



ACTA Nº 1

Murcia, 20 de febrero de 2020

CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En Murcia, a las 9,15 horas del 20 de febrero de 2020, en la Sala de reuniones de la 3ª planta de la Casa Díaz – Cassou, sede de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, sita en calle Santa Teresa, 21, se celebra la reunión de constitución del Grupo de Trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios, creado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de enero de 2020, con el siguiente

Orden del día

1. **Presentación del proyecto.**
2. **Elaboración de diagnóstico de situación en materia de calidad de los servicios y evaluación de políticas públicas.**
3. **Detección de las necesidades de formación en materia de calidad de los servicios y evaluación de políticas públicas.**
4. **Novedades en materia de evaluación de Cartas de Servicios.**
5. **Ruegos y preguntas.**

Asistentes

- Excm.a. Sra. Doña Beatriz Ballesteros Palazón, Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública
- Ilmo. Sr. Don José David Hernández González, Director General de Regeneración y Modernización Administrativa
- **Presidenta:** Sra. Doña Ana Pilar Herrero Sempere, Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa e Inspectora Jefa de la Inspección General de Servicios
- **Vocales:**
 - Sr. Don Jesús Arnao Gutiérrez, Inspector General de Servicios
 - Sr. Don Joseba Calle Urra, Jefe de Servicio de Calidad Asistencial del Servicio Murciano de Salud
 - Sra. Doña Inmaculada Moreno Candell, Subdirectora General de Evaluación Educativa y Ordenación Académica, de la Consejería de Educación y Cultura
 - Sr. Don Juan Griñán García, Jefe de Sección de Calidad, Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social





- Sr. Don Juan Payá Soriano, Jefe de Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen interior, Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)
- Sra. Doña Esmeralda Casares Granado, Jefa de Sección de Control de Calidad, Consejería de Presidencia y Hacienda (Presidencia)
- Sr. Don Pedro Ginés Ruiz Durán, Técnico responsable, Consejería de Presidencia y Hacienda (Hacienda)
- Sra. Doña María José Soto Hernández, Técnico responsable de Calidad, Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Sr. Don José Mateos García, Jefe de Servicio de Sistemas Integrados y Organización Productiva, Boletín Oficial de la Región de Murcia
- Sra. Doña Marina Pérez Luján, Jefa de Servicio de Régimen Interior, Consejería de Empresa, Industria y Portavocía
- Sr. Don Jesús Nicolás Martínez, Jefe de Sección de Calidad, Consejería de Turismo, Juventud y Deportes
- Sr. Don José Hurtado Martínez, Jefe de Sección de Calidad, Consejería de Educación y Cultura
- Sra. Doña Asunción Martínez Durante, Jefa de Negociado, Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente
- Sr. Don Félix López Tórtola, Jefe de Sección de Personal y Régimen Interior, Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA)
- Sra. Doña Ana Helena Fernández Caballero, Jefa de Servicio de Régimen Interior, Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública
- Sra. Doña Mayte Omedes Albarracín, Técnico de Personal, Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública
- Sra. Doña María José del Rey Carrión, Jefa de Sección de Control de Calidad de los Servicios, Consejería de Fomento e Infraestructuras
- Sr. Don José Lorca Vidal, Jefe de Sección de Calidad, Consejería de Salud
- Sra. Doña María Antonia Conesa Legaz, Técnico de Gestión, Sección de Calidad, Servicio Murciano de Salud (SMS)
- Sra. Doña María Fuensanta Martínez Martínez, Jefa de Sección de Asuntos Generales, Consejería de Empleo, Investigación y Universidades
- Sr. Don Salvador Gómez Mompeán, Jefe de Sección de Calidad, Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)
- Secretaria: Sra. Doña Ascensión Romero Gotor, Inspectora General de Servicios





1. Presentación del proyecto.

Comienza la reunión con la intervención de la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública que agradece la participación de los miembros del grupo de trabajo y destaca la importancia de las tareas encomendadas, que se enmarcan en la Estrategia Regional de Gobernanza Pública, dentro de la línea de calidad de los servicios públicos y evaluación de políticas públicas.

Señala que 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, se necesita conocer la situación de cada una de ellas, es decir, el punto del que se parte. El diagnóstico de situación que el grupo va a llevar a cabo servirá para proponer medidas que mejoren la calidad de los servicios en la Administración Regional y también de punto de partida para el trabajo del Observatorio de la Calidad de los Servicios, que se constituirá una vez tramitada la orden que regula su composición y funciones. Dicha orden está ahora en fase de audiencia y aún se pueden realizar aportaciones a su texto.

