



**ÍNDICE DE DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE RELATIVO A LA CREACIÓN
DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

1. Propuesta de acuerdo al Consejo de Gobierno.
2. Segundo Informe del Servicio Jurídico de la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.
3. Propuesta de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
4. Memoria complementaria de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
5. Primer informe del Servicio Jurídico de la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.
6. Memoria de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.



AL CONSEJO DE GOBIERNO

La Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa ha propuesto la creación de un grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios, para colaborar activamente en la ejecución de los mandatos que en materia de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios establece la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Vistos los informes emitidos por el Servicio Jurídico de la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, así como la documentación que integra el expediente. En atención a las competencias y funciones propias de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, y en la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se eleva al Consejo de Gobierno la siguiente Propuesta de

ACUERDO DE CREACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

El Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, atribuye en su artículo 5, entre otras funciones, a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, *la evaluación de las políticas públicas y de los planes y programas cuya evaluación se le encomiende, en coordinación con el resto de consejerías, así como el fomento de la cultura de evaluación de las políticas públicas* (apartado 2, letra c) *y la política de reducción de cargas administrativas y de simplificación y mejora de los procedimientos administrativos, el fomento de la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad de los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación, y la promoción, fomento y seguimiento de la política*



de administración electrónica y de interoperabilidad en la Administración Regional (apartado 3, letras b, c y d), así como las funciones propias de la Inspección General de Servicios, que se encuentran definidas en el artículo 5 del Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del referido órgano de control.

Una de las finalidades de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, confesada en su artículo 3, es impulsar la cultura de evaluación en la gestión pública regional, mediante sistemas de evaluación de los resultados e impacto de las políticas públicas y de la gestión de la excelencia o calidad total de los servicios. Para ello, la citada ley dedica su Título V a establecer disposiciones en materia de “Gestión pública, evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios”, entre ellas, que la gestión pública de la Administración regional se base en un modelo que evalúe las políticas públicas, orientado a resultados y a la excelencia o calidad total (artículo 29), y que la Administración pública regional impulse una cultura de responsabilidad y control de la acción pública, estableciendo para ello las medidas necesarias para el desarrollo e implantación de un sistema de evaluación de la gestión pública regional, como instrumento de buen gobierno, de mejora continua de las políticas públicas y de los servicios prestados a los ciudadanos, que incorpore tanto sistemas de evaluación de los resultados e impacto de las políticas públicas como de la gestión de la excelencia o calidad total de los servicios (artículo 30).

Sin duda, el nivel de madurez de las distintas unidades y organismos de la Administración Regional en relación con estas materias es dispar. Para comenzar a planificar, sería aconsejable conocer la situación de cada una de ellas, es decir, el punto del que se parte. Para ésta y otras cuestiones relacionadas, sería aconsejable contar con un grupo de trabajo, en el que se encuentren representados los distintos órganos que forman parte del Sector Público Regional.

En este sentido, tradicionalmente, en la estructura orgánica de las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas u órganos asimilados de los organismos públicos, se ha incluido una unidad administrativa (sección de calidad de los servicios), normalmente incardinada en los Servicios Régimen Interior, con la función de coordinar, impulsar y evaluar,



las actuaciones que en materia de calidad de los servicios se lleven a cabo, en el ámbito de su departamento u organismo público. Asimismo, las Direcciones Generales de Evaluación Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Cultura y de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud tienen atribuidas, respectivamente, las competencias en materia de calidad de los servicios de carácter docente y sanitario. Finalmente, a la Inspección General de los Servicios le corresponde participar en todas las actuaciones que en materia de evaluación y calidad de los servicios, se lleven a cabo por las diferentes unidades u órganos de la Administración Regional.

Por tanto, con el objeto de impulsar el proceso de mejora continua que debe presidir el funcionamiento de la Administración Regional y, en concreto, para colaborar activamente en la ejecución de los mandatos que en materia de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios establece la Ley 2/2014, de 21 de marzo, se estima conveniente crear un **grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios** que, liderado por la Inspección General de los Servicios, cuente con la presencia de funcionarios de las Direcciones Generales de Evaluación Educativa y Formación Profesional y de Asistencia Sanitaria, así como con los responsables en materia de calidad de los servicios de las diferentes consejerías y organismos públicos.

Además, hay que tener en cuenta que la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa adscrita a la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública ha iniciado los trámites para la aprobación del proyecto de Orden por la que se regula la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la calidad de los servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, previsto en el artículo 35 de la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, como órgano colegiado de carácter consultivo, que tiene por finalidad desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos, procedimientos y promoción de la excelencia, así como servir de plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos y de difusión de información global a los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de los servicios. El referido Observatorio se prevé adopte una composición más amplia, contando con la presencia de las universidades públicas y de la Administración Local, siendo un foro de debate y puesta en marcha de estas políticas a nivel regional. Sin perjuicio de lo anterior, y por lo que a la Administración Regional se refiere, este órgano partirá del análisis previo



y del diagnóstico de situación que haga el grupo de trabajo en materia de calidad creado al efecto en este Acuerdo.

Finalmente, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública ha iniciado la fase de diseño de las líneas estratégicas en materia de Gobernanza Pública que habrán de guiar la actuación de la Administración regional en los próximos 3 años entre las cuales se encuentra la Innovación, calidad y mejora continua de los servicios públicos. Es crucial la participación orgánica y ciudadana en su elaboración, pues no cabe duda de que uno de los ejes del gobierno abierto y de la buena gobernanza es la toma de decisiones participativa e inclusiva de todos los actores relevantes, por lo que se hace más que deseable que los responsables en materia de calidad de las distintas consejerías y organismos de la Comunidad Autónoma, a través de este grupo de trabajo, tengan voz en la definición de tales líneas estratégicas.

En virtud de lo expuesto, vistas las competencias y funciones propias de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, y en la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública

ACUERDA

PRIMERO. Creación y fines.

1. Se crea el grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios, para colaborar activamente en la ejecución de los mandatos que en materia de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios establece la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, al amparo de lo previsto en el artículo 24.3 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia,



adscrito a la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

2. Son fines del grupo de trabajo:

a) Revisar y mejorar las actuaciones que en materia de calidad de los servicios se están llevando a cabo en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

b) Impulsar la cultura de la evaluación de las políticas públicas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

SEGUNDO. Composición.

El grupo de trabajo estará integrado por los siguientes miembros:

1. Presidenta: Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa en su calidad de Inspectora Jefa de la Inspección General de Servicios, que podrá ser sustituida por el inspector general de servicios vocal del Órgano.

2. Secretario: Un inspector general de servicios.

3. Vocales:

a) Un inspector general de servicios.

b) Subdirector General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación, que podrá ser sustituido por el Jefe de Servicio de Calidad Asistencial del Servicio Murciano de Salud.

c) Subdirectora General de Evaluación Educativa y Ordenación Académica, que podrá ser sustituido por el Jefe de Servicio de Evaluación y Calidad Educativa de la Consejería de Educación y Cultura.

d) Los jefes de sección responsables en materia calidad o quienes tengan atribuidas esas funciones en los servicios de régimen interior de las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas u órganos asimilados de los organismos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



TERCERO. Funciones.

Son funciones del grupo de trabajo las siguientes:

1. Efectuar un diagnóstico de situación en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios de las distintas unidades organismos de la Administración regional, que se plasmará en un informe en el que se reflejen las actuaciones realizadas, las que se encuentran en ejecución y las pendientes, prestando especial atención a las cartas y acuerdos de nivel de servicios.

