



MEMORIA DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO INICIAL ABREVIADA DEL PROYECTO DE ORDEN DE LA CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 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.

I. JUSTIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO ABREVIADA.

La Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, a iniciativa de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, ha iniciado la tramitación de **un Proyecto de Orden para regular la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.3, letra c) 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, que encomienda al citado Centro Directivo, entre otras competencias, el fomento de la mejora continua de la gestión mediante al impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad en los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento a la innovación y tomando en consideración el artículo 35.3 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de proyectos estratégicos, simplificación administrativa y evaluación de los servicios públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

A este respecto se elabora la presente memoria abreviada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 53.1 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia y de conformidad con la Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo (en adelante MAIN), aprobada por acuerdo de Consejo de Gobierno de 6 de febrero de 2015 (BORM, nº 42, de 20 de febrero de 2015).

Procede, en consecuencia y con carácter previo, exponer con claridad los motivos por los que se opta por elaborar una MAIN abreviada.

Como declara la Exposición de Motivos del Proyecto de “Orden de la Consejería de Transparencia Participación y Administración Pública de la Región de Murcia por la que se regula la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos”, la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, insta en relación con la gestión pública un modelo basado en la evaluación de las políticas públicas, la orientación a resultados y la calidad total de los servicios, que tiene su reflejo en el Título V, artículos 29 a 35 ambos





inclusive, de la citada Ley que lleva por rúbrica Gestión Pública, evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios.

La presente disposición normativa tiene como objetivo la regulación de la organización y funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios, previamente creado por el artículo 35 de la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, para procurar su puesta en marcha ya que se considera una herramienta necesaria para llevar a cabo, entre otras funciones, un análisis en profundidad de los procedimientos y trámites, que permita suprimir o, en su defecto, aligerar cargas administrativas que dificultan las gestiones de los servicios a los ciudadanos y así mejorar y agilizar los trámites interadministrativos en el seno de la Administración Regional, todo ello con el objetivo de actualizar una materia imprescindible para la consecución de la mejora continua en la gestión administrativa; por ser este el único objetivo y no suponer un impacto económico alguno ni la imposición de cargas administrativas, dada la naturaleza consultiva de este órgano colegiado, es por lo que se considera procedente realizar una MAIN abreviada.

II. OPORTUNIDAD Y MOTIVACIÓN TÉCNICA

El presente Proyecto de Orden se dicta en cumplimiento del artículo 35.3 de la referida Ley 2/2014, de 21 de marzo, cuya literalidad se refleja: “El titular de la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios designará mediante orden la composición, funcionamiento y funciones del Observatorio de la Calidad de los Servicios”.

A continuación se exponen los motivos que avalan la oportunidad normativa y la motivación técnica de la misma:

II.1 Problemas que se pretende solucionar con la iniciativa.

La Orden que se pretende aprobar tiene como objetivo la regulación de la organización y funcionamiento del Observatorio de la Calidad, previamente creado por el artículo 35 de la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, cuyo objeto se circunscribe a la puesta en marcha del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, concebido como un agente “facilitador” de las políticas y procesos de modernización de los servicios; una referencia de criterio en la búsqueda permanente de la mejora, y contribuir a impulsar la actividad de la organización hacia la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, con una clara orientación a los resultados y a la evaluación de los mismos.

II.2 Necesidad y oportunidad de su aprobación.

El citado artículo 35.3 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, encarga al titular de la consejería competente en materia de calidad de los servicios el desarrollo normativo de la composición, funcionamiento y funciones del Observatorio de la Calidad y aunque no establece un plazo para ello, debe darse cumplimiento a dicha encomienda ya que se entiende necesario y oportuno su regulación y la pronta puesta en marcha del reseñado Observatorio que será concebido como un órgano colegiado de carácter consultivo y de análisis.





II.3 Objetivos de la norma y novedades que se pretenden introducir.

Con la aprobación de la Orden que 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, se pretende instaurar criterios unificados en la calidad de los servicios y la evaluación de las políticas públicas así como la consecución de los siguientes objetivos:

1. Regulación de la organización y funciones del Observatorio de la Calidad de los Servicios, creado por la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, como órgano colegiado de la Administración regional, que una vez constituido tendrá como objetivos:
 - a. Desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos y procedimientos.
 - b. Promoción de la excelencia.
 - c. 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.
2. Esta Orden tiene encomendada además de la composición y régimen de funcionamiento la descripción de las funciones del citado Observatorio, si bien estas últimas aunque no de un modo tasado, vienen descritas en la reseñada Ley:
 - a. Impulsar una cultura de evaluación de calidad de los servicios públicos.
 - b. Orientar sobre la mejora de la calidad de los servicios públicos.
 - c. Facilitar y potenciar la participación ciudadana en torno a la mejora de la calidad de los servicios públicos.
 - d. Informar periódicamente sobre el nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos así como difundir dicha información.
3. El ejercicio de sus funciones se realizará con medios propios de la Administración Regional y no lleva aparejado coste alguno en su funcionamiento.