A continuación el Director General de Regeneración y Modernización Administrativa agradece igualmente la presencia de los participantes, indica que la Estrategia Regional de Gobernanza Pública se va a someter la próxima semana a consulta pública para que todos los ciudadanos, incluido por supuesto el personal empleado público, participen en su elaboración, realicen las aportaciones y propuestas que estimen oportuno y anima a participar en la consulta a los miembros del grupo de trabajo. También desde las Consejerías y organismos se pueden plantear ya medidas para incorporar a esta Estrategia.

Recuerda también que el pasado viernes 14 de febrero se publicó en el BORM la Orden de 3 de febrero de 2020 de la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública, por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca la I Edición de los Premios de Gobierno Abierto, Buen Gobierno y Modernización Administrativa de la Región de Murcia. El plazo para presentar las candidaturas estará abierto 2 meses.

Pueden presentarse las Administraciones Públicas Regional y Local, los organismos de ellas dependientes, tanto unidades administrativas, servicios, Direcciones Generales y también los órganos de la Administración del Estado y de Justicia que tengan su sede en el ámbito territorial de la Región de Murcia.

Hay tres categorías de premios, de Gobierno Abierto (transparencia, participación, datos abiertos), de Buen Gobierno (gobernanza, ética, integridad pública así como planificación y evaluación de políticas públicas) y





Modernización Administrativa, destinado a reconocer la implantación de cambios significativos en los procesos de gestión y organización de los servicios públicos.

El Director General cede la palabra a la Presidenta del grupo de trabajo para continuar con el orden del día.

La Consejera y el Director General abandonan la reunión.

- 2. Elaboración de diagnóstico de situación en materia de calidad de los servicios y evaluación de políticas públicas.**
- 3. Detección de las necesidades de formación en materia de calidad de los servicios y evaluación de políticas públicas.**

Los puntos 2 y 3 del orden del día se van a tratar conjuntamente.

Doña Ana Pilar Herrero saluda a todos los asistentes y abre una ronda de presentaciones. A continuación recuerda la composición del grupo de trabajo y las funciones que le encomienda el Acuerdo de Consejo de Gobierno que lo crea:

- 1) Realizar un diagnóstico de situación en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios de la Administración Regional, que debe recogerse en un informe que refleje las actuaciones realizadas, las que están en ejecución y las pendientes.
- 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 en estos temas desarrolle la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.
- 3) Identificar los procedimientos en estas materias, revisar su descripción para comprobar su reflejo en DEXEL y estudiar su simplificación y mejora.
- 4) Detectar las necesidades de formación existentes en estas materias.

Señala que la idea es abordar primero el diagnóstico de situación, que incluye también la detección de necesidades de formación y, a partir de sus resultados, realizar las propuestas de medidas y actuaciones en materia de calidad.

El diagnóstico se quiere realizar a partir de una encuesta on line que cumplimenten todos los Subdirectores y asimilados, Jefes de Servicio y de Sección y Técnicos consultores. Si hay personas que ocupan puestos distintos, pero se considera importante que cumplimenten la encuesta, se pueden añadir.

Está previsto que la encuesta se anuncie en el Tablón del Empleado y llegará un correo a los destinatarios para que la cumplimenten. Hoy os se os entrega un primer borrador de esa encuesta, para que la reviséis y en un plazo de 1 semana





hagáis sugerencias, propuestas, etc. para cerrarla y llevarla a cabo. La encuesta estará abierta durante 2 semanas. Y se prevé que sus resultados estén dentro de la semana siguiente al fin del plazo para realizarla.

Con la información derivada de la encuesta desde la Inspección General de Servicios se preparará un primer borrador del informe, que se someterá para sugerencias, observaciones, etc. a todos los miembros del Grupo de trabajo. Se completará con las aportaciones realizadas y será aprobado por el Grupo.

En cuanto a la metodología de trabajo, se prevé realizar reuniones periódicas y, para que sean lo más eficientes posible, se establecerán las tareas a realizar para la siguiente, se mandarán los borradores de los documentos por correo electrónico para tener tiempo suficiente de revisarlos y hacer propuestas y en las reuniones debatirlas y decidir. Las aportaciones, remisiones de tareas, etc. se realizarán a través de la secretaria del grupo de trabajo.

Algunos de los asistentes plantean algunas dudas en relación con la encuesta y se resuelven.

Don José Hurtado y Don José Mateos plantean que la realización de la encuesta debe ser obligatoria para todos los destinatarios para garantizar que el diagnóstico sea fiable. También manifiestan que es necesaria la implicación del nivel estratégico de la organización, tanto en el ámbito político como en el técnico (Subdirectores y Jefes de Servicio) para poder avanzar en la implantación de sistemas de gestión de calidad.

Otros asistentes manifiestan su conformidad con estos planteamientos.

Doña Ana Pilar Herrero responde que se tendrán en cuenta estas propuestas.

Continúa con la planificación del trabajo del grupo y señala en relación con la función de identificar los procedimientos y servicios existentes en materia de calidad, esta tarea se puede efectuar en paralelo a la realización de la encuesta.