2. Proponer medidas y actuaciones en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios para su incorporación a la estrategia que al respecto desarrolle la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

3. Identificar los procedimientos en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios, y revisar la descripción de los mismos, a los efectos de comprobar que todos sus trámites encuentran reflejo en los documentos dados de alta en la aplicación DEXEL, estudiar las posibilidades reales de simplificación en tales procedimientos, y corregir, aclarar o mejorar cualquier extremo que se estime necesario.

4. Detectar las necesidades formativas existentes en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios públicos.

CUARTO. Planificación temporal.

Los plazos previstos para el desarrollo de las funciones referidas en el apartado tercero serán de un mes para la primera y de tres meses para las restantes.

**LA CONSEJERA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Beatriz Ballesteros Palazón**



20TRINF001/TRMT

ASUNTO: SEGUNDO INFORME JURÍDICO- CREACIÓN DE UN GRUPO DE TRABAJO EN MATERIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

En relación con el asunto arriba referenciado, y a los efectos previstos en el artículo 11 del Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (al que nos remitimos en tanto no sea aprobado el Decreto de estructura de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública) y de acuerdo con el Decreto del Presidente n.º 29/2019, de 31 de julio, por este Servicio Jurídico se emite el siguiente INFORME:

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. Mediante comunicación interior de fecha 30 de diciembre de 2019 y salida nº 406402/2019, la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa remitió expediente relativo a la creación de un *“grupo de trabajo sobre evaluación y calidad de los servicios para la revisión de la descripción en DEXEL de los procedimientos en la materia, así como para la planificación e impulso de actuaciones dirigidas a la mejora continua en la gestión y en la búsqueda de la excelencia en el ámbito de la administración Regional”*, que incorporaba la siguiente documentación:

- Memoria de la Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa.
- Propuesta del Director General de Regeneración y Modernización Administrativa.

Segundo. Con fecha 16 de enero de 2020 este Servicio Jurídico emitió informe en el que se planteaban una serie de cuestiones sobre la creación del grupo de trabajo (composición, funciones...) y se solicitaba aclaración sobre los extremos referidos. Asimismo, se formulaban una serie de consideraciones relativas, básicamente, al contenido mínimo que debía recoger la propuesta de





acuerdo de conformidad con el apartado 2 del artículo 23 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y a la estructura de la misma.

Tercero. Mediante comunicación interior de 21 de enero de 2020, la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa ha remitido nueva documentación comprensiva de memoria complementaria y propuesta.

La citada memoria complementaria viene a justificar la oportunidad de la creación del grupo de trabajo tal y como aparece configurado en la propuesta de acuerdo. Asimismo, en ambos documentos se acogen las consideraciones de contenido efectuadas en el informe de 16 de enero.

En consecuencia, a la vista de lo expuesto y considerando la normativa que resulta de aplicación, se informa favorablemente la propuesta de acuerdo al Consejo de Gobierno de creación de un grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios.

Vº Bº

LA JEFA DEL SERVICIO JURÍDICO
Y DE RÉGIMEN INTERIOR

LA ASESORA JURÍDICA

22/01/2020 13:37:19

22/01/2020 13:36:24

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-08a-09ec-3d14-6716-e32-9050569b34e7





PROPUESTA

Visto el informe jurídico de la Secretaría General relativo a la creación del grupo de trabajo en materia evaluación y calidad de los servicios de fecha 16 de enero de 2020, así como la memoria complementaria de la Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa y Jefa de la Inspección General de Servicios de fecha 20 de enero de 2020 cuyos argumentos justificativos se asumen por quien suscribe, al amparo de lo previsto en el artículo 24.3 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de organización y régimen jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y en el ejercicio de las atribuciones que me corresponden, formulo a la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública la propuesta de elevar a Consejo de Gobierno para su aprobación, propuesta de acuerdo en los siguientes términos:

“El Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, atribuye en su artículo 5, entre otras funciones, a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, *la evaluación de las políticas públicas y de los planes y programas cuya evaluación se le encomiende, en coordinación con el resto de consejerías, así como el fomento de la cultura de evaluación de las políticas públicas* (apartado 2, letra c) y *la política de reducción de cargas administrativas y de simplificación y mejora de los procedimientos administrativos, el fomento de la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad de los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación, y la promoción, fomento y seguimiento de la política de administración electrónica y de interoperabilidad en la Administración Regional* (apartado 3, letras b, c y d), así como las funciones propias de la Inspección General de Servicios, que se encuentran definidas en el artículo 5 del Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del referido órgano de control.

Una de las finalidades de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, confesada en su artículo 3, es impulsar la cultura de evaluación en la gestión pública regional, mediante sistemas de evaluación de los resultados e impacto de las políticas públicas y de la gestión de la excelencia o calidad total de los servicios. Para ello, la citada ley dedica su Título V a establecer disposiciones en materia de “Gestión pública, evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios”, entre ellas, que la gestión pública de la Administración regional se base en un modelo que evalúe las políticas públicas, orientado a resultados y a la excelencia o calidad total (artículo 29), y que la Administración pública regional impulse una cultura de responsabilidad y control de la acción pública, estableciendo para ello las medidas necesarias para el desarrollo e implantación de un sistema de evaluación de la gestión pública regional, como instrumento de buen gobierno, de mejora continua de las políticas públicas y de los servicios prestados a los ciudadanos, que incorpore tanto sistemas de evaluación de los resultados e impacto de las políticas públicas como de la gestión de la excelencia o calidad total de los servicios (artículo 30).





Sin duda, el nivel de madurez de las distintas unidades y organismos de la Administración Regional en relación con estas materias es dispar. Para comenzar a planificar, sería aconsejable conocer la situación de cada una de ellas, es decir, el punto del que se parte. Para ésta y otras cuestiones relacionadas, sería aconsejable contar con un grupo de trabajo, en el que se encuentren representados los distintos órganos que forman parte del Sector Público Regional.

En este sentido, tradicionalmente, en la estructura orgánica de las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas u órganos asimilados de los organismos públicos, se ha incluido una unidad administrativa (sección de calidad de los servicios), normalmente incardinada en los Servicios Régimen Interior, con la función de coordinar, impulsar y evaluar, las actuaciones que en materia de calidad de los servicios se lleven a cabo, en el ámbito de su departamento u organismo público. Asimismo, las Direcciones Generales de Evaluación Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Cultura y de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud tienen atribuidas, respectivamente, las competencias en materia de calidad de los servicios de carácter docente y sanitario. Finalmente, a la Inspección General de los Servicios le corresponde participar en todas las actuaciones que en materia de evaluación y calidad de los servicios, se lleven a cabo por las diferentes unidades u órganos de la Administración Regional.

Por tanto, con el objeto de impulsar el proceso de mejora continua que debe presidir el funcionamiento de la Administración Regional y, en concreto, para colaborar activamente en la ejecución de los mandatos que en materia de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios establece la Ley 2/2014, de 21 de marzo, se estima conveniente crear un **grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios** que, liderado por la Inspección General de los Servicios, cuente con la presencia de funcionarios de las Direcciones Generales de Evaluación Educativa y Formación Profesional y de Asistencia Sanitaria, así como con los responsables en materia de calidad de los servicios de las diferentes consejerías y organismos públicos.