II.4 Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

No se contemplan ya que se estima necesario el desarrollo reglamentario del Observatorio de la Calidad, en cumplimiento de la normativa regional y tomando en consideración que en las últimas décadas la filosofía de la calidad se ha ido asentando en el mundo de lo público reflejado, entre otros, en el derecho de los ciudadanos a disfrutar de unos servicios de calidad como parte del derecho fundamental a la buena administración regulado en el artículo 41 Carta de Derechos fundamentales de la Unión Europea e implícitamente en artículos de la Constitución Española (arts. 3, 9, 103, 105 y 106.2).





III. MOTIVACIÓN Y ANÁLISIS JURÍDICO

III.1 Competencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia sobre la materia cuya regulación se pretende y justificación del rango formal de la norma.

La Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, tal y como se recoge en su Preámbulo, pretende impulsar un conjunto de medidas de simplificación administrativa, de Administración electrónica, de proyectos estratégicos y de evaluación de los servicios públicos dirigidas a la mejora de la competitividad económica, propiciando al mismo tiempo, la creación de riqueza y empleo en nuestra Región, y a lograr un mejor funcionamiento de las administraciones y, por tanto, un mejor y más eficiente servicio al ciudadano. Es en el seno de esta norma donde se crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios, como órgano colegiado de la Administración regional, dependiente de la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los Servicios (art. 35).

Actualmente y en virtud 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 constata la titularidad de las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios a favor de la citada Consejería bajo la dirección del titular de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa (art. 2 y 5); siendo por tanto el titular de esta Consejería quien ostenta la competencia para designar mediante Orden la composición, funcionamiento y funciones del Observatorio de la Calidad de los Servicios (art. 35.3 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo). Todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia y del artículo 25.4, 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.

III.2 Tramitación de la propuesta normativa y descripción de su contenido.

A los efectos de la tramitación, 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, ya que tal y como ha indicado el Consejo Jurídico de la Región de Murcia en Dictamen 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."*





También debe ser tenido en consideración los artículos 127 a 133 previstos en el Título VI “De la iniciativa legislativa y de la potestad para dictar reglamentos y otras disposiciones” de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Con carácter previo a la elaboración del proyecto de Orden se llevó a cabo **consulta pública** a través del Portal de Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, del 18 de noviembre al 3 de diciembre de 2019, todo ello en cumplimiento del artículo 133 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, aun siendo para este proyecto un trámite prescindible, por no tener impacto significativo en la actividad económica ni imponer obligaciones relevantes a los destinatarios (artículo 133.4 segundo párrafo), si bien la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa optó por su realización para procurar una mayor participación y aportación de ideas sobre el Observatorio de la Calidad de los Servicios con la pretensión de elaborar una mejor propuesta normativa y así poner en valor el citado órgano colegiado como instrumento para fomentar un mejor desarrollo de la calidad de los servicios y evaluación de políticas públicas.

En relación con la citada consulta pública se han recibido un total de 17 aportaciones individuales, que se transcriben en su totalidad y literalmente, cuyo análisis se detalla a continuación, en el caso de respuestas idénticas, se agrupan en una sola aportación, indicándose con la expresión XN siendo N el número de reiteraciones:

“¿Qué opina acerca de los problemas que pretende solucionar la norma?”

Los problemas a solucionar por la norma están bastante claros. El problema real es discernir si es necesario crear una norma para solucionar un problema que debe resolver un departamento administrativo que ya existe: La Inspección de Servicios

Que estaría mejor si las decisiones del órgano tuvieran un carácter vinculante y no meramente orientativo.

Debe haber más claridad y menos opacidad respecto a servicios y funciones que realizan los funcionarios

Menos opacidad de porqué algunos procedimientos se paralizan durante años por los funcionarios

Me parece bien

La idea es buena. A veces, los ciudadanos faltamos de información y medios de información que nos facilitarían muchas gestiones

Creo que es un problema que se ha intentado abordar otras veces pero que NO se ha logrado formalizar más que por la regulación, por la concienciación del personal administrativo al que afecta.

Perfecto, siempre hay que mejorar la eficiencia y la eficacia.

1.-Que se reduzcan los procesos burocráticos.

2.- Que no se le pidan al ciudadano documentos que ya tiene la administración.

La norma pretende solucionar unos problemas que no se si hay verdadera voluntad en solucionarlo.

