



DOÑA MARIA ESPERANZA MORENO REVENTÓS, SECRETARIA DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, POR SUSTITUCIÓN.

CERTIFICO: Que según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día veintitrés de enero de dos mil veinte, a propuesta de la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública, el Consejo de Gobierno adopta el acuerdo del siguiente tenor literal:

“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.”

Y para que conste y a los procedentes efectos, expido y firmo la presente en Murcia a la fecha de la firma electrónica recogida al margen.

23/01/2020 12:18:04

MORENO REVENTOS, MARIA DE LA ESPERANZA

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-569cbb00-3dd2-3290-3721-0050569b34e7

