



ACTA Nº 2

Murcia, 3 de Diciembre de 2020

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

En Murcia, a las 10:00 horas del día 3 de Diciembre de 2020, *la sesión 2* 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, habida cuenta de la situación epidemiológica y siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, se celebra de forma telemática, a través de la plataforma de *Microsoft TEAMS*, con el siguiente

Orden del día

- 1. Aprobación del acta de la sesión anterior**, se adjunta borrador.
- 2. Presentación del nuevo Secretario del grupo de trabajo**, por sustitución de la anterior, por cambio de destino: D. Francisco Martínez Martínez, Inspector General de Servicios.
- 3. Análisis del borrador del Informe de diagnóstico de situación en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios de la Administración Regional** elaborado por la Inspección General de Servicios, que ha sido remitido a los miembros del grupo con antelación por correo electrónico, **se adjunta el borrador**.
El análisis se desarrollará del siguiente modo:
 - Presentación del borrador de informe de Evaluación de Políticas Públicas y de Calidad de los Servicios en la Administración Pública Regional.
 - Análisis de la situación de las Cartas y Acuerdos de nivel de servicio y propuestas de mejora planteadas.
 - Análisis de la situación de la Evaluación de Políticas Públicas y propuestas de mejora planteadas.
 - Análisis de la situación de la Planificación estratégica y propuestas de mejora planteadas.
- 4. Análisis de las sugerencias, aportaciones y observaciones formuladas por los miembros del Grupo de trabajo.**
- 5. Aprobación del informe. Debate y votación.**
- 6. Ruegos y preguntas.**

21/12/2020 13:41:59

MARTINEZ MARTINEZ, FRANCISCO

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-eeb80582-4389-282d-5d41-00505691634e7





Asistentes

- 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.
 - Sra. Doña Silvia Alarcón Martínez, Inspector General de Servicios.
 - Sra. Doña Margarita Ayala Pérez, Jefa de Servicio de Régimen Interior de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTB, Familias y Política Social.
 - 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 María Sarrías Hernández Jefa de Sección de Calidad, Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).
 - Sr. Don Pedro Ginés Ruiz Durán, Jefe de Servicio de Régimen Interior de la Consejería de Presidencia y Hacienda (Hacienda).
 - Sra. Doña Esmeralda Casares Granado, Jefa de Sección de Control de Calidad, Consejería de Presidencia y Hacienda (Presidencia).
 - Sr. Don José Mateos García, Jefe de Servicio de Sistemas Integrados y Organización Productiva del Boletín Oficial de la Región de Murcia.
 - Sra. Doña Emilia Martínez López, Auxiliar coordinador del 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.
 - Sra. Doña Inmaculada Moreno Candel, Subdirectora General de Evaluación Educativa y Ordenación Académica, de la Consejería de Educación y Cultura.
 - Sra. Doña Asunción Martínez Durante, Jefatura de Sección de Control de Calidad de los Servicios, Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente.
 - Sra. Doña Ana Elena Fernández Caballero, Jefa de Servicio de Régimen Interior, Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.
 - Sra. Doña María del Carmen López Peláez de Dios, Aux. Secretaria de la 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. D. José Lorca Vidal Jefe de Sección de Control de Calidad de los Servicios, Consejería de Salud.
 - Sra. Doña María Dolores Baños Nortes, Jefa de Servicio de Régimen Interior, Consejería de Salud.

21/12/2020 13:41:59

MARTINEZ MARTINEZ, FRANCISCO

21/12/2020 13:41:59

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-eab0592-4389-282d-5d41-0050569b34e7





- 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).
 - Sra. Doña María Prieto Barceló, Jefe de Negociado de Personal y Régimen Interior, Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA).
 - Sra. Doña María José Soto Hernández, Técnico responsable de Calidad, Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
 - Sra. Doña Carmen María Marín Cánovas, Jefe Servicio coordinación, Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
 - Sr. D. Ramón Buitrago Puche, Coordinador de mejora interna de procesos y desarrollo profesional del Instituto de Fomento de la Región de Murcia.
 - Sra. Doña Patricia Ramírez Hortelano Jefa de Servicio de Régimen Interior del Servicio Murciano de Salud (SMS).
 - Sr. Don Joseba Calle Urra, Jefe de Servicio de Calidad Asistencial del Servicio Murciano de Salud (SMS).
 - Sra. Doña María Antonia Conesa Legaz, Técnico de Gestión, Sección de Calidad, Servicio Murciano de Salud (SMS).
 - Sra. Doña María Caballero Belda, del Instituto de las Industrias culturales y de las Artes de la Región de Murcia.
 - Sr. D. Julio Vizuete Cano D. Oficina del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.
- Secretario: Sr. Don Francisco Martínez Martínez, Inspector General de Servicios.

Excusan su asistencia las siguientes personas:

- Sr. Don José Hurtado Martínez, Jefe de Sección de Calidad, Consejería de Educación y Cultura.

Presentación.

Comienza la reunión con la intervención de la Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública y Presidenta del Grupo que agradece la participación de los miembros y pide disculpas por la tardanza en convocar la segunda sesión del grupo, ya que como consecuencia de la declaración del estado de alarma por motivo de la Pandemia del COVID-19, se retrasó la encuesta de calidad, la realización del borrador del informe y la celebración de esta sesión.





El Director General de Regeneración y Modernización Administrativa da las gracias a los participantes, especialmente a Ascensión Romero Gotor y Jesús Arnao Gutiérrez, Inspectores Generales de Servicio por la elaboración de la Encuesta de Calidad, además expone el desarrollo que ha tenido la elaboración y aprobación de la Estrategia de Gobernanza Pública.