Por el momento en materia de evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios hemos identificado solo el procedimiento "1413 Elaboración y mantenimiento de cartas y acuerdos a nivel de servicio". Propone que en el plazo de dos semanas todos los miembros del grupo identifiquen si en materia de calidad de los servicios hay otros procedimientos y servicios y, si es así, lo comuniquen a través de la secretaria del grupo.

Por último, en cuanto a la función de proponer medidas y actuaciones en materia de evaluación y calidad de los servicios, la idea es hacerlo una vez que tengamos los resultados de la encuesta de diagnóstico y el informe de situación. Eso no impide que se puedan hacer propuestas antes, puesto que la semana próxima va a estar abierto el plazo de consulta de la Estrategia Regional de Gobernanza





Pública y las Consejerías y Organismos Autónomos pueden proponer medidas en el ámbito de la evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios y en los demás ámbitos de la Estrategia.

Cede la palabra a Don Jesús Arnao para el punto del orden del día relativo a las Cartas de Servicios.

4. Novedades en materia de evaluación de Cartas de Servicios.

Don Jesús Arnao señala que como parte del diagnóstico de situación en relación con las Cartas de Servicios, se va a pedir a los miembros del grupo que identifiquen cada uno en su Consejería u Organismo las Direcciones Generales, Servicios o unidades que deberían tener Carta de Servicios porque prestan servicios a los ciudadanos y no la tienen y también los que tienen Cartas de Servicio y las tienen actualizadas.

A estos efectos se remitirá una tabla de Excel para que se devuelva cumplimentada en el plazo de 2 semanas. Si surgen dudas, desde la Inspección se prestará el apoyo necesario.

Asimismo, explica algunas novedades en la aplicación de Cartas de Servicios, que permiten que se incluyan nuevos compromisos no previstos inicialmente y aparezcan en los informes de seguimiento y también que se eliminen compromisos que ya no estén vigentes, antes de modificar la carta. Señala que si es necesario se puede hacer una reunión monográfica sobre las Cartas de Servicio y mostrar la aplicación.

Algunos de los asistentes solicitan que se haga pues no conocen la aplicación y otros que sí la habían utilizado no conocen las novedades.

5. Ruegos y preguntas.

Doña Ana Pilar Herrero señala que la próxima reunión se prevé que sea dentro de un mes, cuando ya se tenga un borrador del informe de situación.

Doña Ascensión Romero resume las tareas pendientes acordadas para la próxima reunión:

- 1) Entre hoy y mañana se remitirá por correo electrónico a todos los miembros del grupo el borrador de **encuesta de situación** que se ha repartido hoy a fin de que se hagan las aportaciones, sugerencias, propuestas de modificación, etc. que se consideren oportuno, para que la encuesta sirva para tener un diagnóstico de la situación real de la calidad





de los servicios en la Administración regional. Hay un **plazo de 1 semana (hasta el 28 de febrero) para realizar esas aportaciones** y cerrar la encuesta.

En ese sentido solicita la colaboración de todos para que la encuesta la cumplimente el mayor número posible de destinatarios y que el diagnóstico resultante sea real.

Doña María José Soto solicita que se le envíe el listado de las personas de la Agencia a las que se remitirá la encuesta, para poder hacer un seguimiento preciso y animar a que se conteste. Otros asistentes solicitan también que se les remita la relación de personas de sus departamentos con la misma finalidad.

Doña Ana Pilar Herrero señala que les remitirá a todos para facilitar la tarea de impulso y seguimiento.

Varios miembros solicitan también que se informe mediante comunicación interior a las Secretarías Generales de la previsión de realizar la encuesta de diagnóstico, para impulsar y coordinar el proceso mejor.

Doña Ana Pilar Herrero contesta que así se hará.

- 2) Se remitirá el documento de Excel sobre las Cartas de Servicio para que sea cumplimentado y remitido en el plazo de 2 semanas.
- 3) Asimismo, los miembros del grupo analizarán e identificarán los procedimientos y servicios existentes o que sea necesario definir en materia calidad de los servicios y evaluación de políticas públicas. En el plazo de 2 semanas remitirán los procedimientos y servicios identificados a la secretaria del grupo.
- 4) Se organizará una reunión monográfica sobre las Cartas de Servicios para los miembros del grupo interesados.

Y sin más asuntos que tratar, siendo las 10,30 horas se levanta la sesión por la presidenta, extendiéndose la presente acta de lo acaecido, de lo que como secretaria doy fe, con el visto bueno de la presidenta.

La Secretaria

VºBº

Fdo.: Ascensión Romero Gotor

La Presidenta

Fdo.: Ana Pilar Herrero Sempere

(documento firmado electrónicamente al margen)

