



ACTA DE LA TERCERA REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

En fecha 26 de enero de 2022, a las 9:30 horas, mediante video conferencia por Teams, se reúne, el Grupo de Trabajo de Calidad de los Servicios y Evaluación de Políticas Públicas, transcribiendo a continuación el orden del día, los asistentes a la reunión y los asuntos tratados:

Orden del día

1. Breve Resumen de las actuaciones llevadas a cabo por este Grupo de Trabajo sobre evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios.
2. Orden de 10 de mayo 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. (Breve repaso de su funciones y composición).
3. Remisión del Decálogo para la innovación pública innovadora, elaborado por el grupo de trabajo de innovación en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios, así como el mapa de la localización de los proyectos que llevan a la práctica las claves de éxito del decálogo, al que podéis acceder en el siguiente enlace:
<https://view.genial.ly/61926147e7a0590df3fe07ac>
Dado que no figura ningún proyecto de innovación en la Región de Murcia, sería interesante revisar si en cada una de vuestras consejerías se están llevando a cabo proyectos de este calado para dar cuenta de los mismos en esta reunión y así, desde la Inspección General de Servicios, solicitar su inclusión en el mapa de la innovación.

Asistentes como miembros del Grupo de Trabajo.

Presidenta:

- Ana Pilar Herrero Sempere, Inspectora Jefa, Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa.

Vocales:



- 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)
- Sr. Don Pedro Ginés Ruiz Durán, Técnico responsable, Consejería de Presidencia y Hacienda (Hacienda).
- Sra. Doña Esmeralda Casares Granado, Jefa de Sección de Control de Calidad, Consejería de Presidencia y Hacienda (Presidencia).
- 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, Jefa de Negociado, 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.
- Sra. Doña María Dolores Baños Nortes, Jefa de Servicio de Régimen Interior, Consejería de Salud.
- 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 Vizquete Cano D. Oficina del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.
 - Sra. Doña Rosa María Vara Recio, Jefa de Sección de Planificación y Control de la Dirección General de Tributos.
 - Sr. Don José Hurtado Martínez, Jefe de Sección de Calidad, Consejería de Educación y Cultura.
-
- Secretario: Sr. Don Francisco Martínez Martínez, Inspector General de Servicios.

Asistencia de las siguientes personas:

- Sr. D. Andrés Galera Gutiérrez, Inspector General de Servicios.
- Sra. Dña. M^a Dolores Gómez Plaza. Inspectora General de Servicios.

Asuntos tratados

ASUNTO 1º: Dar por concluidas la tareas asignadas a este Grupo de Trabajo creado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de enero de 2020, que eran:

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.

Tarea completada con el “Mapa diagnóstico de la calidad de los servicios públicos, la evaluación de las políticas públicas y la planificación estratégica de la administración regional. Informe de situación -diciembre 2020”. Se dio cuenta del mismo a Consejo de



Gobierno con fecha 13 de enero de 2021 (Os adjuntamos nuevamente el citado Mapa).

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, Seguridad y Emergencias.

Tarea completada con el Mapa diagnóstico.

En el Mapa diagnóstico (páginas 88 y siguientes) se contienen una serie de recomendaciones en relación con las actuaciones a realizar en materia de evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios.

En relación con las mismas se han hecho las siguientes actuaciones:

- **Guía de evaluación de políticas públicas.** Os adjuntamos de nuevo esta Guía
- **Invitación a los centros gestores para que se sumen a los proyectos piloto de evaluación a desarrollar en el año 2022.**

Al respecto, se remitieron a todas las consejerías y organismos autónomos comunicación interior en la que se informaba de la aprobación por Consejo de Gobierno, el 7 de octubre de 2021, de la Guía de Evaluación de Planes, Programas, Proyectos y Servicios de la Región de Murcia.

