparencia en la gestión económica
- 2.3** Contratación justa y responsable
- 2.4** Gestión urbanística
- 2.5** Gestión responsable de los recursos humanos

Eje 3. Inclusión Social y Bienestar

- 3.1** Mejora de los servicios sociales a las personas vulnerables
- 3.2** Accesibilidad universal para las personas con discapacidad
- 3.3** Cuidado de los Mayores
- 3.4** Impulso a los jóvenes
- 3.5** Igualdad efectiva entre mujeres y hombres
- 3.6** Promoción de hábitos saludables
- 3.7** Impulso a la cooperación al desarrollo
- 3.8** Creación de empleo responsable

Eje 4. Medioambiente

- 4.1** Medidas de adaptación al cambio climático
- 4.2** Movilidad sostenible
- 4.3** Economía circular
- 4.4** Huerta

Eje 5. Modelo Cultural y Turismo Sostenible

- 5.1** Protección del patrimonio y las tradiciones con criterios de sostenibilidad
- 5.2** Promoción de la sostenibilidad a través del arte y la cultura
- 5.3.** Cultura Sostenible
- 5.4.** Turismo sostenible

Eje 1. Buen Gobierno

1.1 Ética

1.2 Gobierno Abierto y Transparencia

1.3 Diálogo y Participación

1.4 Calidad en los servicios

1.5 Gestión en innovación de la Administración

1.6 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Línea Estratégica 1.1. ÉTICA		
Metas	Medidas	Área responsable
1.1.1 Considerar la RSC como principio transversal de actuación	1.1.1.1 Puesta en marcha de un espacio web para informar sobre RSC.	AGENDA URBANA
	1.1.1.2 Elaboración de la Memoria de RSC 2020	
	1.1.1.3 Declaración institucional de compromiso con la RSC	
1.1.2 Potenciar la RSC entre empresas e instituciones	1.1.2.1 Creación de un premio o distinción en RSC para organizaciones.	AGENDA URBANA
	1.1.2.2 Realización de una guía didáctica sobre RSC.	
	1.1.3.1 Proceso para fijar la misión, visión y valores en los distintos servicios que sirva para orientar sus acciones y a los/las profesionales que se van incorporando.	
1.1.3 Generar confianza en los ciudadanos a través de la comunicación de las conductas éticas	1.1.3.2 Seguimiento del canal de denuncias.	GOBIERNO ABIERTO
	1.1.3.3 Adhesión al Código de conducta en la contratación pública de la CARM.	
	1.1.3.4 Medidas para dar a conocer la huella normativa.	
	1.1.3.5 Creación de un órgano o Comité de Ética y Buen Gobierno encargado de promover y gestionar todas las cuestiones que suscite la aplicación del Código	
1.1.4 Impulsar el conocimiento y aplicación de la ética pública	1.1.4.1 Actuaciones para difundir el correo antifraude a ciudadanos y empleados del Ayuntamiento.	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
1.1.5 Avanzar hacia un nuevo paradigma de Gobernanza	1.1.5.1 Seguimiento y actualización de la web sobre gobernanza y buen gobierno	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	1.1.5.2 Medidas para potenciar con las TIC's las políticas de buen gobierno.	

Estratégica 1.2. GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA		
Metas	Medidas	Área responsable
1.2.1 Avanzar en Publicidad activa. Cantidad, calidad y accesibilidad.	1.2.1.1 Publicación del inventario municipal (Medidas para mejorar en los indicadores de índices de Transparencia)	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	1.2.1.2 Transparencia en Urbanismo. (Medidas para mejorar en los indicadores de índices de Transparencia)	
	1.2.1.3 Transparencia sobre contratación local. (Medidas para mejorar en los indicadores de índices de Transparencia)	
	1.2.1.4 Utilización de la metodología propuesta por el Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia para publicar lo que legalmente se exige en materia de Transparencia por parte de los Ayuntamientos.	
	1.2.1.5 Publicación del Organigrama actualizado.	
1.2.2 Publicar toda la información relevante	1.2.2.1 Análisis de las solicitudes de información (los contenidos más demandados a través de páginas webs, mecanismos de escucha activa en RRSS...)	GOBIERNO ABIERTO/
	1.2.2.2 Elaboración de un catálogo de publicidad activa que contenga los contenidos legales y los nuevos compromisos sobre las materias que generan más interés social a la participación.	
1.2.3 Incrementar la calidad: Los datos publicados que sean veraces, fehacientes y que la información esté actualizada	1.2.3.1 Medidas para realizar la interconexión de las fuentes de origen de las bases de datos con el Portal de Transparencia.	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
1.2.4 Mejorar la estructura y funcionamiento del Portal de Transparencia	1.2.4.1 Medidas para publicar la información de manera que se pueda hacer una lectura organizada, a un solo click, fácil, accesible e interactivo.	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	1.2.4.2 Utilización de infografías, tablas, gráficos...para presentar la información.	
	1.2.4.3 Utilización de los estándares de información común que publica el Consejo de la Transparencia.	
1.2.5 Procurar la accesibilidad de la información a toda la población y los datos abiertos	1.2.5.1 Medidas para proporcionar la información en formato reutilizable.	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	1.2.5.2 Medidas para hacer los datos abiertos en la contratación (Ej. art. 63 perfil del contratante).	
	1.2.5.3 Elaboración y aprobación de un Catálogo de datos abiertos. Superar el Catálogo de FEMP 2019.	
	1.2.5.4 Actuaciones para promover la reutilización de la información pública por el propio sector público.	