Además, hay que tener en cuenta que la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa adscrita a la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública ha iniciado los trámites para la aprobación del proyecto de Orden por la que se regula la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la calidad de los servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, previsto en el artículo 35 de la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, como órgano colegiado de carácter consultivo, que tiene por finalidad desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos, procedimientos y promoción de la excelencia, así como servir de plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos y de difusión de información global a los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de los servicios. El referido Observatorio se prevé adopte una composición más amplia, contando con la presencia de las universidades públicas y de la Administración Local, siendo un foro de debate y puesta en marcha de estas políticas a nivel regional. Sin perjuicio de lo anterior, y por lo que a la Administración Regional se refiere, este órgano partirá del análisis previo y del diagnóstico de situación que haga el grupo de trabajo en materia de calidad creado al efecto en este Acuerdo.





Finalmente, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública ha iniciado la fase de diseño de las líneas estratégicas en materia de Gobernanza Pública que habrán de guiar la actuación de la Administración regional en los próximos 3 años entre las cuales se encuentra la Innovación, calidad y mejora continua de los servicios públicos. Es crucial la participación orgánica y ciudadana en su elaboración, pues no cabe duda de que uno de los ejes del gobierno abierto y de la buena gobernanza es la toma de decisiones participativa e inclusiva de todos los actores relevantes, por lo que se hace más que deseable que los responsables en materia de calidad de las distintas consejerías y organismos de la Comunidad Autónoma, a través de este grupo de trabajo, tengan voz en la definición de tales líneas estratégicas.

En virtud de lo expuesto, vistas las competencias y funciones propias de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, y en la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública

ACUERDA

“PRIMERO. Creación y fines.

1. Se crea el grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios, para colaborar activamente en la ejecución de los mandatos que en materia de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios establece la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, al amparo de lo previsto en el artículo 24.3 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, adscrito a la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.
2. Son fines del grupo de trabajo:
 - a). Revisar y mejorar las actuaciones que en materia de calidad de los servicios se están llevando a cabo en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - b). Impulsar la cultura de la evaluación de las políticas públicas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.





SEGUNDO. Composición.

El grupo de trabajo estará integrado por los siguientes miembros:

- Presidenta: Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa en su calidad de Inspectora Jefa de la Inspección General de Servicios, que podrá ser sustituida por el inspector general de servicios vocal del Órgano.
- Secretario: Un inspector general de servicios.
- Vocales:
 - Un inspector general de servicios.
 - Subdirector General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación, que podrá ser sustituido por el Jefe de Servicio de Calidad Asistencial del Servicio Murciano de Salud.
 - Subdirectora General de Evaluación Educativa y Ordenación Académica, que podrá ser sustituido por el Jefe de Servicio de Evaluación y Calidad Educativa de la Consejería de Educación y Cultura.
 - Los jefes de sección responsables en materia calidad o quienes tengan atribuidas esas funciones en los servicios de régimen interior de las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas u órganos asimilados de los organismos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

TERCERO. Funciones.

Son funciones del grupo de trabajo las siguientes:

- Primera.- Efectuar un diagnóstico de situación en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios de las distintas unidades organismos de la Administración regional, que se plasmará en un informe en el que se reflejen las actuaciones realizadas, las que se encuentran en ejecución y las pendientes, prestando especial atención a las cartas y acuerdos de nivel de servicios.
- Segunda.- Proponer medidas y actuaciones en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios para su incorporación a la estrategia que al respecto desarrolle la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.
- Tercera.- Identificar los procedimientos en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios, y revisar la descripción de los mismos, a los efectos de comprobar que todos sus trámites encuentran reflejo en los documentos dados de alta en la aplicación DEXEL, estudiar las posibilidades reales de simplificación en tales procedimientos, y corregir, aclarar o mejorar cualquier extremo que se estime necesario.
- Cuarta.- Detectar las necesidades formativas existentes en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios públicos.





Región de Murcia
Consejería de Transparencia,
Participación y Administración Pública

Dirección General de Regeneración
y Modernización Administrativa

CUARTO. Planificación temporal.

Los plazos previstos para el desarrollo de las funciones referidas en el apartado tercero serán de un mes para la primera y de tres meses para las restantes.”

EL DIRECTOR GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Fdo.: José David Hernández González

20/01/2020 19:13:44

HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab513430-3ba0-4754-b1ca-00505696280





MEMORIA COMPLEMENTARIA

Con fecha 17 de enero de 2020 se ha recibido en este centro directivo informe jurídico de la Secretaría General relativo a la creación de un grupo de trabajo en materia evaluación y calidad de los servicios.

Por un lado, en el referido informe se ponen de manifiesto una serie de cuestiones que hacen poner en duda la propia pertinencia de la creación del grupo de trabajo, su composición, sus fines y la competencia de la suscripción de la propuesta de forma única por esta consejería, y se pide, en consecuencia, que se aclaren tales extremos. Por otro lado, en el punto sexto del informe se efectúan una serie de observaciones que demandan que se complete la propuesta con el contenido requerido por el apartado 2 del artículo 23 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, y que se adecúe su estructura al acuerdo de creación del grupo de trabajo jurídico adoptado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 12 de diciembre de 2019, además de hacer ciertas consideraciones de estilo que mejoran la lectura del texto.

La presente memoria complementaria se va a dividir en dos bloques, el primero destinado a tratar de dar justificación a la oportunidad de la creación del grupo de trabajo tal como aparece configurado en la propuesta, y la segunda a dar nueva redacción a la memoria de acuerdo con aquellas precisiones del informe que son acogidas.

I. PRIMERA PARTE

Primero.- En primer lugar, el informe advierte de riesgos de solapamiento entre las funciones previstas para el grupo de trabajo que se pretende crear y las atribuidas a dos órganos colegiados por la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a saber: la Comisión de Simplificación (artículo 13) y el Observatorio de Calidad de los Servicios (artículo 35), así como riesgos de solapamiento que se pudieran dar en la práctica entre las funciones de estos dos últimos órganos, que hacen al Servicio Jurídico opinar que hubiera sido más adecuado regular los citados órganos antes que crear los grupos de trabajo.

Al respecto, conviene precisar que ambos órganos fueron formalmente creados por la referida ley, que, asimismo, habilitaba al titular de la consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios a regular mediante orden su composición, funcionamiento y funciones, sin que, hasta la fecha, se haya abordado el necesario desarrollo normativo que permita ponerlos en funcionamiento.

El primero de los órganos, la Comisión de Simplificación, se configura en la ley como órgano colegiado de la Administración regional encargado del impulso de la simplificación y de la reducción de cargas administrativas en la misma, que tendrá, entre otras funciones, *la identificación, propuesta y seguimiento de la simplificación de los procesos horizontales o transversales, entendiéndose por*





tales aquellos que afecten a más de una consejería u organismo autónomo, así como aquellos procesos internos que afecten o tramiten los mismos, revisando y eliminando aquellas actuaciones que no añadan valor al proceso y estandarizando los mismos en toda la Administración, con el fin de alcanzar mejoras en la calidad de los servicios e incrementar la eficacia y la eficiencia.

Por su parte, el Observatorio de Calidad de los Servicios tiene el fin de *desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos y procedimientos y promoción de la excelencia, así como servir de plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos y de difusión de información global a los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de los servicios.*

Según la ley, la Comisión de Simplificación se centraría en labores de simplificación administrativa, entendida como *conjunto de acciones encaminadas a analizar, identificar, clasificar y realizar propuestas y actuaciones que mejoren la actividad administrativa en su conjunto, tanto en la reducción de cargas y trámites para el ciudadano como en la racionalización y agilización de los procesos y procedimientos internos propios de la Administración regional*; de hecho, se regula en un artículo ubicado en el Título III de la ley, dentro de las “medidas destinadas a simplificar la tramitación administrativa”. Este órgano aspiraría, en suma, a la reducción de las barreras y cargas derivadas de la actividad burocrática de la Administración regional, suprimiendo o reduciendo trámites innecesarios, repetitivos o especialmente complejos, para hacer más sencillas las relaciones de los ciudadanos y las empresas con la misma, favoreciendo y fomentando, a su vez, la actividad económica.