A lo largo de mis años de funcionario, puesto base (gestor (pero no gestionamos)), las normas esta obsoletas. ¿Por qué no estimular en los centros las iniciativas de controles





de calidad de las personas que están interesadas. Es mejor desde abajo hacia arriba que de arriba hacia abajo.

Es necesario eliminar cargas administrativas y, sobre todo, unificar las interadministraciones

La mejora de la calidad de los servicios públicos gestionados por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) resulta esencial para toda la ciudadanía, en especial todos aquellos relacionados con los ámbitos sanitario y educativo.

No siempre los retrasos que se producen en la resolución de cuestiones administrativas tienen su origen en una mala praxis administrativa, sino más bien es imputable a la indiferencia o nula voluntad de la decisión política del que ostenta la titularidad del cargo público. No solo se trataría de mejorar la gestión administrativa, también de impedir que el gestor político ejerza toda acción de bloqueo que impida o entorpezca el normal funcionamiento de procedimientos y trámites administrativos.

Que la unificación de criterios y procedimientos debe ser lo prioritario

¿Cree que es necesaria y oportuna la aprobación de la norma?

No es necesaria, la creación de un observatorio es inútil cuando esas competencias ya existen y debería ser algo implícito a las tareas administrativas.

(X2) Sí

Solo si se emplea para algo más que bonitas palabras por escrito

No lo se

Así es... Y cuanto antes mejor...

Es necesaria. Más que la aprobación, la supervisión de su cumplimiento.

Pues debería ser aprobada sin necesidad de normas.

Sería mejor devolver todas las competencias al estado y disolver la autonomía.

Si no se lleva a cabo una verdadera motivación al personal, todo se queda en nada parafernalia, gasto en formación y luego todo se queda en agua de borrajas.

Sí, siempre y cuando se confeccione el documento legislativo con todo el rigor que merece y se consensue con la mayoría de la cámara de representación autonómica (Asamblea Regional).

La justificación es muy pobre al indicar que se está obligado a desarrollar un aspecto normativo con el retraso de solo cinco años.

Es muy necesaria

¿Considera que los objetivos que persigue la norma son suficientes y adecuados para solventar...?

No, ya que si es un órgano sólo orientativo todas sus resoluciones o recomendaciones pueden terminar en nada.

Debe obligarse a unos plazos a los funcionarios, y a resolver y a firmar, y establecerse un régimen sancionador si no lo hacen. No pueden paralizarse indefinidamente los procedimientos por voluntad funcional

No lo se

De momento sí... Empecemos por el principio, como todo, y si vemos que funciona, añadir más apartados... Si desde el principio, se aportan contenidos muy difíciles, la gente se desanima y no participa.





Plazos y procedimiento.

Sí, es suficiente.

Sí, siempre que los realice el estado.

Los objetivos son adecuados, suficiente en cuanto a mejorar la calidad en los servicios a los administrados siempre van a surgir nuevos.

Añadiría una evaluación sobre el servicio por parte de los ciudadanos a la hora de realizar un trámite administrativo para poder así evaluar o tener una opinión de primera mano.

Por lo leído en el documento de la consulta ciudadana, la propuesta únicamente se centra en todos aquellos trámites que la ciudadanía gestiona directamente con la administración autonómica. Considero que la Orden Autonómica debería extenderse también al Control y Vigilancia de los Servicios Públicos ofrecidos por la CARM por parte de la ciudadanía, especialmente en todo aquello relativo a su gestión integral (económica, recursos humanos, recursos materiales...).

Las dos leyes de simplificación administrativa aprobadas desde 2016 no han precisado de ningún Observatorio de la Calidad para llevarse a la práctica. Si el objetivo básico es generar un flujo de información de aquellos aspectos que dificultan el normal desarrollo interno de la actividad administrativa, puede decirse que constituye un aspecto necesario pero no suficiente para eliminar procedimientos y trámites prescindibles.

De momento, sí

¿Cuál de las soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias considera más idónea?

La solución es hacer un control real (con seguimiento y evaluación) sobre los procedimientos y sobre la implantación de la administración electrónica (competencias que ya existen y no se ejecutan). Hasta la fecha se han digitalizado procedimientos de papel, pero no se ha simplificado. No se trata sólo de cumplir con la Ley, se trata de hacer las cosas con conocimientos técnicos y administrativos, y con mucho sentido común. Sin una implantación real de la ea no puede evaluarse la calidad de los servicios (sin gestión de expedientes, no puede haber procedimientos, sólo hay formularios de solicitud).

Que las resoluciones del órgano consultor tuvieran un carácter más vinculante.

Debe obligarse a unos plazos a los funcionarios, y a resolver y a firmar, y establecerse un régimen sancionador si no lo hacen.