Línea 1.3. DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN		
Metas	Medidas	Área responsable
1.3.1 Potenciar una cultura de participación (mejorando los canales de diálogo y participación con los ciudadanos)	1.3.1.1 Medidas de impulso de la Mesa dedicada a la participación ciudadana.	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	1.3.1.2 Medidas de impulso a las iniciativas ciudadanas.	
	1.3.1.3 Desarrollo del Reglamento de Participación ciudadana y distritos (está en borrador).	
	1.3.1.4 Actuaciones para acercar los Plenos a barrios y pedanías.	
	1.3.1.5 Medidas de fomento de los procesos de participación en la elaboración de normas.	
	1.3.1.6 Medidas para la potenciación de consultas públicas en cuanto a planes e iniciativas.	
	1.3.1.7 Medidas de impulso a la participación on line.	
1.3.2 Diversificar los objetos de los procesos participativos	1.3.2.1 Medidas para llevar a cabo procesos participativos con una mayor diversificación de objetos	GOBIERNO ABIERTO
1.3.3 Incluir la participación en el ciclo de políticas públicas	1.3.3.1 Medidas para la realización de consultas en el diseño de políticas públicas y para temas concretos.	GOBIERNO ABIERTO
	1.3.3.2 Medidas para promover la participación en la evaluación de las políticas públicas.	
1.3.4 Fomentar la participación a título individual y también entre personas que participan menos	1.3.4.1 Medidas de fomento de la utilización de apps móviles para comunicación de los ciudadanos con la administración.	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
1.3.5 Fomentar una cultura de gobierno abierto	1.3.5.1 Elaboración de un programa de educación en valores, transparencia y participación.	GOBIERNO ABIERTO/
	1.3.5.2 Curso de formación a los empleados públicos.	
	1.3.5.3 Campaña de sensibilización ciudadana.	
1.3.6 Fomentar la participación infantil	1.3.6.1 Medidas de impulso al Consejo de participación infantil.	GOBIERNO ABIERTO/ DERECHOS SOCIALES
1.3.7 Fomentar las alianzas colaborativas	1.3.7.1 Medidas de fomento de la colaboración entre administraciones públicas (Red de Municipios de la Región de Murcia por la Participación)	GOBIERNO ABIERTO
	1.3.7.2 Actuaciones de impulso a las alianzas con el sector privado (empresas, centros tecnológicos...)	
1.3.8 Fomentar el tejido asociativo	1.3.8.1 Conceder subvenciones para fomento del asociacionismo.	GOBIERNO ABIERTO
1.3.9 Avanzar en los Presupuestos municipales abiertos	1.3.9.1 Incremento de la presencia dentro de la Red Regional de Municipios por la Participación ciudadana.	GOBIERNO ABIERTO
	1.3.9.2 Avanzar en la puesta en marcha de una experiencia piloto de presupuestos participativos.	

Línea Estratégica 1.4 CALIDAD EN LOS SERVICIOS		
Metas	Medidas	Área responsable
1.4.1 Ofrecer la máxima calidad en los servicios	1.4.1.1 Elaboración de la carta de servicios.	GOBIERNO ABIERTO
1.4.2 Avanzar en la evaluación de políticas públicas y la eficiencia del gasto público	1.4.2.1 Implantación de un sistema para medir, comprender y aprender de lo que se hace mal, corrigiendo y mejorando.	GOBIERNO ABIERTO

Línea Estratégica 1.5. GESTIÓN EN INNOVACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN		
Metas	Medidas	Área responsable
1.5.1 Facilitar y simplificar los trámites administrativos	1.5.1.1 Medidas para ampliar los trámites a través de administración electrónica.	MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	1.5.1.2 Actuaciones para la revisión de procedimientos administrativos y su eficacia e identificación de posibles duplicidades o trámites innecesarios.	
1.5.2 Aplicar las tecnologías para mejorar la calidad de vida de las personas	1.5.2.1 Medidas para la difusión y mejora del funcionamiento de la App TuMurcia	MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	1.5.2.2 Medidas para facilitar la búsqueda de TuMurcia.	
	1.5.2.3 Actuaciones para buscar una imagen amigable de la app.	
	1.5.2.4 Medidas para mejorar la interoperabilidad de la herramienta.	
	1.5.2.5 Actuaciones para facilitar un reporte de lo solicitado al ciudadano	
1.5.3 Impulsar la modernización en la prestación de los servicios	1.5.3.1 Adaptación de los espacios para trabajar en red.	AGENDA URBANA Y GOBIERNO ABIERTO

Línea Estratégica 1.6 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)		
Metas	Medidas	Área responsable
1.6.1 Localizar y desarrollar los ODS	1.6.1.1 Medidas de fortalecimiento de todas las políticas del Ayuntamiento para lograr los ODS.	AGENDA URBANA Y GOBIERNO ABIERTO
	1.6.1.2 Desarrollo de actuaciones para hacer frente a las situaciones excepcionales de crisis alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	
1.6.2 Alinear las actuaciones del Ayuntamiento con los Objetivos de la "Red de Entidades Locales para desarrollar los ODS de la Agenda 2030"	1.6.2.1 Elaboración de la Agenda Urbana Murcia 2030 alineada con los ODS, los objetivos estratégicos de la Agenda Urbana Española y con impacto en los objetivos específicos de cada uno de los servicios municipales del Ayuntamiento.	AGENDA URBANA Y GOBIERNO ABIERTO
	1.6.2.2. Medidas para coordinar las actuaciones de desarrollo de los ODS con otros gobiernos locales.	

Eje 2. Gestión Económica Responsable

2.1 Criterios de RSC en el presupuesto

2.2 Transparencia en la gestión económica

2.3 Contratación justa y responsable

2.4 Gestión urbanística responsable

2.5 Gestión responsable de los recursos humanos

Línea Estratégica 2.1 CRITERIOS DE RSC EN EL PRESUPUESTO		
Metas	Medidas	Área responsable
2.1.1 Impulsar la sostenibilidad financiera	2.1.1.1 Medidas para dar visibilidad a los criterios de RSC en la gestión económica.	GESTIÓN ECONÓMICA/ PERSONAL
	2.1.1.2 Medidas para evitar duplicidades en departamentos y trámites.	
2.1.2 Gestionar el presupuesto con criterios de responsabilidad social (éticos, sociales y medioambientales)	2.1.2.1 Medidas para ponderar en todas las líneas de actuación aquellas inversiones que sean socialmente responsables.	GESTIÓN ECONÓMICA/ AGENCIA TRIBUTARIA MUNICIPAL (ATM)
	2.1.2.2 Programas de concienciación en el uso responsable de los recursos públicos.	
2.1.3 Avanzar hacia un sistema tributario justo y que contemple la máxima necesidad	2.1.3.1 Medidas para evitar los trámites al contribuyente llegando hasta evitar el trámite cuando sea posible.	ATM
	2.1.3.2 Medidas fiscales de bajada de impuestos e incremento de los beneficios fiscales.	
	2.1.3.3 Medidas para la aplicación de beneficios fiscales de oficio.	
	2.1.3.4 Aplicación de incentivos fiscales para empresas que opten a concursos públicos y que lleven propuestas de RSC.	
	2.1.3.5 Elaboración de protocolos de colaboración con otras administraciones y organismos de la comunidad autónoma para compartir información.	
	2.1.3.6 Medidas para conocer las necesidades de los colectivos más desfavorecidos.	
	2.1.3.7 Puesta en marcha de Instrumentos de análisis /encuestas, orientados al conocimiento de las dificultades del contribuyente.	
2.1.4 Incentivar la participación de los ciudadanos en la gestión de los ingresos desde el principio	2.1.4.1 Puesta en marcha de talleres de Educación al ciudadano en la relación ingresos-gastos.	ATM
2.1.5 Desarrollar el papel ejemplarizante del Ayuntamiento para otras organizaciones y empresas en materia de RSC	2.1.5.1 Llevar a cabo el proyecto de colaboración ATM y ATRM. Intercambio de datos para que se puedan utilizar en la gestión de los tributos con el objetivo de dar facilidades a los ciudadanos. Simplificando la gestión al ciudadano.	ATM
	2.1.5.2 Comunicación y replicación del proyecto piloto de colaboración e intercambio de información ATRM-ATM a otros municipios.	