El Observatorio de Calidad de los Servicios, sin embargo, se regula en el Título V, referido a la “Gestión pública, evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios” y no se incluye dentro del Título III porque sus labores no se limitan a la simplificación administrativa, sino que son mucho más amplias.

1. La Comisión de Simplificación y el proceso de simplificación administrativa operado en la Administración regional.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ya establecía como principio general el de simplificación administrativa, reduciendo de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, procurando, así, una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa. Por su parte, en el artículo 3.2 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, ya se instauraba, como principio de funcionamiento, el de racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades de gestión.

Podríamos afirmar que la Administración regional inició la senda de la simplificación administrativa con el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de abril de 2009, por el que se adoptan medidas urgentes de racionalización administrativa y se aprueban acciones para la calidad y modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia y la aprobación, con posterioridad, del Decreto n.º 286/2010, de 5 de noviembre, sobre Medidas de Simplificación Documental en los





Procedimientos Administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que regula importantes medidas en la materia.

Más tarde, para *profundizar en el establecimiento de medidas en materia de simplificación administrativa que condujeran a una efectiva reducción de las cargas burocráticas que la Administración impone, así como la demanda creciente de ciudadanos, empresas y de la propia Administración regional*, se aprobó la Ley 2/2014, de 1 de marzo, como su propia *Exposición de Motivos* confiesa.

Como es sabido, con la aprobación de esta ley se iniciaba un largo camino que habría de culminar con la simplificación de todos los procedimientos que se tramitan por los distintos órganos y unidades administrativas de esta Administración regional, por cuanto que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de tales procedimientos ha de ir precedida, indefectiblemente, por la simplificación de los mismos.

No hay duda de que el proyecto era ambicioso y de que la citada ley procuró dotar de herramientas para llevarlo a cabo, pero hay que reconocer que, pasado el tiempo, algunas de ellas no se han utilizado, como ha ocurrido con la Comisión de Simplificación, que no ha sido puesta en funcionamiento. Y, sin embargo, la tarea de simplificación de los procedimientos se ha ido acometiendo a lo largo del tiempo.

Así, la Ley 2/2014, de 1 de marzo, fue modificada por la Ley 2/2017, de 13 de febrero, 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, que ahonda más en el proceso de simplificación administrativa, adoptando, fundamentalmente, medidas destinadas a la agilización de la tramitación administrativa ambiental y medidas de simplificación de los trámites administrativos dirigidas a eliminar las cargas burocráticas innecesarias para el ejercicio de las actividades económicas empresariales. Entre estas medidas, destaca la generalización del uso de la declaración responsable para la puesta en servicio de instalaciones y establecimientos industriales no sujetos a autorización administrativa previa, así como la configuración de procedimientos simplificados respecto de determinadas actividades mineras. Finalmente, consciente de la importancia que tienen en el tejido empresarial regional los autónomos y las pequeñas y medianas empresas, esta ley, con objeto de promover un marco favorable que facilite y potencie el desarrollo de la actividad económica empresarial, creó la Oficina para la Defensa del Autónomo y la PYME (DEPA), cuya finalidad es la adopción de medidas que aseguren el impulso y agilización de la tramitación administrativa y de eliminación de trabas burocráticas de aquellos procedimientos que puedan sufrir retrasos injustificados.

Esta breve exposición se hace con la finalidad de reconocer que, ciertamente, la Comisión de Simplificación se creó formalmente por la Ley 2/2014, de 1 de marzo, pero que, después de esta fecha, se han ido acometiendo diferentes medidas de simplificación administrativa, que han provocado profundos cambios en los procedimientos, tanto a nivel legislativo como a nivel reglamentario, y se han hecho sin la existencia real de tal comisión, pues no se ha constituido. En este estado de cosas, procede reflexionar sobre la oportunidad de su creación, habida cuenta de que, quizá, por el tiempo transcurrido, ha devenido en innecesaria. **Por este motivo, no se estima**





pertinente mencionar la Comisión de Simplificación en la parte expositiva del acuerdo de creación del grupo de trabajo.

En todo caso, y al margen de que se pudieran constituir o no órganos colegiados de asesoramiento, no hay que olvidar que el órgano que tiene atribuida normativamente la competencia horizontal para simplificar los procedimientos administrativos es la Inspección General de Servicios, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento que la regula, aprobado por Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio, cuyo artículo 1.1 la configura como **el órgano de naturaleza horizontal que, bajo la superior dirección del Consejero competente en la materia, efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, asesoramiento, racionalización y simplificación de los procedimientos, a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos**, y es a este órgano al que le corresponde **elaborar y desarrollar programas de simplificación, agilización y transparencia de los procedimientos de actuación administrativa**, en virtud del apartado c del artículo 5.

En este sentido, es la Inspección General de Servicios la que considera conveniente que se cree un grupo de trabajo que revise la descripción que se ha efectuado en DEXEL de los procedimientos en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios, a los efectos de comprobar que todos sus trámites encuentran reflejo en los documentos dados de alta en la citada aplicación y, al hacerlo, se estima, asimismo, que es una buena oportunidad que ese grupo, si detecta que algún procedimiento se puede simplificar, así lo ponga de manifiesto. No parece que sea una tarea que no se pueda abordar directamente por los responsables en la materia, ni que el trabajo que resulte del grupo vaya a generar el solapamiento de funciones con ningún otro órgano. En la práctica, cualquier órgano gestor está obligado a hacer esa tarea de revisar si sus procedimientos están bien descritos en DEXEL y tiene la obligación de suprimir cualquier carga administrativa que detecte y que no venga justificada por una norma jurídica, porque la simplificación es uno de los objetivos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Lo único que se pretende con la atribución de esta función al grupo de trabajo es que esta labor se haga coordinadamente entre todos los responsables de calidad de las distintas consejerías y organismos públicos, empleando criterios comunes, en lugar de hacerlo aisladamente por cada uno de ellos, porque, a nuestro juicio, el trabajo en equipo dotará de valor y de permanencia en el tiempo a los resultados del trabajo. Además, hay que tener presente que no se trata de constituir un órgano sine die, sino de formar un grupo de trabajo con unas funciones concretas y una permanencia en el tiempo determinada, que no va más allá de tres meses.

2. El Observatorio de Calidad de los Servicios.

Como hemos apuntado anteriormente, **las funciones del futuro Observatorio de Calidad de los Servicios no se limitan a la simplificación administrativa, sino que son mucho más amplias y más amplias también que las previstas para el grupo de trabajo**. De hecho, en el proyecto de orden que regula la composición, funciones y régimen de funcionamiento del citado observatorio, cuya tramitación ha iniciado esta Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa y que se encuentra en trámite de audiencia, se le atribuyen las siguientes funciones (artículo 4.1 del texto proyectado):





“Para el cumplimiento de sus fines, el Observatorio de la Calidad de los Servicios tendrá atribuidas las siguientes funciones, que le son propias:

a. Asesorar en materia de calidad de los servicios a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como constituir un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.

b. Impulsar una cultura de evaluación de calidad de los servicios públicos.