A continuación se inicia el desarrollo del Orden del día:

1. Aprobación del acta de la sesión anterior.

La Presidenta solicita si hay alguna alegación al borrador de Acta de la Sesión anterior celebrada el día 20 de febrero.

No se producen intervenciones, se da por aprobada el acta de la sesión anterior.

Se recuerda que quedaba pendiente de concretar e identificar los procedimientos administrativos relativos a la calidad de los servicios, acordando que únicamente es el procedimiento 1413 denominado “Elaboración, aprobación y actualización de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios” el procedimiento en materia de calidad de los servicios.

2. Presentación del nuevo Secretario del grupo de trabajo, por sustitución de la anterior, por cambio de destino: D. Francisco Martínez Martínez, Inspector General de Servicios

La Presidente comunica el nombramiento del Secretario del grupo de trabajo.

3. Análisis del borrador del Informe de diagnóstico de situación en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios de la Administración Regional elaborado por la Inspección General de Servicios, que ha sido remitido a los miembros del grupo con antelación por correo electrónico.

- Presentación del borrador de informe de Evaluación de Políticas Públicas y de Calidad de los Servicios en la Administración Pública Regional.

D. José David Hernández González, Director General de Regeneración y Modernización Administrativa presenta el informe, siguiendo la presentación compartida en la pantalla con todos los participantes, destacando que es un diagnóstico de la situación en materia de calidad de los servicios, evaluación de políticas públicas y planificación estratégica de la Administración Regional, aunque en la





encuesta no han participado todas las unidades administrativas y que la metodología del informe supone una visión general de las materias siendo un diagnóstico certero de la situación.

- Análisis de la situación de las Cartas y Acuerdos de nivel de servicio y propuestas de mejora planteadas.
D. Jesús Arnao Gutiérrez expone los apartados relativos a Cartas y Acuerdos de Nivel de Servicios del informe, siguiendo la presentación compartida en pantalla. Destaca los aspectos principales de los apartados siguientes:
 - 1º.- Fijación e implantación de un Modelo de Calidad.
 - 2º.- Definición y publicación de un Sello de Calidad.
 - 3º.- Nuevo impulso de la elaboración de Cartas de Servicios.
 - 4º.- Potenciar el sistema de Acuerdos de Nivel de Servicios.
 - 5º.- Mejorar las herramientas informáticas.
 - 6º.- Controlar el grado de satisfacción.
- Análisis de la situación de la Evaluación de Políticas Públicas y propuestas de mejora planteadas.
D. Francisco Martínez Martínez presenta la situación de la Evaluación de Políticas Públicas con especial incidencia en el dato siguiente: El 31% no ha contestado la cuestión si hay implantado en su servicio/unidad administrativa alguno de los elementos de planificación y evaluación, por tanto, resulta que el 61% de los que contestan señalan que no, nunca y sólo el 30% contestan afirmativamente. Posteriormente expone la propuesta en materia de Evaluación que contempla la Estrategia de Gobernanza Pública aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 30 de julio y enumera las posibles alianzas para desarrollarla.
- Análisis de la situación de la Planificación estratégica y propuestas de mejora planteadas.
D^a. Silvia Alarcón Martínez presenta las conclusiones y recomendaciones del borrador de informe en materia de Planificación estratégica, siguiendo la presentación compartida en pantalla, señalando primeramente los datos de la encuesta y las propuestas que se realizan.

4. Análisis de las sugerencias, aportaciones y observaciones formuladas por los miembros del Grupo de trabajo.

La Presidenta solicita si hay alguna sugerencia, aportación u observación al borrador de Informe. El sistema de intervención es exponer cuestiones en el chat o levantar la Mano en Microsoft TEAMS, la Presidenta dará la palabra y expondrá las cuestiones que considere oportuno.





No se plantean cuestiones en el chat.

Esmeralda Casares Granado, Jefa de Sección de Control de Calidad, Consejería de Presidencia y Hacienda (Presidencia) pide la palabra y expone que “hablo en general, después de ocho meses desde la reunión anterior y el poco tiempo disponible para analizar el informe, esto es una primera nueva toma de contacto, retomando las funciones y tareas previstas”.

La Presidenta contesta que asume esta situación teniendo en cuenta la situación sanitaria que hemos vivido y la dedicación a otras tareas más prioritarias o incluso la dedicación a tareas diferentes como han sido las personas que han tenido que reforzar otros servicios como la gestión de los Ertes.

5. Aprobación del informe. Debate y votación.

Se decide remitir la presentación y poder realizar aportaciones, hasta el viernes día 18 de diciembre, enviando un correo electrónico al secretario francisco.martinez52@carm.es, posteriormente la Inspección General de Servicios elaborará un nuevo borrador incorporando las aportaciones, marcándolas en amarillo, para remitir de nuevo al grupo y poder realizar la Dación de cuentas al Consejo de Gobierno como Informe de diagnóstico de situación en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios de la Administración Regional.

No obstante, si tras las alegaciones de las partes el borrador del informe presentado variara, se volvería a enviar al grupo de trabajo para su validación otorgándoles un plazo cuya duración variará en función de la envergadura de los cambios realizados.

6. Ruegos y preguntas.

En ruegos y preguntas no se producen más intervenciones.

Y sin más asuntos que tratar, siendo las 11:05 horas se levanta la sesión por la presidenta, extendiéndose la presente acta de lo acaecido, de lo que como secretario doy fe, con el visto bueno de la presidenta.

El Secretario

Vº Bº

Francisco Martínez Martínez

La Presidenta

Ana Pilar Herrero Sempere

(Documento firmado electrónicamente al margen)