Línea Estratégica 2.2 TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN ECONÓMICA		
Metas	Medidas	Área responsable
2.2.1 Avanzar en transparencia económico-financiera	2.2.1.1 Actualización de la Web municipal en materia de transparencia económica.	GOBIERNO ABIERTO/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	2.2.1.2 Actuaciones para identificar nuevos indicadores de Transparencia además de los recogidos en la Ordenanza de Transparencia Municipal, en el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA) y en el Índice de Transparencia de la Región de Murcia. .	
	2.2.1.3 Publicación de información sobre atención al proveedor.	
	2.2.1.4 Publicación de información sobre el coste de los servicios.	
	2.2.1.5 Publicación de información sobre subvenciones.	
	2.2.1.6 Medidas técnicas para que se pueda recoger información de distintas áreas e integrarla en el Portal de transparencia automáticamente.	
	2.2.1.7 Medidas sobre el diseño de la página web que faciliten su consulta	
	2.2.1.8 Utilización de un lenguaje accesible para personas no expertas en las informaciones publicadas.	
	2.2.1.9 Desarrollo de los aspectos de la Ordenanza de Transparencia que están sin desarrollar.	

Línea Estratégica 2.3 CONTRATACIÓN JUSTA Y RESPONSABLE (1 de 2)		
Metas	Medidas	Área responsable
2.3.1 Incluir cláusulas sociales en los contratos de manera eficaz	2.3.1.1 Implantación de cláusulas sociales con enfoque interdisciplinar-laboral, igualdad, social, medioambiental-.	CONTRATACIÓN/ GESTIÓN ECONÓMICA
	2.3.1.2 Realización de un estudio que incluya el análisis de las necesidades de contratación del Ayuntamiento; los colectivos desfavorecidos que se pueden encargar de esos servicios; análisis de los sectores sociales con mayor riesgo de exclusión.	
	2.3.1.3 Elaboración de una estrategia sobre inclusión de cláusulas sociales.	
	2.3.1.4 Aprobación de dicha estrategia por el Pleno (participación previa de todas las Concejalías) de manera que se convierta en algo obligado para los distintos servicios.	
	2.3.1.5 Medidas para la efectividad de las cláusulas sociales con el objetivo de que realmente las que se incluyan en los contratos se puedan aplicar.	
	2.3.1.6 Medidas para el Control de la aplicación de las cláusulas que se incluyen en los pliegos.	
	2.3.1.7 Estudio de la posibilidad de celebrar un convenio con entidad especializada que se encargue de la labor de control y conocimiento del cumplimiento de las cláusulas.	
	2.3.1.8 Medidas para la reserva de lotes de contratos.	
	2.3.1.9 Medidas para la aplicación de las cláusulas sociales en la subcontratación.	
	2.3.1.10 Elaboración de un análisis de impacto para la inclusión de exigencias técnicas que sustente la idoneidad, la proporcionalidad y la eficacia de la prescripción técnica.	
	2.3.1.11 Medidas para asegurar el respeto al principio de neutralidad tecnológica en las especificaciones técnicas.	
2.3.2 Potenciar la contratación con empresas que incorporen en su plantilla a colectivos vulnerables y procuren la igualdad entre mujeres y hombres	2.3.2.1 Aumento de contratación (en un porcentaje mayor al exigido por ley) con empresas que incorporen en su plantilla a personas con discapacidad	CONTRATACIÓN
	2.3.2.2 Medidas para realizar un mayor número de contratos a través de empresas de inserción y de centros especiales de empleo.	
	2.3.2.3 Medidas de impulso a la contratación con empresas que incorporen en su plantilla a mujeres en actividades en las que estén subrepresentadas.	
	2.3.2.4 Medidas de impulso a la contratación con empresas que incorporen en su plantilla a mujeres víctimas de violencia de género.	
	2.3.2.5 Medidas para el incremento de la contratación con empresas que incorporen en su plantilla a personas vulnerables que están en procesos de acompañamiento en los servicios municipales.	
2.3.3 Potenciar la contratación con empresas respetuosas con el medioambiente	2.3.3.1 Medidas de impulso a la contratación con empresas que incorporen en su gestión medidas de adaptación y mitigación al cambio climático.	CONTRATACIÓN
	2.3.3.2 Medidas de impulso a la contratación con empresas que incorporen en su gestión medidas de protección de la biodiversidad.	

Línea Estratégica 2.3 CONTRATACIÓN JUSTA Y RESPONSABLE (2 de 2)		
Metas	Medidas	Área responsable
2.3.4 Fomentar el consumo responsable	2.3.4.1 Impulsar la compra de productos que ayuden a conservar los recursos naturales, ahorrén energía y eviten el desperdicio.	CONTRATACIÓN/ COMPRA
2.3.5 Reducir el plazo de pago a contratistas	2.3.5.1 Medidas para reducir el plazo de pago a contratistas.	GESTIÓN ECONÓMICA

Línea Estratégica 2.4 GESTIÓN URBANÍSTICA RESPONSABLE		
Metas	Medidas	Área responsable
2.4.1 Revisar y adaptar el PGOU con criterios de sostenibilidad	2.4.1.1 Medidas para continuar con la transformación verde del municipio.	DESARROLLO SOSTENIBLE Y HUERTA/AGENDA URBANA/ MOVILIDAD SOSTENIBLE Y JUVENTUD
	2.4.1.2 Actuaciones para conseguir el Reto Río limpio.	
	2.4.1.3 Actuaciones de desarrollo del modelo ADN.	
	2.4.1.4 Medidas para ampliar el suelo para que las empresas se instalen y generen empleo para hacerla atractiva para la inversión y desarrollo sostenible.	
	2.4.1.5 Actuaciones para el desarrollo urbanístico equilibrado en cuanto a su distribución entre territorios (centro-barrios-pedanías)	
2.4.2 OTRAS METAS Y MEDIDAS (a propuesta de Gestión urbanística)	2.4.2.1 Medidas para la simplificación de trámites urbanísticos	DESARROLLO SOSTENIBLE/ HUERTA