Para el cumplimiento de esta función el observatorio tendrá encomendado:

- Elaboración de recomendaciones, criterios comunes y la definición de metodologías que puede utilizar la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en las autoevaluaciones de sus políticas públicas, en las autoevaluaciones de la calidad de los servicios públicos y en la elaboración de sus Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios.*
- Informar sobre los proyectos de disposiciones generales con rango de Decreto o de Ley autonómica en la que se aborden temas de calidad de los servicios.*

c. Orientar sobre la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Para el cumplimiento de esta función el observatorio tendrá encomendado:

- Elaborar estudios y fijar directrices que sirvan de guía para el análisis de los servicios en términos de gestión, coste y calidad de la atención al objeto de promover su mejora continuada y de orientar su desarrollo y evolución.*
- Elaboración de Planes y propuestas al órgano competente para su adopción que prevean criterios para la mejora de los servicios públicos.*
- Promover programas de formación en materia de calidad de los servicios públicos.*

d. Facilitar y potenciar la participación ciudadana en torno a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Para el cumplimiento de esta función el observatorio tendrá encomendado:

- Realizar una gestión detallada de las sugerencias así como de las ideas innovadoras llegadas al Observatorio desde el seno de la organización o a iniciativa de la ciudadanía, siendo el foro de debate e impulso de ideas relacionadas con la modernización de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.*
- Elaborar informes sobre la percepción que tiene la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos, permitiendo adecuar la prestación de los mismos a las demandas y expectativas de la ciudadanía.*





e. Informar periódicamente sobre el nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos así como difundir dicha información.

Para el cumplimiento de esta función el observatorio tendrá encomendado:

- Elaborar un informe/memoria anual sobre la calidad de los servicios públicos, su grado de aplicación y las mejoras o recomendaciones que propone.*

f. Desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación administrativa con el fin de asistir y asesorar al órgano competente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para su ejecución y así procurar una mejora en los procedimientos administrativos y promoción de la excelencia.

g. Realizar cuantas actuaciones le sean encomendadas por la Presidencia para el mejor cumplimiento de sus objetivos.”

Es decir, el Observatorio será un órgano creado con vocación de permanencia que tendrá como misión, como su propio nombre indica, observar el estado y situación de la calidad de los servicios en el ámbito de la Administración regional y realizar propuestas de mejora, constituyendo un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general. Por eso, su composición también será distinta a la del grupo de trabajo, dado que no se limitará a funcionarios de la Administración Regional sino que también incorporará a representantes de la Administración Local y de las Universidades Públicas.

Si bien este centro directivo ha impulsado la tramitación de tal norma, no podemos obviar, que como disposición de desarrollo de legislación autonómica, su tramitación llevará un tiempo que, como mínimo, se estima de seis meses, toda vez que el procedimiento a seguir es el previsto en el artículo 53 de la ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, como ha indicado en numerosas ocasiones el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, sirva, por todos, el Dictamen nº 419/2019 *“Como en ocasiones anteriores ha indicado este Consejo Jurídico (por todos, Dictamen 203/2008), si bien el artículo 53 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, únicamente regula el procedimiento de elaboración de los reglamentos emanados del Consejo de Gobierno, la ausencia de normas específicas para el ejercicio de la potestad reglamentaria por parte de los Consejeros y la remisión que efectúa el artículo 16.2, letra d) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en cuya virtud los Consejeros ejercen la potestad reglamentaria “en los términos previstos en la Ley del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia”, permiten aplicar las normas contenidas en el referido artículo 53 de la Ley 6/2004 a la elaboración de las disposiciones de carácter general que aquéllos dicten”, requiriendo, además, del preceptivo informe del Consejo Jurídico.*





Habida cuenta de que este grupo de trabajo no se perfila como un órgano sine die, sino que se le atribuyen unas funciones concretas y una permanencia en el tiempo determinada, ya que tiene un calendario de trabajo prefijado, que es de un mes para el ejercicio de la función segunda y de tres meses para las restantes, **no ha de preocupar el solapamiento de sus funciones con las del Observatorio** porque, en la práctica, no van a funcionar a la vez. Por eso se declaraba en la parte expositiva del acuerdo que el trabajo que hiciera el grupo serviría de punto de partida para el Observatorio, que tendría en cuenta el análisis previo y el diagnóstico de situación realizado por el mismo.

Segundo.- Sobre la competencia de la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública para elevar la propuesta de acuerdo.

No se discuten las competencias que ostentan las Direcciones Generales de Evaluación Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Cultura y de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, en materia de calidad de los servicios de carácter docente y sanitario, respectivamente, y, en base a las mismas, se les ha dado participación desde el inicio en el grupo de trabajo, de manera expresa e independiente a los propios servicios de régimen interior de las consejerías en las que se incardinan, pero no se comparte el criterio que parece desprenderse del informe jurídico de que en materia de calidad exista una especie de competencia compartida entre la Inspección General de Servicios, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, sino que la función de máximo órgano de control en materia de calidad de los servicios se predica de toda la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de sus Organismos Públicos y demás entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella, según el ya citado artículo 1.1 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, y, por tanto, se ejerce también respecto de dichas direcciones generales. **Por este motivo, la propuesta a Consejo de Gobierno se eleva únicamente por la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública.**

Tercero.- Sobre la atribución de funciones en materia de evaluación de políticas públicas a las unidades responsables en materia de calidad de los servicios de las secretarías generales y las secretarías generales técnicas.

Efectivamente, los decretos de estructura de las consejerías no atribuyen a las unidades responsables en materia de calidad de los servicios expresamente esta función de evaluación de las políticas públicas, pero es que no la atribuyen ni a ésta ni a ninguna otra unidad administrativa, puesto que, entre otras cosas, están desactualizados. A pesar de ello, **este centro directivo considera conveniente que tales unidades sean consultadas en las decisiones a adoptar en esta materia, al estar íntimamente relacionada con la calidad de los servicios**, por cuanto que partimos de la concepción de la evaluación de políticas públicas como un instrumento de gestión que ayuda a mejorar la calidad de los servicios, que, básicamente, facilita tomar decisiones encaminadas a maximizar la calidad de los servicios públicos, minimizando los costes. Persigue, en definitiva, establecer, a priori, unos indicadores y medir su grado de cumplimiento, para permitir a





los distintos centros directivos planificar mejoras y nuevas líneas de actuación, lo que enlaza directamente con la calidad y la mejora continua. La mejora de la calidad de los servicios no ha de llevarse a cabo exclusivamente con los instrumentos tradicionales que hoy día se han implementado en esta Administración regional (Cartas de Servicios, Acuerdos de Servicios, etc) sino que debe avanzar al establecimiento de una metodología de evaluación que sea capaz de integrar la información obtenida con el control por parte de los responsables de adoptar las decisiones públicas, aportando otros instrumentos que den información sobre qué políticas han sido óptimas y cuáles se han separado del estándar, con la finalidad de proceder a su revisión.

Sirva como ejemplo de esta estrecha conexión, el hecho de que en el ámbito de la Administración General del Estado, el Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas asumiera las funciones de la extinta Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL). A mayor abundamiento, la propia Ley 2/2014, de 1 de marzo, regula conjuntamente en su Título V las cuestiones relativas a la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios.