No pueden paralizarse indefinidamente los procedimientos por voluntad funcional

No lo se

Para mí, todas son iguales... Lo ideal es que funcionen...

Ni idea ... al final al administrado lo que nos interesa es que el "sistema" funcione con la menos burocracia posible y dentro de los plazos marcados.

Las soluciones se verán si no funcionan las medidas.

Disolver el estado autonómico.

Creo que lo he expuesto en apartados anteriores.

No se contemplan

No aplicable, de acuerdo con el documento de la consulta ciudadana.





El Observatorio de la Calidad deberá contar con el conocimiento experto de los jefaturas de los servicios que gestionan los procedimientos y trámites administrativos, seguro que a través de ellas podrán obtener un listado amplio de aspectos regulatorios que pueden ser mejorados, simplificados o simplemente eliminados.”

Analizadas por este Centro Directivo todas las aportaciones planteadas, han sido en su mayoría tomadas en consideración a la hora de proceder a la redacción del Proyecto de Orden, si bien algunas de las aportaciones se refieren a demandas concernientes a la simplificación administrativa y el Observatorio se orientará principalmente a la mejora de la calidad de los servicios sus estudios y recomendaciones también tendrán incidencia en la simplificación administrativa.

Por el contrario no han sido admitidas aquellas que demandan una naturaleza decisoria de este órgano colegiado ya que no tendrá un carácter ejecutivo sino consultivo, es decir de estudio, recomendación y propuestas de mejora en la calidad de los servicios y evaluación de políticas públicas.

El proyecto de Orden tiene como contenido único la regulación de la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios, consta de una Exposición de Motivos, doce artículos -divididos en tres capítulos-, dos disposiciones finales y una disposición derogatoria.

El Capítulo I (artículos 1 a 5) está dedicado a las Disposiciones Generales que rigen al Observatorio de Calidad de los Servicios, concretando el objeto de esta norma, la naturaleza, adscripción y funciones del reseñado observatorio, así como su estructura y composición.

El Capítulo II (artículos 6 a 9) aborda la composición y funcionamiento del Pleno como uno de los órganos que rigen la actuación del Observatorio de la Calidad de los Servicios. Por último, el Capítulo III (artículos 10 a 12) viene a regular la Comisión Permanente órgano que, entre otras funciones, velará por el cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Pleno.

En la redacción se han respetado los principios de buena regulación, previstos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y a los señalados en la Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo, en concreto el de necesidad, de seguridad jurídica, transparencia, accesibilidad, simplicidad, eficacia y eficiencia.

III.2 Disposiciones cuya vigencia queda afectada por la norma que se pretende aprobar.

Al tratarse de una nueva regulación de órganos colegiados, no resulta afectada la vigencia de ninguna disposición administrativa.

III.3 Guía de procedimientos y servicios.

La disposición que se pretende aprobar no requiere la creación de un nuevo procedimiento ni la modificación de uno existente, por lo tanto no tiene ningún tipo de





interacción con la Guía de Procedimientos y Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia.

IV. INFORME DE IMPACTO PRESUPUESTARIO

No se considera que esta norma tenga impacto presupuestario, ya que se trata de una norma esencialmente interna, de naturaleza organizativa, dirigida a mejorar la calidad de los servicios con los estudios y propuestas de mejoras que se aporten desde el Observatorio al resto de órganos administrativos.

El funcionamiento de este órgano colegiado tal y como determina el artículo 35.1 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos estratégicos, simplificación administrativa, y evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se realizará con medios propios de la Administración regional, por lo que los gastos derivados de su funcionamiento son perfectamente asumibles con los programas y partidas presupuestarias existentes en la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.

V. INFORME DE IMPACTO POR RAZÓN DE GÉNERO

No se advierte que la aplicación de la presente norma pudiera tener efectos diferenciales sobre mujeres y hombres por lo que no presenta ningún impacto por razón de género, cumpliendo con el criterio de actuación de la Administración establecido en la Ley 8/2016, de 27 de mayo, de igualdad social de lesbianas, transexuales, transgénero e intersexuales, y de políticas públicas contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género en la Comunidad Autónoma de la Región de la Murcia.

En cumplimiento de los artículos 27 y 28 de la ley 7/2007, de 4 de abril, para la igualdad entre mujeres y hombres, y de protección contra la violencia de género en la Región de Murcia así como en lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la designación de los miembros de los distintos órganos colegiados que conforman el Observatorio se ha recogido en la norma el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres.

Murcia. Documento firmado electrónicamente en fecha al margen.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE
REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN
ADMINISTRATIVA

Ana Pilar Herrero Sempere

LA TÉCNICA RESPONSABLE

M^a Dolores Gómez Plaza