Línea Estratégica 2.5 GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RRHH		
Metas	Medidas	Área responsable
2.5.1 Mejorar las condiciones de trabajo de los empleados	2.5.1.1 Actuaciones para la disminución de la temporalidad en los contratos en un %	PERSONAL
	2.5.1.2 Medidas para procurar un ambiente cómodo, a los empleados. (encuestas)	
	2.5.1.3 Actuaciones para la promoción de los trabajadores que ponga en valor su trabajo.	
	2.5.1.4 Elaboración de un Plan de Comunicación interna de la RSC	
	2.5.1.5 Medidas para la facilitación del teletrabajo voluntario	
	2.5.1.6 Establecimiento de criterios claros y transparentes para conseguir la movilidad funcional.	
	2.5.1.7 Ofertas para incentivar la movilidad funcional.	
	2.5.1.8 Medidas para el fomento de la conciliación laboral y familiar del personal del Ayuntamiento.	
	2.5.1.9 Desarrollo de la estrategia de recursos humanos.	
	2.5.1.10 Medidas orientadas a la mejora y la motivación en la organización.	
2.5.2 Fomentar la formación y promoción del personal del Ayuntamiento en RSC	2.5.2.1 Curso de formación para empleados en materia de gestión urbanística responsable	PERSONAL/ GESTIÓN URBANÍSTICA/ GOBIERNO ABIERTO/ CONTRATACIÓN/ MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
	2.5.2.2 Programa de formación en Ética pública, y Buen Gobierno.	
	2.5.2.3 Programa de formación a todos los servicios sobre inclusión de cláusulas sociales en los contratos.	
	2.5.2.4 Fomento de actividades para el desarrollo de competencias digitales de los empleados con formatos innovadores, abiertos y en red.	
2.5.3 Impulsar el empleo para las personas con discapacidad	2.5.3.1 Convocatoria de oposiciones aumentando las plazas para personas con discapacidad en el Ayuntamiento.	PERSONAL
	2.5.3.2 Aprobación de un porcentaje de reserva de empleo para los centros especiales de empleo.	
2.5.4 potenciar el talento y la innovación en la cultura organizativa	2.5.4.1 Promoción de una cultura innovadora entre el personal del Ayuntamiento con el fin de recuperar confianza	PERSONAL
	2.5.4.2 Medidas para atraer y promover el talento adaptando los perfiles que integran el Ayuntamiento a la nueva realidad social.	
	2.5.4.3 Impulso a la colaboración intergeneracional intentando minimizar la pérdida de conocimiento.	
	2.5.4.4 Promoción del talento interno poniendo el foco en las personas que apuntan una gran vocación de servicio público, dándoles visibilidad, planteando objetivos y ofreciendo libertad para gestionar y hacer evolucionar a la organización.	
	2.5.4.5 Medidas para reforzar el sentimiento de pertenencia a la organización entre los empleados.	
	2.5.4.6 Creación de espacios informales para el fortalecimiento de las competencias individuales y colectivas.	

Eje 3. Inclusión Social y Bienestar

- 3.1** Mejora de los servicios sociales a las personas vulnerables
- 3.2** Accesibilidad universal para las personas con discapacidad
- 3.3** Cuidado de los mayores
- 3.4** Impulso a los jóvenes
- 3.5** Igualdad efectiva entre mujeres y hombres
- 3.6** Promoción de hábitos saludables
- 3.7** Impulso a la cooperación al desarrollo
- 3.8** Creación de empleo responsable

Línea Estratégica 3.1 MEJORA DE LOS SERVICIOS SOCIALES A LAS PERSONAS VULNERABLES		
Metas	Medidas	Área responsable
3.1.1 Redefinir el ámbito de prioridad ante nuevos escenarios de crisis socio-económicas	3.1.1.1 Medidas para garantizar el acceso a alimentos básicos e higiene de manera primordial a las personas que lo necesiten	DERECHOS SOCIALES
	3.1.1.2 Aumento del número de plazas en alojamientos de emergencia (para cuando ocurra una catástrofe grave como terremotos, incendios, accidentes aéreos...)	
	3.1.1.3 Adopción de mecanismos de colaboración con el Servicio Murciano de Salud para que desarrolle equipos en calle para atender a personas sin hogar con problemas mentales.	
	3.1.1.4 Medidas para el desarrollo de la red municipal del SEMAS	
3.1.2 Enfrentar los nuevos escenarios socio-económicos con un plan de recuperación económico para que nadie quede atrás	3.1.2.1 Revisión de las ayudas puestas en marcha.	DERECHOS SOCIALES
	3.1.2.2 Aumento del reparto de alimentos en cantidad y calidad.	
	3.1.2.3 Medidas específicas de atención a la infancia.	
	3.1.2.4 Consideración del problema del sinhogarismo de manera prioritaria.	
	3.1.2.5 Medidas para asegurar el suministro energético y de agua potable a todo el mundo.	
	3.1.2.6 Mecanismos de coordinación efectiva de las entidades sin ánimo de lucro que atienden a personas vulnerables con los servicios sociales.	
3.1.3 Promover el voluntariado	3.1.3.1 Programa de promoción del voluntariado	DERECHOS SOCIALES

Línea Estratégica 3.2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
Metas	Medidas	Área responsable
3.2.1 Desarrollar el plan local de accesibilidad con la implicación de todas las Concejalías para que la accesibilidad universal se tenga en cuenta en todos los proyectos y acciones desarrolladas	3.2.1.1 Desarrollo de las medidas incorporadas en el Plan de accesibilidad	DERECHOS SOCIALES
3.2.2 Fomentar la participación de las personas con discapacidad	3.2.2.1 Medidas de impulso a la mesa de la discapacidad (se puede complementar con otras mesas como la social...)	DERECHOS SOCIALES

Línea Estratégica 3.3 CUIDADO DE LOS MAYORES		
Metas	Medidas	Área responsable
3.3.1 Abordar las situaciones de soledad no deseada y cuidado de los mayores	3.3.1.1 Medidas de atención al deterioro físico y psicológico de los mayores.	DERECHOS SOCIALES
	3.3.1.2 Medidas para potenciar la capacidad de relación social de los mayores como personas independientes y autónomas.	