II. SEGUNDA PARTE

Finalmente, **se aceptan las observaciones efectuadas en el apartado tercero del punto tercero y en el punto sexto del informe** y, en consecuencia, se corrigen la memoria y la propuesta en tal sentido, esto es, se introducen las referencias a las letras b y d del apartado 3 del artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública; se completa la propuesta con el contenido requerido por el apartado 2 del artículo 23 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre; y se adecúa su estructura al acuerdo de creación del grupo de trabajo jurídico adoptado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 12 de diciembre del pasado año, además de corregir las cuestiones de estilo, de manera que el texto del acuerdo que se propone que sea adoptado por el Consejo de Gobierno sea el siguiente:

“PRIMERO. Creación y fines.

1. Se crea el grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios, para colaborar activamente en la ejecución de los mandatos que en materia de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios establece la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, al amparo de lo previsto en el artículo 24.3 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, adscrito a la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.





2. Son fines del grupo de trabajo:

- a). Revisar y mejorar las actuaciones que en materia de calidad de los servicios se están llevando a cabo en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- b). Impulsar la cultura de la evaluación de las políticas públicas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

SEGUNDO. Composición.

El grupo de trabajo estará integrado por los siguientes miembros:

- **Presidenta:** Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa en su calidad de Inspectora Jefa de la Inspección General de Servicios, que podrá ser sustituida por el inspector general de servicios vocal del Órgano.
- **Secretario:** Un inspector general de servicios.
- **Vocales:**
 - Un inspector general de servicios.
 - Subdirector General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación, que podrá ser sustituido por el Jefe de Servicio de Calidad Asistencial del Servicio Murciano de Salud.
 - Subdirectora General de Evaluación Educativa y Ordenación Académica, que podrá ser sustituido por el Jefe de Servicio de Evaluación y Calidad Educativa de la Consejería de Educación y Cultura.
 - Los jefes de sección responsables en materia calidad o quienes tengan atribuidas esas funciones en los servicios de régimen interior de las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas u órganos asimilados de los organismos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

TERCERO. Funciones.

Son funciones del grupo de trabajo las siguientes:

- **Primera.-** Efectuar un diagnóstico de situación en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios de las distintas unidades organismos de la Administración regional, que se plasmará en un informe en el que se reflejen las actuaciones realizadas, las que se encuentran en ejecución y las pendientes, prestando especial atención a las cartas y acuerdos de nivel de servicios.
- **Segunda.-** Proponer medidas y actuaciones en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios para su incorporación a la estrategia que al





respecto desarrolle la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

- Tercera.- Identificar los procedimientos en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios, y revisar la descripción de los mismos, a los efectos de comprobar que todos sus trámites encuentran reflejo en los documentos dados de alta en la aplicación DEXEL, estudiar las posibilidades reales de simplificación en tales procedimientos, y corregir, aclarar o mejorar cualquier extremo que se estime necesario.
- Cuarta.- Detectar las necesidades formativas existentes en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios públicos.

CUARTO. Planificación temporal.

Los plazos previstos para el desarrollo de las funciones referidas en el apartado tercero serán de un mes para la primera y de tres meses para las restantes.”

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

LA JEFA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Fdo.:





20TRINF001/TRMT

ASUNTO: INFORME JURÍDICO- CREACIÓN DE UN GRUPO DE TRABAJO EN MATERIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

En relación con el asunto arriba referenciado, y a los efectos previstos en el artículo 11 del Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (al que nos remitimos en tanto no sea aprobado el Decreto de estructura de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública) y de acuerdo con el Decreto del Presidente n.º 29/2019, de 31 de julio, por este Servicio Jurídico se emite el siguiente INFORME:

ANTECEDENTES DE HECHO

Mediante comunicación interior de fecha 30 de diciembre y salida nº 406402/2019, la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa ha remitido expediente relativo a la creación de un “*grupo de trabajo sobre evaluación y calidad de los servicios para la revisión de la descripción en DEXEL de los procedimientos en la materia, así como para la planificación e impulso de actuaciones dirigidas a la mejora continua en la gestión y en la búsqueda de la excelencia en el ámbito de la administración Regional*”, que incorpora la siguiente documentación:

- Memoria de la Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa.
- Propuesta del Director General de Regeneración y Modernización Administrativa.

Primera. Objeto de la propuesta de Acuerdo.

La propuesta de acuerdo tiene por objeto la creación de un grupo de trabajo para la realización de las siguientes funciones:





Por una parte, en materia de simplificación administrativa:

- Identificar los procedimientos en materia de evaluación y calidad de los servicios, y descripción de los mismos, a los efectos de comprobar que todos sus trámites encuentran reflejo en los documentos dados de alta en la aplicación DEXEL, estudiar las posibilidades reales de simplificación en tales procedimientos, y corregir, aclarar o mejorar cualquier extremo que se estime necesario.

Por otra parte, en materia de evaluación pública:

- Efectuar un diagnóstico de situación en materia de evaluación y calidad de los servicios de las distintas consejerías y organismos de la Administración regional, que se plasmará en un informe en el que se reflejen las actuaciones realizadas, las que se encuentran en ejecución y las pendientes, prestando especial atención a las cartas y acuerdos de nivel de servicios.

- Elaborar un borrador de Plan Estratégico de Calidad y Evaluación de Políticas Públicas que incluya las medidas a implantar en estas materias para el período 2020-2023 en la Administración Regional, para su aprobación y conocimiento por el Consejo de Gobierno.

- Propuesta de un plan de formación en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.

Segunda. Órganos colegiados de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública en materia de simplificación administrativa y evaluación de la gestión pública.

En la actualidad existen diversos órganos vinculados al citado departamento con funciones en materia de simplificación administrativa y evaluación de la gestión pública, a saber:

1. Comisión de simplificación.
2. Observatorio de la calidad de los Servicios.

1. Comisión de simplificación.





Dicha Comisión ha sido creada en el artículo 13 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, como un órgano colegiado de la Administración Regional encargado del impulso de la simplificación y de la reducción de cargas administrativas en la misma, cuya composición, funcionamiento y funciones se ha de determinar por orden del titular de la consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios.

A dicha Comisión se le atribuye, expresamente:

“la identificación, propuesta y seguimiento de la simplificación de los procesos” horizontales o transversales, entendiendo por tales los que afecten a más de una consejería u organismo autónomo, así como aquellos procesos internos que afecten o tramiten los mismos.

Dicha función aparentemente se solaparía con la función que se atribuye al grupo de trabajo que se pretende crear, consistente en:

“Identificar los procedimientos en materia de evaluación y calidad de los servicios, y descripción de los mismos, a los efectos de comprobar que todos sus trámites encuentran reflejo en los documentos dados de alta en la aplicación DEXEL, estudiar las posibilidades reales de simplificación en tales procedimientos, y corregir, aclarar o mejorar cualquier extremo que se estime necesario.”

Lo mismo podría decirse en relación con el grupo de trabajo jurídico que se creó por Acuerdo de Consejo de Gobierno el pasado 12 de diciembre al que se atribuían, entre otras funciones, la de:

“revisar la descripción de los procedimientos jurídicos de tramitación común que se ha efectuado en DEXEL, a efectos de examinar que todos sus trámites encuentran reflejo en los documentos dados de alta en dicha aplicación, estudiar las posibilidades reales de simplificación en tales procedimientos, y corregir, aclarar o mejorar cualquier extremo que se estime necesario.”