En el supuesto que no hayáis tenido conocimiento de esta Comunicación Interior y con el fin que podáis ver su contenido os adjuntamos la que se remitió a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

Así mismo, ponemos a vuestra disposición la solicitud de evaluación de planes, programas, proyectos y servicios de la CARM, de los presentados, como sabéis se haría selección para realizar proyectos pilotos de evaluación en este año.

Por ello os agradeceríamos que si alguno está interesado en participar, por favor complete la solicitud y la remita a Mariló Gómez Plaza email: mdolores.gomez6@carm.es

- **Próxima constitución del Observatorio de Calidad de los Servicios.** (Asunto 2º del Orden del Día).



- **Requerimiento a los centros gestores para que actualicen las cartas de servicios.**

En este punto es importante vuestra colaboración, así que os remitimos, de nuevo, Resolución del Director General de Regeneración y Modernización de 24 de marzo de 2021, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicio y Acuerdos de Nivel de Servicios, en los órganos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como para su seguimiento y control, y la PLANTILLA que asiste para la elaboración de Cartas de Servicio.

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.

Se identificaron los procedimientos. Como resultado, se dio de alta en la Guía de Servicios un nuevo procedimiento en relación con la evaluación de planes y programas.

3643 - Evaluación de planes, programas, proyectos y servicios públicos de la Región de Murcia.

En consecuencia, hay dos procedimientos en materia de calidad:

3643 - Evaluación de planes, programas, proyectos y servicios públicos de la Región de Murcia.

1413- Elaboración, aprobación y actualización de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios.

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

Tarea completada con el Mapa diagnóstico.

El Mapa diagnóstico (páginas 75 a 77) contiene las necesidades de formación detectadas en base a las encuestas realizadas al personal empleado público.

- En materia de gestión de calidad en general, de modelos e instrumentos de gestión de calidad:



Sistemas y modelos de gestión de calidad	Contenidos	Tipo de formación
Sistemas de gestión de calidad en general	Conocimientos generales sobre calidad.	Curso o acción formativa (presencial, semipresencial, internet) PCU
	Definición de estrategias para definir proyectos, objetivos, procedimientos, procesos.	Curso o acción formativa, PCU, Programa de Estancias Formativas (PEF), IOP y Comunidades de prácticas
	Gestión de Calidad en los servicios a los ciudadanos (nivel básico y avanzado).	PCU
	Gestión de procesos, procedimientos y evaluación.	Curso o acción formativa, PCU
	Calidad de las Oficinas de atención al ciudadano.	PCU
	Evaluación de rendimientos y de la calidad del trabajo realizado, cuadro de tiempos en resolución de expedientes, es decir, utilidad para la sociedad, detección de problemas y agilidad en la respuesta.	Curso o acción formativa y Comunidades de prácticas
	Administración electrónica, especialmente en gestión de expedientes electrónicos.	Curso o acción formativa
	Mejora de la calidad en la gestión y resultados del Cuerpo de Agentes Medioambientales.	Comunidades de prácticas
Modelo CAF	Conocimientos generales y específicos sobre el modelo.	Curso o acción formativa, IOP
	Curso de liderazgo para la estrategia y planificación de las personas, las alianzas, los recursos y los procesos.	PCU
	Gestión por procesos y autoevaluación.	PCU
Modelo EFQM	Conocimientos generales y específicos sobre el modelo.	Curso o acción formativa (presencial, semipresencial, internet), PEF, IOP



Sistemas y modelos de gestión de calidad	Contenidos	Tipo de formación
	Acciones operativas concretas a llevar a cabo en los distintos puesto y unidades.	IOP
Modelo EVAM	Conocimientos generales y específicos sobre el modelo.	Curso o acción formativa (presencial, semipresencial, internet), PEF, IOP
Modelo ISO	Conocimientos generales y específicos sobre el modelo.	Curso o acción formativa (presencial, semipresencial, internet), PEF, IOP
	Requisitos de la norma ISO 9001 y acciones concretas a llevar a cabo en los distintos puesto y unidades.	Curso o acción formativa (presencial, semipresencial, internet), PCU, PEF, IOP, Comunidades de prácticas
	Requisitos de la norma ISO 14001 y acciones concretas a llevar a cabo en los distintos puesto y unidades.	Curso o acción formativa (presencial, semipresencial, internet), PCU, PEF, IOP, Comunidades de prácticas
	Modelo para implantación de ISO 9001 en Agentes Medioambientales.	IOP
	Requisitos de la norma ISO 45001.	Curso o acción formativa
Otros	Cartas de Servicio.	PCU
	Homogeneidad en la atención al ciudadano.	PCU

- En materia de **planificación, evaluación e innovación en las políticas públicas:**



Planificación, evaluación e innovación	Contenidos	Tipo de formación
Planificación estratégica en la Administración Pública	Conocimientos generales y específicos sobre planificación (algún encuestado indica que el personal destinatario sean las personas titulares de las jefaturas de servicio, de sección, responsables).	Curso presencial, semipresencial, internet, PCU, PEF.
	Fases en la elaboración de un Plan estratégico, diagnóstico DAFO, misión visión y valores, definición de proyectos, objetivos estratégicos y operativos, indicadores, cuadro de seguimiento, planes anuales, cuadro de mando.	Curso presencial, semipresencial, internet, PCU, PEF.
	Planificación en los Servicios de Atención al ciudadano.	PCU
	La custodia del territorio en la planificación estratégica regional.	PCU
Evaluación de políticas públicas	Conocimientos generales y específicos sobre evaluación.	Curso presencial, semipresencial, internet, PCU, PEF. Comunidades de prácticas.
	Métodos para la evaluación en función del tipo de actividades llevadas a cabo y aplicación del modelo.	Acción formativa, PEF, Comunidades prácticas
	Evaluación en la atención al ciudadano.	PCU
Innovación en Administración Pública	Conocimientos generales y específicos sobre innovación, establecer las líneas de innovación.	Curso PCU, PEF, IOP Y Comunidades de prácticas.
	Administración electrónica.	Curso o acción formativa, PCU.
	Herramientas para la innovación.	PCU
	Nuevas herramientas necesarias para un mejor servicio al ciudadano.	Curso o acción formativa.
	Introducir al ciudadano en Nuevas tecnologías.	PCU
	Implantación de metodología BIM.	PCU, PEF
Implementación de sistemas telemáticos de los servicios en Agentes Medioambientales.	IOP	
Otros	Mantenimiento del patrimonio inmobiliario del IMAS.	Curso o acción formativa, PCU.



Planificación, evaluación e innovación	Contenidos	Tipo de formación
	Definición de la atención al ciudadano en extensiones territoriales de custodia.	IOP.
	Desarrollo de unidades interdisciplinares.	PCU, Comunidades de prácticas.

De ahí hemos de extractar los prioritarios para proponerlos a la EFIAP como PCU, por tanto, sería deseable que enviarais los que consideráis mas necesarios y urgentes para vuestra organización a Mariló Gómez Plaza e mail mdolores.gomez6@carm.es. Nosotros les daremos cuenta a la EFIAP.

ASUNTO 2º: Orden de 10 de mayo 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. (Breve repaso de su funciones y composición).

Como sabéis, en el BORM de 21 de mayo de 2021 se publicó la Orden de 10 de mayo 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, y en cumplimiento de esta Orden se debe constituir el reseñado Observatorio, por eso hemos hecho una breve presentación de este órgano colegiado, y sobre todo destacar que , para la consecución de la puesta en marcha del Observatorio de Calidad de los Servicios y para el logro de sus objetivos y mantenimiento en el tiempo de este órgano colegiado, deseamos seguir contando con todos vosotros.

Tal y como recoge el artículo 5.3 de la Orden de 10 de mayo de 2021, tanto el Pleno como la Comisión Permanente, podrán constituir grupos de trabajo de carácter no permanente, para el examen o estudio de temas específicos y concretos, y así mismo, para la elaboración de trabajos que se sometan a su consideración. Por tanto próximamente se conformarán grupos de trabajo en el seno de este órgano colegiado y esperamos contar con vuestra valiosa colaboración.

ASUNTO 3º: Remisión del Decálogo para la innovación pública innovadora, elaborado por el grupo de trabajo de innovación en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios, así como el mapa de la

localización de los proyectos que llevan a la práctica las claves de éxito del decálogo, al que podéis acceder en el siguiente enlace:

<https://view.genial.ly/61926147e7a0590df3fe07ac>

DECÁLOGO PARA LA ACCIÓN PÚBLICA INNOVADORA
Cinco principios básicos y diez claves de éxito para una acción pública innovadora *inclusiva, inspiradora y sostenible* que aporte valor público a la ciudadanía y a las instituciones.

Este decálogo tiene como propósito inspirar a los innovadores públicos a través de ejemplos de proyectos que llevan a la práctica este decálogo. La mejor manera de aprender a innovar es con la práctica y con el ejemplo.

La declaración de la OCDE por la innovación en el sector público ha servido de base para este decálogo, que se deriva de sus cinco principios básicos.

El decálogo ha sido ideado por un grupo de trabajo de innovadores de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos.

Pulsa aquí para descargar el documento de declaración de la OCDE por la innovación

Pulsa aquí para conocer los participantes en el grupo de trabajo

CINCO PRINCIPIOS BÁSICOS

A. Adoptar y mejorar la innovación en el sector público

B. Alentar y equipar a todos los servidores públicos para innovar

C. Cultivar nuevas alianzas e involucrar diferentes voces

D. Apoyar la exploración, la iteración y las pruebas

E. Difundir lecciones y compartir experiencias

DIEZ CLAVES DE ÉXITO

01. Contar con respaldo institucional efectivo para la innovación

02. Adoptar un enfoque estratégico y sistemático de la innovación

03. Fomentar capacidades y actitudes para la innovación

04. Utilizar metodologías y herramientas para la innovación

05. Conectar con aliados, y tejer redes para la innovación

06. Construir espacios de participación y colaboración para la innovación

07. Desarrollar entornos de exploración y pruebas para la innovación

08. Desplegar procesos de aprendizaje y perfeccionamiento de la innovación

09. Transferir y difundir el conocimiento y resultados de la innovación

10. Incorporar mecanismos de evaluación de la innovación

Pasa el ratón por estos iconos para ver más detalles de cada clave de éxito

Pulsa estos iconos para ver la lista de proyectos que han llevado a la práctica cada clave de éxito

Pulsa aquí para localizar proyectos que han llevado a la práctica este decálogo

Pulsa aquí para ver la lista de proyectos que han llevado a la práctica este decálogo

una iniciativa de

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

Dado que no figura ningún proyecto de innovación en la Región de Murcia, sería interesante revisar si en cada una de vuestras consejerías se están llevando a cabo proyectos de este calado para dar cuenta de los mismos en esta reunión y así, desde la Inspección General de Servicios, solicitar su inclusión en el mapa de la innovación.

Al respecto os remitimos listado de los seis proyectos seleccionados, por cumplir con las medidas del decálogo, haciéndoos saber que si estimáis que algún proyecto de estas características se está llevando a cabo en el seno de vuestras consejerías, sería deseable que nos lo remetieseis lo antes posible.



Y no habiendo más asuntos de los que tratar, se dio por finalizada la reunión a las 10:15 horas del día 26 de enero de 2022, levantándose la presente acta, en el lugar y fecha expresados supra.

Murcia. Documento firmado electrónicamente en fecha al margen.

LA PRESIDENTA,

Ana Pilar Herrero Sempere

EL SECRETARIO,

Francisco Martínez Martínez