Línea Estratégica 3.4 IMPULSO A LOS JÓVENES		
Metas	Medidas	Área responsable
3.4.1. Fomentar la participación de los jóvenes en todos los ámbitos de la vida social.	3.4.1.1 Actuaciones para la visibilización del riesgo de pobreza en la juventud.	JUVENTUD
	3.4.1.2 Programa de educación no formal de los jóvenes.	
	3.4.1.3 Renovación de las herramientas educativas en base a prácticas exitosas.	
	3.4.1.4 Aumento de las convocatorias de subvención a la participación e iniciativas y creatividad juveniles.	
	3.4.1.5 Creación de una convocatoria exclusivamente destinada a asociaciones que trabajen en el ámbito de la juventud.	
	3.4.1.6 Medidas para evitar la adicción al juego entre jóvenes	
	3.4.1.7 Creación del Observatorio de la Juventud.	
	3.4.1.8 Medidas para la reactivación de los espacios al aire libre.	
	3.4.1.9 Medidas para incentivar la participación de los jóvenes en el diseño de las políticas de juventud.	
	3.4.1.10 Medidas de fomento de la igualdad de oportunidades en los jóvenes en riesgo de exclusión de las pedanías.	
	3.4.1.11 Medidas de Impulso a convenios de colaboración entre asociaciones e instituciones públicas.	

Línea Estratégica 3.5 IGUALDAD EFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
Metas	Medidas	Área responsable
3.5.1 Fomentar las medidas de conciliación laboral y familiar	3.5.1.1 Medidas para facilitar el acceso a los centros de conciliación.	IGUALDAD
	3.5.1.2 Curso de formación e información a la ciudadanía sobre sus derechos de conciliación y los recursos de que disponen.	
	3.5.1.3 Medidas de mejora del acceso a las escuelas infantiles. (aumentar a más del 7% de niños que las utilizan en la actualidad)	
	3.5.1.4 Cesión de espacios a mujeres emprendedoras para poner en marcha un centro de conciliación (el precio sería más barato para reducir los gastos fijos)	
3.5.2 Adoptar medidas para prevenir la violencia de género y el acoso	3.5.2.1 Creación de plazas de aparcamiento violetas. Entre las 12 y las 6 de la mañana. Cerca de lugares públicos como hospitales, farmacia...	IGUALDAD

Línea Estratégica 3.6 PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES		
Metas	Medidas	Área responsable
3.6.1 Redefinir las prioridades	3.6.1.1 Creación de una herramienta de evaluación del impacto en salud de las actividades municipales.	SALUD
	3.6.1.2 Creación de un observatorio para detectar los problemas prevalentes de salud del municipio.	
	3.6.1.3 Puesta en marcha de mecanismos de colaboración entre departamentos para saber dónde invertir los recursos escasos.	
3.6.2 Potenciar el área de Salud	3.6.2.1 Puesta en marcha de mecanismos para abordar las pandemias.	SALUD
3.6.3 Fomentar un deporte inclusivo	3.6.3.1 Desarrollo de las medidas integradas en el plan de Accesibilidad universal	DERECHOS SOCIALES/ DEPORTE
3.6.4 Integrar la Salud Pública como eje transversal en el resto de actuaciones del Ayuntamiento	3.6.4.1 Actuaciones de fomento de la movilidad para que se integre dentro de la rutina diaria de los ciudadanos.	SALUD
	3.6.4.2 Medidas para la reducción de la exposición al tabaco.	
	3.6.4.3 Medidas para la reducción de la velocidad del tráfico para desincentivar el uso del coche y reducir la contaminación	
	3.6.4.4 Puesta en marcha de una herramienta que mida el impacto en salud de las políticas, actividades, actuaciones del Ayuntamiento (al igual que hay una medida sobre el impacto urbanístico ambiental, etc.)	
	3.6.4.5 Aumento de los programas de fomento de hábitos saludables.	

Línea Estratégica 3.7 IMPULSO A LA COOPERACIÓN AL DESARROLLO		
Metas	Medidas	Área responsable
3.7.1 Iniciar un proceso de reflexión sobre el modelo de cooperación al desarrollo	3.7.1.1 Elaboración de un Plan Director en el que se recoja el modelo de cooperación al desarrollo, sectores de actuación áreas geográficas (países de renta baja o media...).	COOPERACIÓN AL DESARROLLO
	3.7.1.2 Extrapolación del modelo de la AECID para introducir la RSC en la Cooperación al Desarrollo.	
	3.7.1.3 Medidas para incentivar las alianzas con las empresas para realizar proyectos de cooperación al desarrollo.	

Línea Estratégica 3.8 CREACIÓN DE EMPLEO RESPONSABLE		
Metas	Medidas	Área responsable
3.8.1 Fomentar el empleo local y facilitar el emprendimiento socialmente responsable	3.8.1.1 Programa para facilitar el emprendimiento que implique sensibilización en RSC	EMPLEO, PROMOCIÓN ECONÓMICA
	3.8.1.2 Actuaciones de promoción del encuentro entre emprendedores e inversores socialmente responsables	
	3.8.1.3 Curso de formación en RSC dirigido a empresas locales	
3.8.2 Realizar un Pacto en favor del empleo responsable	3.8.2.1 Actuaciones para incentivar el diálogo entre los diferentes actores de la sociedad murciana tratando de conseguir un Pacto en favor del empleo responsable en la ciudad de Murcia.	EMPLEO
3.8.3 Impulsar el empleo de las personas con discapacidad	3.8.3.1 Renovación explícita del compromiso con la integración de las personas con discapacidad.	CONTRATACIÓN/ EMPLEO/ DISCAPACIDAD
	3.8.3.2 Aprobación de un porcentaje de reserva de empleo a los centros especiales de empleo.	
	3.8.3.3 Elaboración de un estudio para conocer cuántos Centros Especiales de Empleo hay en el municipio, cuántos pueden contratar con la administración, conocer la oferta de empleo de los CEE para conciliar con las demandas del Ayuntamiento.	
	3.8.3.4 Medidas para asegurar la continuidad laboral de las personas con discapacidad contratadas por empresas prestadoras de servicios al Ayuntamiento, cuando se subroga otra empresa.	
	3.8.3.5 Medidas de concienciación a las empresas del significado de los programas de integración laboral de las personas con discapacidad.	

Eje 4. Medioambiente

4.1 Medidas de adaptación al cambio climático

4.2 Movilidad sostenible

4.3 Economía circular

4.4 Huerta

Línea Estratégica 4.1 MEDIDAS DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO		
Metas	Medidas	Área responsable
4.1.1 Introducir las políticas de sostenibilidad ambiental al propio funcionamiento del Ayuntamiento	4.1.1.1 Revisión del Plan de Formación sobre Ahorro Energético en las instalaciones municipales.	Agencia Local Energía Murcia (ALEM)/PERSONAL
	4.1.1.2 Medidas de fomento de la utilización de energías renovables en fachadas y edificios.	
	4.1.1.3 Obtención del Certificado energético de todos los edificios municipales.	
	4.1.1.4 Actuaciones para la integración de más espacios verdes y azules.	
	4.1.1.5 Medidas para la utilización de placas solares en todos los edificios municipales.	
	4.1.1.6 Programa de información y formación a los funcionarios sobre medidas de eficiencia energética.	
	4.1.1.7 Actuaciones para poner en marcha la utilización de temporizadores de control de agua en los edificios municipales.	
	4.1.1.8 Actuaciones para la Incentivación del ahorro de agua mediante carteles.	
4.1.2 Aprovechar el agua	4.1.2.1 Actuaciones para la preservación de las acequias y su integración en el urbanismo.	ALEM/HUERTA
	4.1.2.2 Medidas de aprovechamiento del agua para “refrescar la ciudad”.	
	4.1.2.3 Medidas para la búsqueda de recursos hídricos alternativos y sostenibles.	
	4.1.2.4 Actuaciones para lograr el objetivo: aguas regeneradas y depuradas 100%	
	4.1.2.5 Medidas para procurar que las acequias siempre tengan agua y que sean de calidad.	
	4.1.2.6 Medidas de lucha contra las inundaciones a través de tanques de tormentas o colectores que recojan aguas pluviales y las lleven al río.	
	4.1.2.7 Aumento de la superficie de infiltración y recarga de acuíferos para impedir las escorrentías tras las lluvias torrenciales y las inundaciones).	
	4.1.2.8 Medidas para la búsqueda de fondos para renovar o ampliar infraestructuras y sistemas de saneamiento.	
	4.1.2.9 Medidas para la búsqueda de acuerdos con el resto de administraciones para conseguir el cumplimiento del Real Decreto 1290/2012, de 7 de septiembre que regula los alivios en periodos de lluvia que lleguen directamente al río para evitar la contaminación.	
4.1.3 Incentivar la utilización de energías renovables	4.1.3.1. Medidas de desarrollo de la Estrategia adaptación/mitigación al cambio climático	ALEM
4.1.4 Fomentar el urbanismo sostenible.	4.1.4.1 Medidas de sostenibilidad en la jardinería: conservación de polinizadores.	PARQUES Y JARDINES
	4.1.4.2 Incremento de la inversión en infraestructuras verdes y soluciones basadas en la naturaleza.	
	4.1.4.3 Murcia Río: Medidas de renaturalización del río en la parte de la ciudad.	

Línea Estratégica 4.2 MOVILIDAD SOSTENIBLE. Transporte		
Metas	Medidas	Área responsable
4.2.1 Fomentar el uso de transportes sostenibles	4.2.1.1 Medidas de apoyo al transporte no convencional.	MOVILIDAD SOSTENIBLE
	4.2.1.2 Realización de una campaña destinada a incrementar el número de usuarios que eligen medios de transporte sostenible. (La Semana de la Movilidad Sostenible, cursos de circulación o salidas en bici pueden ser algunas de las opciones).	
	4.2.1.3 Actuaciones para la restricción del espacio destinado al vehículo a motor privado.	
	4.2.1.4 Medidas para lograr la inclusión del consistorio murciano en la red de ciudades que caminan, integrada por los ayuntamientos comprometidos con la "caminabilidad".	
	4.2.1.5 Desarrollo del PLAN 30 (consideración del casco urbano de Murcia desde Espinardo hasta el Barrio del Carmen como zona 30).	
	4.2.1.6 Elaboración de un plan de movilidad sostenible hasta los centros de trabajo.	
	4.2.1.7 Medidas de fomento de la intermodalidad o combinación de diferentes medios de transporte sostenible tanto para el trabajo como para el ocio.	
	4.2.1.8 Proyecto de caminos escolares.	
	4.2.1.9 Medidas para la limitación de la circulación en los entornos escolares liberando espacio para el acceso a pie o en bicicleta.	
	4.2.1.10 Medidas para el reparto de paquetería en la última milla y subvenciones para compra de vehículos eléctricos a esos transportistas.	
	4.2.1.11 Medidas para facilitar la interconexión de las pedanías entre sí y hacia la ciudad.	

Línea Estratégica 4.2 MOVILIDAD SOSTENIBLE. Tráfico		
Metas	Medidas	Área responsable
4.2.2 Mejorar el tráfico para facilitar la movilidad sostenible y reducir la contaminación	4.2.2.1 Diseño de la Conexión Sur para reducción del tráfico.	MOVILIDAD SOSTENIBLE/ DESARROLLO SOSTENIBLE Y HUERTA
	4.2.2.2 Elaboración de I Plan de Restricción de acceso de vehículos al casco histórico. (delimitado por la antigua muralla que rodeaba la ciudad. De murallas hacia dentro, sólo se permitiría el acceso de peatones, transporte público, taxis, bicicletas, vehículos comerciales en horario matutino, vehículos eléctricos de movilidad personal limitados a 30 km/h (VEMP) y residentes).	
	4.2.2.3 Creación de una Ordenanza de movilidad reguladora de la circulación del tráfico de bicis, vehículos eléctricos de movilidad personal y transporte público como vehículos prioritarios en la ciudad sobre el vehículo a motor privado.	
	4.2.2.4 Campaña destinada a ofrecer información sobre un comportamiento correcto de convivencia entre los diferentes usuarios de la vía pública.	
	4.2.2.5 Revisión del protocolo de medidas ante casos de alta contaminación.	
	4.2.2.6 Declaración de Murcia como zona de bajas emisiones	
	4.2.2.7 Actuaciones para creación de áreas comerciales sin tráfico motorizado.	
	4.2.2.8 Medidas para la creación de más zonas de carga y descarga.	

Línea Estratégica 4.2 MOVILIDAD SOSTENIBLE. Fomento uso bicicleta		
Metas	Medidas	Área responsable
4.2.3 Fomentar la movilidad sostenible entre el personal del Ayuntamiento	4.2.3.1 Actuaciones para la recuperación del servicio de alquiler de motos eléctricas (emisiones 0).	MOVILIDAD SOSTENIBLE
	4.2.3.2 Medidas/incentivos para la utilización de vehículos eléctricos en los desplazamientos del personal del Ayuntamiento.	
	4.2.3.3 Actuaciones para la sustitución de la flota municipal por vehículos más ecológicos.	
	4.2.3.4 Medidas de incentivación del uso de la bicicleta entre los empleados.	
	4.2.3.5 Medidas para facilitar bicicletas y/o o motos eléctricas a los empleados.	
	4.2.3.6 Medidas del fomento del teletrabajo.	
4.2.4. Fomentar y facilitar el uso de la bicicleta	4.2.4.1 Realización de un estudio longitudinal a lo largo de los años para la recogida de datos de conteo de usuarios en bici que incluya información sobre puntos y frecuencias.	MOVILIDAD SOSTENIBLE/ OFICINA DE LA BICICLETA
	4.2.4.2 Medidas de mantenimiento de las infraestructuras creadas para la bicicleta considerándolas como vías de tráfico.	
	4.2.4.3 Actuaciones para asegurar el mantenimiento del sistema de alquiler público de bici en bancada.	
	4.2.4.4 Actuaciones para poner bancadas de MuyBici en pedanías.	
	4.2.4.5 Actuaciones para delimitar una zona específica para subida de bicicletas al tranvía.	
	4.2.4.6 Medidas para incrementar el número de aparcabicis en las estaciones de autobús y tren seguros.	
	4.2.4.7 Actuaciones para la creación de aparcabicis cerrados.	
	4.2.4.8 Establecimiento de un régimen de sanciones a usuarios de la calzada en función del daño ocasionado.	
	4.2.4.9 Puesta en marcha de curso/taller de bicicleta dirigido a escolares.	
	4.2.4.10 Actuaciones para poner a disposición de la ciudadanía el acceso al depósito de bicis robadas en caso de que hayan sufrido algún robo.	
	4.2.4.11 Puesta en marcha de medidas destinadas a frenar los robos de bicicletas.	

Línea Estratégica 4.3 ECONOMÍA CIRCULAR		
Metas	Medidas	Área responsable
4.3.1 Desarrollar la Estrategia de Economía Circular (EC)	4.3.1.1 Medidas sobre consumo	AGENDA URBANA
	4.3.3.2 Actuaciones sobre Gestión de residuos	
	4.3.3.3 Medidas para la Gestión del agua	
	4.3.3.4 Actuaciones de Sostenibilidad de espacios urbanos	
	4.3.3.5 Medidas sobre Movilidad	
	4.3.3.6 Políticas de transversalidad en aplicación de la economía circular	

Línea Estratégica 4.4 HUERTA		
Metas	Medidas	Área responsable
4.4.1 Impulsar el desarrollo del Plan de Acción de la Huerta de Murcia	4.4.1.1 Medidas para recuperar la red de riego tradicional.	DESARROLLO SOSTENIBLE Y HUERTA
	4.4.1.2 Puesta en marcha una Mesa de trabajo en la que estén todos los actores que tienen competencia sobre la Huerta (diferentes niveles de gobierno) y principales grupos de interés para llegar a un acuerdo de mínimos.	
	4.4.1.3 Medidas para realizar un proceso de reflexión participativa sobre “Qué es la Huerta para el municipio de Murcia” y “Qué tipo de Huerta queremos”.	
4.4.2 Impulsar mecanismos de protección de la Huerta	4.4.2.1 Medidas para incluir en el PGOU la protección prevista para la huerta y las necesidades de la misma desde la perspectiva de los grupos de interés de la Huerta.	DESARROLLO SOSTENIBLE Y HUERTA
	4.4.2.2 Realización de una campaña sobre concienciación cívica y vigilancia policial sobre el vertido de basura a los cauces, con los correspondientes expedientes sancionadores.	
	4.4.2.3 Actuaciones para la creación de una marca o sello de calidad “Huerta de Murcia.”	
	4.4.2.4 Medidas para la conexión con las pedanías del municipio de manera directa.	
	4.4.3.5 Elaboración de un inventario municipal de vías pecuarias y caminos rurales.	
	4.4.3.6 Talleres /cursos impartidos por educadores ambientales para concienciar en los colegios e institutos.	
	4.4.3.7 Actuaciones para la revisión de las vías amables que han quedado como vías para el ocio y esparcimiento.	
4.4.3 Buscar medidas alternativas sobre la quema de podas.	4.4.3.1 Actuaciones para facilitar a los huertanos trituradoras portátiles potentes.	DESARROLLO SOSTENIBLE Y HUERTA
	4.4.3.2 Habilitación de contenedores para depósito de mondas.	
	4.4.3.3 Medidas para la recogida de restos agrícolas para compostaje municipal.	
	4.4.3.4 Cierre del contrato para el tratamiento de podas agrícolas: proyecto piloto de contenedores.	
	4.4.3.5 Medidas para conseguir la transformación de depuradoras que sirvan para conseguir energía limpia que se usa en los propios procesos.	

Eje 5. Modelo Cultural y Turismo Sostenible

5.1 Protección del patrimonio y las tradiciones con criterios de sostenibilidad

5.2 Promoción de la sostenibilidad a través del arte y la cultura

5.3 Cultura sostenible

5.4 Turismo sostenible

Línea Estratégica 5.1 PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO Y LAS TRADICIONES CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD		
Metas	Medidas	Área responsable
5.1.1 Acercar el arte a la calle	5.1.1.1 Actuaciones dirigidas a que el murciano sea integrante de la cultura en su propia ciudad.	CULTURA
	5.1.1.2 Medidas para que el artista pueda intervenir en la ciudad.	
	5.1.1.3 Realización de acuerdos de colaboración con instituciones educativas para que los alumnos puedan realizar prácticas en los Proyectos de protección del patrimonio que lleva a cabo el Ayuntamiento de Murcia, concienciando al alumnado sobre el patrimonio que tiene la ciudad.	
5.1.2 Avanzar en la conexión cultura-comunidad. Generar cultura desde la participación.	5.1.2.1 Actuaciones para conectar a los distintos grupos sociales.	CULTURA
	5.1.2.2 Medidas de fomento de colaboración público-privada.	
	5.1.2.3 Puesta en valor de la mediación cultural implicando a empresas y ciudadanía.	
	5.1.2.4 Creación de un espacio de laboratorio ciudadano.	