2. Observatorio de la Calidad de los Servicios.

En el artículo 35 de la citada Ley 12/2014, de 21 de marzo, se crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios, como órgano colegiado de la





Administración regional, con el fin, entre otros, de “desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos y procedimientos y promoción de la excelencia”, cuya composición, funcionamiento y funciones se ha de determinar mediante Orden de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

En su memoria la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa señala que se han iniciado los trámites para la aprobación del proyecto de Orden a que se refiere el párrafo anterior y que la labor que desarrolle la Observatorio en un futuro deberá partir del análisis previo y del diagnóstico de situación que haga el grupo de trabajo en materia de calidad que se pretende crear.

3. De acuerdo con lo expuesto, se aprecia una vaga delimitación de las funciones que corresponden a cada uno de los órganos colegiados referidos, que cobra mayor relieve al afectar a materias que se encuentran tan interrelacionadas como son la simplificación y la evaluación de los servicios, lo que impide conocer con exactitud las labores que han de desarrollar los distintos órganos. Esta cuestión tiene importancia pues en la práctica puede dar lugar a un solapamiento de las funciones de la Comisión y el Observatorio. Así, a modo de ejemplo, en el caso que nos ocupa si observamos las funciones del grupo de trabajo que se pretende crear, aparentemente estarían vinculadas no solo al Observatorio, como señala la Dirección General en su memoria, sino también a la Comisión de Simplificación, como se ha indicado arriba, de ser así, sería oportuno que esta vinculación con la Comisión también se reflejara en la documentación.

En opinión de este Servicio, hubiera sido más adecuado regular en primer lugar la Comisión y el Observatorio y, posteriormente, crear los grupos de trabajo que han de colaborar con aquellos para el desarrollo de sus funciones, pues la actual situación, en la que se invierte el citado orden, no permite tener una percepción clara de las funciones que han de desarrollar y, en consecuencia, sus grupos de trabajo.

Tercera. Competencia.

1. La Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, en virtud del Decreto del Presidente nº 29/2019, de 31 de julio, de





reorganización de la Administración Regional, es el departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de evaluación de políticas públicas, simplificación administrativa, inspección y calidad de los servicios, que ejerce a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.

2. Por lo que respecta, en particular, a las competencias en materia de calidad, el Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en su artículo 1, reconoce a la citada Inspección como máximo órgano en materia de calidad de los servicios de la Administración General de la CARM, sus organismos públicos y demás entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella. En particular, le atribuye en el apartado k) del artículo 5 la función de participar en el desarrollo de programas de calidad de los diferentes órganos o unidades de la Administración Regional y en su evaluación, y siempre, *“sin perjuicio de las competencias específicas de otros órganos” como señala el párrafo 1 del citado artículo 5.*

De acuerdo con la citada salvedad, y tal y como se afirma en la memoria de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, tanto la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Cultura, como la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud tienen competencias en materia de calidad de los servicios de carácter docente y sanitario.

Las citadas competencias vienen reconocidas en sus correspondientes Decretos de estructura, en los siguientes términos:

El artículo tercero del Decreto n.º 228/2015, de 16 de septiembre, de Consejo de Gobierno, por el que se establecen los Órganos Directivos del Servicio Murciano de Salud atribuye a la Dirección General de Asistencia Sanitaria *“ las competencias en materia de calidad en la prestación sanitaria y, en concreto, el desarrollo y ejecución de los sistemas de calidad que garanticen la adecuada prestación de los servicios sanitarios en el Ente Público.”*

El artículo 6 del Decreto n.º 172/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Educación y Cultura,





atribuye a la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional *“las competencias del departamento en materia de evaluación y calidad educativa y formación profesional”*.

De acuerdo con lo expuesto, dado que en materia de calidad de los servicios la labor del grupo de trabajo afectaría a los servicios de carácter docente y sanitario, nos encontramos con una competencia compartida por la Inspección General de Servicios, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, por lo que debería quedar justificado en el expediente el hecho de que la propuesta de creación del grupo de trabajo parta únicamente de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.

3. Dado que al grupo de trabajo se le atribuyen funciones de simplificación de procedimientos, sería oportuno completar la parte expositiva del acuerdo haciendo referencia a las funciones que el Decreto nº 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, atribuye a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa en su artículo 5.3 subapartados b) y d), consistentes en reducir cargas, simplificar y mejorar los procedimientos administrativos; promocionar, fomentar y hacer un seguimiento de la política de administración electrónica y de interoperabilidad de la Administración Regional.

4. Por último, llama la atención que se atribuyan al grupo de trabajo funciones en materia de evaluación de políticas públicas, cuando la mayoría de sus vocales pertenecen a las unidades responsables de calidad de los servicios en las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas. Dichas unidades tienen funciones de elaboración de programas relativos a la organización, racionalización y métodos de trabajo de los servicios de los distintos centros de la Consejería; de organización y coordinación de la información administrativa y la asistencia e información al ciudadano, pero no incluyen funciones de evaluación de políticas públicas. Por tanto, sería oportuno justificar su participación en relación con el ejercicio de la citada función.





Cuarta. Naturaleza y régimen jurídico.

El Acuerdo tiene por objeto la creación de un órgano colegiado, de los definidos en el artículo 23.1 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, como *“aquellos que se creen formalmente y estén integrados por tres o más personas, a los que se atribuyan funciones administrativas de decisión, propuesta, asesoramiento, seguimiento o control, y que actúen integrados en la Administración General o alguno de sus órganos públicos”*.

Su régimen jurídico viene recogido en:

- La subsección 1ª de la Sección 3ª del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- El capítulo III del título II de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Quinta. Acuerdo de creación.

Conforme a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 24 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, únicamente se crean mediante norma específica, con publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia», los órganos colegiados a los que se les atribuya cualquiera de las siguientes competencias:

- a) Competencias decisorias.
- b) Competencias de propuesta o emisión de informes preceptivos que deban servir de base a decisiones de otros órganos administrativos.
- c) Competencias de seguimiento o control de las actuaciones de otros órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma.”

En los supuestos no comprendidos en el citado apartado, conforme establece el apartado 3 del artículo 24, los órganos colegiados tienen el carácter de grupos o comisiones de trabajo, y se crearían por acuerdo del Consejo de Gobierno o por las Consejerías interesadas.

Dado que las funciones que se atribuyen al órgano colegiado que se pretende crear no se encuentran entre las relacionadas en el apartado 1 del





artículo 24 de la citada Ley 7/2004, de 28 de diciembre, se considera adecuada su calificación como grupo de trabajo, así como su creación por Acuerdo del Consejo de Gobierno al estar previsto que en su composición participen miembros de las distintas Consejerías y organismos públicos de la Administración Regional.

Sexta. Observaciones.

1. El apartado 2 del artículo 23 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, recoge el contenido mínimo de la norma de creación de todo órgano colegiado que comprende los siguientes extremos:

- a) Fines u objetivos.
- b) Su integración administrativa o dependencia jerárquica.
- c) La composición y los criterios para la designación de su presidente y de los restantes miembros.
- d) Las funciones de decisión, propuesta, informe, seguimiento o control, así como cualquier otra que se le atribuya.
- e) La dotación de los créditos necesarios, en su caso, para su funcionamiento.

La propuesta de acuerdo recoge el contenido de los apartados c) y d) del citado precepto, pero no el de los apartados a) y b) del mismo, por lo que deberá completarse con los extremos indicados en estos dos últimos apartados.

2. Otras observaciones.

- En el texto del borrador de Acuerdo, en la función segunda eliminar "...y conocimiento".

- En la función tercera, donde dice: "Identificar los procedimientos en materia de evaluación y calidad de los servicios y descripción de los mismos...", debe decir: "Identificar los procedimientos en materia de evaluación y calidad de los servicios **y revisar la** descripción de los mismos...".