Línea Estratégica 5.2 PROMOCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD A TRAVÉS DEL ARTE Y LA CULTURA		
Metas	Medidas	Área responsable
5.2.1 Apostar por un modelo cultural integrado en un modelo de ciudad	5.2.1.1 Actuaciones para continuar definiendo la política cultural de manera participativa.	CULTURA
	5.2.1.2 Medidas para que la financiación de la cultura sea más sostenible y más repartida.	
	5.2.1.3 Puesta a disposición de los creadores artísticos de dependencias y medios técnicos municipales para la producción y desarrollo de sus obras.	
	5.2.1.4 Desarrollo del programa de reactivos culturales.	
	5.2.1.5 Medidas para incentivar la investigación cultural a través de la colaboración con otras instituciones.	
	5.2.1.6 Desarrollo de acuerdos con otras instituciones para la conexión de sus espacios expositivos con los espacios expositivos de la ciudad de Murcia.	
	5.2.1.7 Cuartel de Artillería: medidas para generar espacios para residencias artísticas con cooperación internacional. Medidas para dar visibilidad hacia fuera. Desarrollo de alianzas con AECID, Instituto Cervantes, etc. En el Pabellón 1 medidas para generar un espacio de encuentro, que conecte con el barrio del Carmen de manera intergeneracional e interculturalidad. Creación de una Culturoteca como medio de encuentro con otros.	

Línea Estratégica 5.3 CULTURA SOSTENIBLE		
Metas	Medidas	Área responsable
5.3.1 Potenciar la cultura y el turismo sostenible	5.3.1.1 Murcia Río: medidas para la utilización de los espacios públicos para la cultura.	CULTURA/ PROYECTOS ESTRATÉGICOS
	5.3.1.2 Murcia Río: Medidas para fomentar el uso de la zona Río por todos los ciudadanos que viven en zonas periféricas y pedanías. Fomento del uso del río con fines deportivos.	
	5.3.1.3 Rey Lobo: Actuaciones para la generación de experiencias medievales y digitales. Creación de un Festival del Rey Lobo. Actuaciones para aprovechar el auge de temática medieval en los videojuegos e industria audiovisual.	
	5.3.1.4 Medidas para poner en valor turístico los restos arqueológicos. Actuaciones para la recuperación y conexión de las Fortalezas del Rey Lobo.	
	5.3.1.5 Medidas para la recuperación de la Cárcel Vieja.	
	5.3.1.6 Programa de arte urbano en el núcleo y en los barrios y pedanías.	
	5.3.1.7 Medidas para la mejora de la oferta museística y su integración.	
	5.3.1.8 Medidas para la articulación de rutas de visita que incluyan la ciudad y las pedanías ligadas a la gastronomía.	
	5.3.1.9 Medidas de respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y conservar sus activos culturales y arquitectónicos, sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.	

Línea Estratégica 5.4 TURISMO SOSTENIBLE (1 de 2)		
Metas	Medidas	Área responsable
5.4.1. Lograr un turismo sostenible, respetuoso con el medio ambiente, el patrimonio y con la creación de empleo de calidad.	5.4.1.1 Creación de la Oficina de Accesibilidad turística atendida por personal con formación específica.	TURISMO
	5.4.1.2 Puesta en marcha de programas de sensibilización y mecanismos de participación social.	
	5.3.1.3 Actuaciones para revisar el Diseño de la página web de Turismo de Murcia con Geolocalización, volcado en RRSS, etc.	
	5.4.1.4 Análisis de los flujos de turistas.	
	5.4.1.5 Realización de un estudio para la Recopilación de información estratégica, análisis de datos y aplicación a la mejora de la toma de decisiones.	
	5.4.1.6 Realización de una encuesta para recoger opiniones de los vecinos del municipio de Murcia y de toda la Región.	
	5.4.1.7 Creación de una base de datos sobre turismo.	
	5.4.1.8 Medidas para la promoción de empresas de turismo sostenible.	
	5.4.1.9 Continuidad del SICTED. Sistema de buenas prácticas de calidad turística del destino.	
	5.4.1.10 Medidas para el desarrollo de programas de turismo sostenible.	
	5.4.1.11 Actuaciones de desarrollo de proyectos de carácter estratégico en colaboración con otras áreas del Ayuntamiento como cultura y protección del patrimonio.	
	5.4.1.12 Elaboración de un análisis de autoevaluación y diagnóstico para transformar a Murcia en destino inteligente.	
	5.4.1.13 Medidas par potenciar el turismo accesible e inclusivo.	
	5.4.1.14 Actuaciones para la reinversión de los beneficios que genera el turismo para fomentar el turismo.	
	5.4.1.15 Medidas de formación, información y comunicación a los ciudadanos sobre el porqué de las actuaciones en el área de turismo.	
	5.4.1.16 Medidas de mejora de las comunicaciones entre enclaves turísticos, tanto dentro del municipio como entre municipios (entre Murcia y Cartagena y Lorca y el resto).	
	5.4.1.17 Actuaciones para conseguir la profesionalización del turismo y que esos profesionales ocupen puestos neurálgicos del Turismo en la Región.	
	5.4.1.18 Adopción de medidas para llevar a Murcia al TOP 10 en la 'Encuesta de ocupación hotelera del INE'.	
	5.4.1.19 Actuaciones de impulso del turismo de extranjeros.	
	5.4.1.20 Medidas para dar un uso óptimo a los recursos medioambientales. Conservar los recursos naturales y diversidad biológica.	
	5.4.1.21 Medidas para asegurar unas actividades TURÍSTICAS viables a largo plazo que aporten a sus agentes unos beneficios económicos bien distribuidos (oportunidades de empleo estable).	
	5.4.1.22 Realización de una encuesta a la ciudadanía sobre el turismo que recibe Murcia.	

Línea Estratégica 5.4 TURISMO SOSTENIBLE (2 de 2)		
Metas	Medidas	Área responsable
5.4.1. Lograr un turismo sostenible, respetuoso con el medio ambiente, el patrimonio y con la creación de empleo de calidad.	5.4.1.23 Actuaciones para conseguir la certificación de Biosphere Tourism (https://www.biospheretourism.com/es) que otorga el Instituto de Turismo Responsable, patrocinado por la UNESCO.	TURISMO
	5.4.1.24 Elaboración de un catálogo de recursos turísticos del municipio que incluya cada una de las pedanías.	
	5.4.1.25 Medidas para el establecimiento de ejes-programas específicos que definan y operativicen la estrategia global del destino.	
	5.4.1.26 Elaboración de Planes de mejora para los puntos detectados como problemáticos en el desarrollo turístico.	
	5.4.1.27 Realización de una encuesta de satisfacción de los visitantes que vienen a Murcia.	
	5.3.1.28 Desarrollo de acuerdos de colaboración con instituciones educativa.	