En la función cuarta donde dice "Propuesta de un plan de formación...", debe decir: "Elaborar una propuesta de plan de formación..."

16.01/2020.15.03.33
16.01/2020.15.02.40
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-06753f4d-3869-41c9-b507-0050569b6280





- Por último, la propuesta de Acuerdo ha de adecuarse a la estructura del Acuerdo de Consejo de Gobierno de creación del grupo de trabajo jurídico para la revisión de la descripción en DEXEL de los procedimientos jurídicos de tramitación común, la consolidación de la normativa reglamentaria regional y la revisión del protocolo para la remisión de expedientes a los órganos jurisdiccionales y de comunicaciones con los mismos, aprobado en sesión de 12 de diciembre de 2019.

Vº Bº

LA JEFA DEL SERVICIO JURÍDICO Y DE
RÉGIMEN INTERIOR

LA ASESORA JURÍDICA

16/01/2020 15:03:33

16/01/2020 15:02:40

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-06753f4d-3869-6109-b507-0050569b6280





MEMORIA

El Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, atribuye a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa en su artículo 5.3.c, “El fomento de la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad de los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación”, así como las funciones propias de la Inspección General de Servicios, que se encuentran definidas en el artículo 5 del Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del referido órgano de control.

La Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en su artículo 3, apartado e), entre otras, pretende impulsar la cultura de la evaluación de la gestión pública regional y de la gestión de la excelencia o calidad total de los servicios. En su Título V, “Gestión pública, evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios”, dispone que la gestión pública de la Administración regional, se base en un modelo que evalúe las políticas públicas, orientado a resultados y a la excelencia o calidad total. Las políticas públicas se desarrollarán mediante la correspondiente planificación, que establecerá los objetivos que serán medidos a través de indicadores, entre otros, de eficacia, eficiencia y calidad.

Sin duda, el nivel de madurez de las distintas unidades y organismos de la Administración Regional en relación con estas materias es dispar. Para comenzar a planificar, sería aconsejable conocer la situación de cada una de ellas, es decir, el punto del que se parte. Para ésta y otras cuestiones relacionadas, sería aconsejable contar con un grupo de trabajo, en el que se encuentren representados los distintos órganos que forman parte del Sector Público Regional.

En este sentido, tradicionalmente, en la estructura orgánica de las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas u órganos asimilados de los organismos públicos, se ha incluido una unidad administrativa (sección de calidad de los servicios), normalmente incardinada en los Servicios Régimen Interior, con la función de coordinar, impulsar y evaluar, las actuaciones que en materia de calidad de los servicios se lleven a cabo, en el ámbito de su departamento u organismo público. Asimismo, las Direcciones Generales de Evaluación Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Cultura y de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud tienen atribuidas, respectivamente, las competencias en materia de calidad de los servicios de carácter docente y sanitario. Finalmente, a la Inspección General de los Servicios le corresponde participar en todas las actuaciones que en materia de evaluación y calidad de los servicios, se lleven a cabo por las diferentes unidades u órganos de la Administración Regional.

Por tanto, con el objeto de impulsar el proceso de mejora continua que debe presidir el funcionamiento de la Administración Regional y, en concreto, para colaborar activamente en la ejecución de los mandatos que en materia de evaluación y calidad de los servicios establece la Ley 2/2014, de 21 de marzo, se estima conveniente crear un **grupo de trabajo sobre evaluación y calidad de los servicios** que, liderado por la Inspección General de los Servicios, cuente con la presencia de funcionarios de las Direcciones Generales de Evaluación Educativa y Formación





Profesional y de Asistencia Sanitaria, así como con los responsables en materia de calidad de los servicios de las diferentes consejerías y organismos públicos.

Además, hay que tener en cuenta que la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa adscrita a la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública ha iniciado los trámites para la aprobación del proyecto de Orden por la que se regula la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la calidad de los servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, previsto en el artículo 35 de la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, como órgano colegiado de carácter consultivo, que tiene por finalidad desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos, procedimientos y promoción de la excelencia, así como servir de plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos y de difusión de información global a los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de los servicios. El referido Observatorio se prevé adopte una composición más amplia, contando con la presencia de las universidades públicas y de la Administración Local, siendo un foro de debate y puesta en marcha de estas políticas a nivel regional. Sin perjuicio de lo anterior, y por lo que a la Administración Regional se refiere, este órgano partirá del análisis previo y del diagnóstico de situación que haga el grupo de trabajo en materia de calidad creado al efecto en este Acuerdo.

Finalmente, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública ha iniciado la fase de diseño de las líneas estratégicas en materia de Gobernanza Pública que habrán de guiar la actuación de la Administración regional en los próximos 3 años entre las cuales se encuentra la Innovación, calidad y mejora continua de los servicios públicos. La participación orgánica y ciudadana en su elaboración es una de las finalidades de esa estrategia, pues no cabe duda que uno de los ejes del gobierno abierto y de la buena gobernanza es la toma de decisiones participativa e inclusiva de todos los actores relevantes. Por ello, se hace más que deseable que los responsables en materia de calidad de las distintas consejerías y organismos de la Comunidad Autónoma, a través de este grupo de trabajo, tengan voz en la definición de tales líneas estratégicas y de los planes o programas operativos que les afecten que se deriven de las mismas.

Así las cosas, **se estima conveniente la creación de grupo de trabajo en materia de Calidad con las siguientes características:**

❖ **Composición:**

- **Presidenta:** Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa en su calidad de Inspectora Jefa de la Inspección General de Servicios, que podrá ser sustituida por el inspector general de servicios vocal del Órgano.

- **Secretario:** Un inspector general de servicios.

- **Vocales:**

- Un inspector general de servicios.
- Subdirector General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación, que podrá ser sustituido por el Jefe de Servicio de Calidad Asistencial del Servicio Murciano de Salud.





- Subdirectora General de Evaluación Educativa y Ordenación Académica, que podrá ser sustituido por el Jefe de Servicio de Evaluación y Calidad Educativa de la Consejería de Educación y Cultura.
- Los jefes de sección responsables en materia calidad o quienes tengan atribuidas esas funciones en los servicios de régimen interior de las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas u órganos asimilados de los organismos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

❖ **Funciones:**

Primera.- Efectuar un diagnóstico de situación en materia de evaluación y calidad de los servicios de las distintas consejerías y organismos de la Administración regional, que se plasmará en un informe en el que se reflejen las actuaciones realizadas, las que se encuentran en ejecución y las pendientes, prestando especial atención a las cartas y acuerdos de nivel de servicios.

Segunda.- Elaborar un borrador de Plan Estratégico de Calidad y Evaluación de Políticas Públicas que incluya las medidas a implantar en estas materias para el periodo 2020-2023 en la Administración Regional, para su aprobación y conocimiento por el Consejo de Gobierno.

Tercera.- Identificar los procedimientos en materia de evaluación y calidad de los servicios, y descripción de los mismos, a los efectos de comprobar que todos sus trámites encuentran reflejo en los documentos dados de alta en la aplicación DEXEL, estudiar las posibilidades reales de simplificación en tales procedimientos, y corregir, aclarar o mejorar cualquier extremo que se estime necesario.

Cuarta.- Propuesta de un plan de formación en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.

❖ **Plazos:**

- Para llevar a cabo el diagnóstico de situación previsto en la función primera, 1 mes
- Para ejecutar las funciones segunda, tercera y cuarta, 3 meses

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

LA JEFA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Fdo.:

