



## ACTA DE LA PRIMERA REUNIÓN DEL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA CARM.

Siendo el 18 de julio de 2022, a las 10:00 horas, en el salón de Plenos del Consejo Económico y Social (CES) (calle Gaspar de la Peña, nº1, 30004, Murcia), se celebra la primera reunión del Pleno del Observatorio de la Calidad de los Servicios, con el siguiente

### ORDEN DEL DÍA:

1. *Bienvenida y constitución del Pleno del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la CARM. Excm. Sra. Dña. Isabel Franco Sánchez, Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.*
2. *Turno de presentaciones y exposición de propuestas por todos los vocales integrantes del Pleno del Observatorio.*
3. *Presentación de los proyectos más relevantes en materia de calidad de los servicios impulsados por la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, así como del nuevo Portal de Gobernanza Pública, por el Director General de Modernización y Simplificación Administrativa, D. José David Hernández González:*
4. *Presentación, por la Subdirectora General de Modernización y Simplificación Administrativa, Dña. Ana Pilar Herrero Sempere, del Decálogo para la acción pública innovadora aprobado por la Red Interadministrativa de Calidad de los servicios públicos, así como del Borrador del Mapa de Innovación de la Región de Murcia.*
5. *Constitución de la Comisión Permanente del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con el artículo 10 de la Orden de 10 de mayo de 2021.*
6. *Ruegos y preguntas.*

Asisten como miembros del Pleno del Observatorio de Calidad de los Servicios los siguientes miembros:

### Vicepresidente:

- D. José David Hernández Gonzáles, Director General de Modernización y Simplificación Administrativa.

### Vocales Representantes de la CARM:

- Dña. Ana Pilar Herrero Sempere, Inspectora Jefa, Subdirectora General de Modernización y Simplificación Administrativa.
- D. Andrés Galera Gutiérrez, Inspector general de Servicios.
- D<sup>a</sup> Inmaculada Moreno Candel (Subdirectora General de Calidad Educativa e Innovación)
- D<sup>a</sup> Mercedes Rodríguez Morlesín (Subdirectora General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria)
- D. Adolfo Rodríguez Rodríguez (Jefe de Servicio de Información al ciudadano y defensa del usuario de los servicios sanitarios.)



**Vocales Representantes de las Entidades Locales:**

- D. Antonio Moreno García (FMRM)

**Vocales Representantes de las Universidades Públicas de la Región de Murcia:**

- Dña. Cecilia María Ruiz Esteban ( de Coordinación y Calidad de la Universidad de Murcia)
- Dña. Amanda Mendoza Arracó (Jefa del Servicio de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Cartagena)

**Vocales Representantes de las Asociaciones de Usuarios de Servicios Públicos:**

- D<sup>a</sup> Juana Pérez Martínez (Presidenta Federación thaderconsumo)
- D. Miguel Pouget Bastida (Unión de consumidores de España de la Región de Murcia)

**Vocales Representantes de las Asociaciones de certificación de sistemas de gestión de calidad.**

D. Avelino Brito Marquina (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD) (por zoom)

**Asistentes invitados:**

- D<sup>a</sup> Encarna Hernández Rodríguez (Presidenta de la fundación Novagob)

**Excusan su asistencia los siguientes miembros:**

- D<sup>a</sup>. Isabel Franco Sánchez, Vicepresidenta y Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.
- D<sup>a</sup> Carmen María Zamora Párraga (Directora General de Función Pública)
- D<sup>a</sup> Carmen María Abellán Méndez (Concejala Transparencia, Participación y Buen Gobierno Ayuntamiento de Bullas)
- D<sup>a</sup> Carolina Forte Berrier (AENOR)

**Secretaria:**

- M Dolores Gómez Plaza. Inspectora General de Servicios.

**1. Bienvenida y constitución del Pleno del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la CARM. Excma. Sra. Dña. Isabel Franco Sánchez, Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.**

Toma la palabra, la Secretaria del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la CARM , para dar comienzo, la las 10:10 horas, a la constitución y primera reunión de este órgano colegiado cediéndole la palabra al Vicepresidente de Pleno del Observatorio, D. José David Hernández González, que tras excusar al ausencia de la Presidenta del Pleno, Dña. Isabel Franco Sánchez, Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, da la bienvenida a todos los asistentes y agradece su presencia, da por constituido este órgano y hace un breve repaso del objeto de esta reunión

El Observatorio de la Calidad de los Servicios está adscrito a la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia y tiene como finalidad desarrollar y fomentar las buenas prácticas relacionadas con la simplificación, la normalización y agilización de procesos y procedimientos, así como servir de plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos.

Señaló que “el objetivo es mostrar las políticas de modo más accesible, más receptivo y más responsable ante la ciudadanía, y posibilitar que este Observatorio se convierta en una



herramienta que contribuya a modernizar e innovar la administración pública, transformándola para crear valor y servir mejor a las necesidades de la ciudadanía”.

Continua diciendo que se expondrán los avances llevados a cabo por la Administración regional en materia de calidad. Entre ellos, el Mapa Diagnóstico de la Calidad de los Servicios Públicos, la Evaluación de las Políticas Públicas y la Planificación Estratégica de la Administración regional, elaborado por un Grupo de Trabajo de funcionarios de las diferentes consejerías.

Asimismo, se informará del desarrollo del proceso de simplificación administrativa de los 1.700 procedimientos de la Comunidad que está llevando a cabo la Inspección General de Servicios, así como de la aprobación de la Guía de evaluación de planes, programas, proyectos y servicios públicos de la Región de Murcia.

También se presentará el Proyecto de Mapa de Innovación de la Región de Murcia, que nace con la intención de dar visibilidad, compartir y poner en valor los proyectos innovadores que se están ejecutando en la Región de Murcia, además de tener el propósito de alentar a seguir innovando en la Región con el ejemplo de otras experiencias e inspirar a futuros innovadores.

En materia de innovación pública, y con el fin de visibilizar esas buenas prácticas identificadas, se presentarán una serie de videos que reflejan determinados proyectos innovadores puestos en marcha por diferentes departamentos de la Administración regional, algunos de los cuales han sido galardonados con los premios de Modernización Administrativa convocados por la Comunidad Autónoma, como la edición electrónica del Boletín Oficial de la Región de Murcia, CARM Fácil: Tecnología para el día a día y diversos proyectos, algunos de los cuales se pueden consultar en el canal de Youtube.

Igualmente, se dará a conocer a todos los miembros de este Pleno el nuevo ‘Portal de Gobernanza de la Región de Murcia’, que se activará en breve, para que la ciudadanía visibilice las políticas públicas y métodos de gobernanza que se están llevando a cabo en ejecución de la Estrategia de Gobernanza Pública de la Comunidad 2020-2023 y demás ámbitos competenciales.

A continuación cede la palabra a todos los asistentes.

## **2. Turno de presentaciones y exposición de propuestas por todos los vocales integrantes del Pleno del Observatorio.**

Toma la palabra, en primer lugar, **D. Avelino Brito Marquina**, Director General de la Asociación Española para la Calidad (AEC), mostrando su agradecimiento por formar parte de este Observatorio. Añade que la AEC ya lleva 60 años dedicándose a la promoción y formación en materia de calidad tanto a entidades privadas como públicas, forma también parte del jurado de los premios de la calidad, convocados por la DG de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública que este año celebra su décimo quinta edición. Y se ofrece a colaborar en el ejercicio de las funciones de este órgano colegiado.



A continuación, el **DG de Modernización y Simplificación Administrativa** presenta a los representantes de la Inspección General de Servicios, Ana Pilar Herrero Sempere, Subdirectora General de Modernización y Simplificación Administrativa e Inspectora-Jefa, Andrés Galera Gutiérrez, Inspector General de Servicios, M Dolores Gómez Plaza, Inspectora General de Servicios y Secretaria de este órgano colegiado, Rosario Aurora Ros García, Documentalista de la IGS y Verónica Soler Martínez, Técnica Responsable de la IGS.

La Subdirectora General de Calidad Educativa e Innovación, **Dña. Inmaculada Moreno Candel**, excusa, en primer lugar la ausencia del Director General y señala que desde el año 2012, están implando sistemas de gestión de calidad en los centros educativos de Región de Murcia, de los 600 centros existentes, 90 ya han implantado el sistema de gestión de calidad, destaca que los centros lo hacen de modo voluntario y con sus medios propios y que este sistema ha recibido un premio de modernización administrativa de la Región de Murcia. Se muestra encantada de participar en este órgano que será un foro de escucha y una oportunidad de enriquecernos todos.

Toma la palabra la Subdirectora General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria, **Dña. Mercedes Rodríguez Morlesín**, le acompaña **D. Adolfo Germán Rodríguez Rodríguez**, Jefe de Servicio de Información al ciudadano y defensa del usuario de los servicios sanitarios. Destacan el proyecto INTISA, como un proyecto piloto para la firma biométrica de la Administración regional. Toma la palabra Adolfo Rodríguez para explicar las tareas que se están llevando a cabo en este ámbito desde finales de 2021, fecha que se hizo cargo del citado Servicio: en primer lugar, protocolizar el servicio de atención al usuario, en lo referido a Quejas y Sugerencias, para que todas sean tratadas del mismo modo. En segundo lugar se hace un seguimiento de los indicadores de calidad para ver qué áreas hay más efectos adversos y en tercer lugar se están entrevistando con los gerentes de las áreas de salud para hacer un análisis de los resultados de los procesos de quejas y sugerencias siguiendo los Protocolos del Ministerio.

Toma la palabra **Dña. Juana Pérez Martínez**, en representación de Thaderconsumo, saluda a los asistentes y agradece la constitución de este órgano colegiado.

Toma la palabra **D. Miguel Pouget Bastida**, en representación de la Unión de Consumidores de España de la Región de Murcia, Director de los servicios jurídicos de la UCE, felicita por la constitución de este órgano que tratará una materia muy sensible para los usuarios de los servicios públicos. Su labor será constructiva y fiscalizadora de la labor que va a realizar la Administración en este ámbito y procurará que se haga sin menoscabo para las personas menos duchos en materia informática y que no se vulneren derechos fundamentales de los ciudadanos. En este ámbito denuncia la obligatoriedad de solicitar cita previa para presentar documentación sujeta a plazo, que puede suponer un menoscabo para los derechos de los ciudadanos.

Toma la palabra, **Dña. Encarna Hernández Rodriguez**, directora de la fundación Novagob, señala que se trata de una fundación privada que lleva 10 años trabajando por la innovación pública en Iberoamérica y que en España dio comienzo con la Red Social de la Comunidad de Madrid y que actualmente cuenta con 16 países registrados. Señala que se celebra todos los años un congreso anual de innovación pública que poseen un laboratorio de gobierno y que convocan premios a la innovación. Destaca la proximidad entre la innovación y la



calidad, ya que se concibe la innovación como metodología para cualquier servicio público de calidad. Determina que este Observatorio se debería concebir como un foro de intercambio de experiencias, para dar voz a las personas que reciben los servicios públicos. Se ofrece a prestar la experiencia de su fundación, metodologías y redes para la difusión de nuevas prácticas.

Toma la palabra, en representación de la Universidad Politécnica de Cartagena, **Dña. Amanda Mendoza Arracó**, para destacar que se centran en la calidad en la enseñanza, trabajan en la calidad con la idea de asegurarla, bajo el paraguas de los criterios y directivas de la Unión Europea a partir del Plan Bolonia. Si bien la Administración General del Estado o las Agencias certificadoras de la calidad pueden ayudar a la consecución de este objetivo, la responsabilidad última del logro de la calidad es únicamente de la universidad. En la UPCT son ya 10 años con la implementación de la calidad en la enseñanza y ya la cultura va calando en la universidad; ahora toca certificar la formación e incrementar la eficacia para la mejora de la calidad. Otro proceso interesante es el implantado por ANECA que poseen su propio modelo de aseguramiento de la calidad.

A continuación interviene **Dña. Cecilia María Ruiz Esteban**, en representación de la Universidad de Murcia, destaca que hay implantados sellos de calidad y que actualmente ANECA debe enfrentarse a los nuevos retos previstos en el RD 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de la calidad. Se está trabajando en implementar una medida de evaluación para los docentes y ANECA ha invitado a la universidad de Murcia a participar en un proyecto piloto acerca de programas de evaluación de títulos universitarios. Actualmente tienen 12 facultades certificadas y próximamente serán 3 más. Un objetivo será dotar a los sistemas de formación del aseguramiento de la calidad y afrontar el reto de las microcredenciales, mas conectadas con el tejido productivo y social.

Finalmente interviene **D. Antonio Moreno García**, asesor jurídico de la Federación de Municipios de la Región de Murcia, en representación de la Administración local, destaca la implantación en los Ayuntamientos de sistemas de calidad y su implicación para la mejora, añade que la FMRM trabaja para mejorar la formación de los funcionarios de la Administración local en materia de calidad, destaca la mejora de las sedes electrónicas de los municipios y también la implementación de sistemas informáticos que faciliten las relaciones de los vecinos de un municipio con su Ayuntamiento.

### **3. Presentación de los proyectos más relevantes en materia de calidad de los servicios impulsados por la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, así como del nuevo Portal de Gobernanza Pública, por el Director General de Modernización y Simplificación Administrativa, D. José David Hernández González**

El Director General expone estos proyectos más relevantes puestos en marcha por la Consejería, comenzando por el Mapa Diagnóstico de la Calidad de los Servicios Públicos, la Evaluación de las Políticas Públicas y la Planificación Estratégica de la Administración Regional, elaborado por el 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



[\[Mapa diagnóstico de la calidad de los servicios públicos, la evaluación de las políticas públicas y la planificación estratégica de la administración Regional. \(carm.es\)\]](http://carm.es)

Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno, de 23 de enero de 2020 se creó el Grupo de trabajo sobre evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios, adscrito a la entonces, Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, 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.

Entre las funciones encomendadas al grupo de trabajo se encontraba la de efectuar un diagnóstico de situación en materia de evaluación de políticas públicas y de calidad de los servicios de las distintas unidades y 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.

El Grupo de trabajo se constituyó el 20 de febrero de 2020 y acordó, por los plazos establecidos para realizar las funciones atribuidas, 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.

En el citado Grupo de trabajo se acordó efectuar el diagnóstico a partir de una encuesta online cumplimentada por el personal funcionario responsable de los distintos servicios y unidades administrativas: titulares de Subdirecciones, Servicios, Secciones, Técnicos consultores y personas que ocupaban otros puestos relevantes por su nivel de responsabilidad en el centro directivo o por su conocimiento de estos temas. Dicha encuesta se diseñó en el seno del Grupo de trabajo y se llevó a cabo en colaboración con la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana.

Asimismo, como parte del diagnóstico de situación, se solicitó a los miembros del Grupo que facilitasen información sobre las Cartas y Acuerdos de nivel de Servicios aprobados en las Direcciones Generales, Servicios o unidades de las Consejerías y Organismos, y que informaran si estos instrumentos se encuentran actualizados y si en algún caso no se han elaborado, consideraban que deberían realizarse.

Igualmente, con el fin de completar este diagnóstico de situación con respecto a la planificación estratégica, se remitió comunicación interior a las Secretarías Generales de las distintas consejerías, así como a los organismos autónomos, entidades públicas empresariales y otros entes públicos dependientes de las mismas, a fin de que facilitaran información sobre los planes, programas o estrategias existentes o previstos iniciar en los próximos dos años en el ámbito de actuación de cada una de ella. La información recibida en respuesta a dicha solicitud, se completó y adecuó con la obtenida a través del Portal de Transparencia. Destacar en este punto la puesta en valor del papel de los empleados públicos como agentes del cambio, para el logro de la calidad en la prestación de servicios públicos.



Con base en el análisis de los datos y resultados de la encuesta y en la información facilitada por las distintas Consejerías sobre las Cartas y Acuerdos de nivel de Servicios y sobre la planificación estratégica, la Inspección General de Servicios elaboró un primer borrador de Informe, que se sometió al Grupo de trabajo para sus sugerencias, observaciones, etc. Como resultado de las aportaciones realizadas, el borrador de informe fue aprobado en la reunión del Grupo de trabajo realizada el 3 de diciembre de 2020 y el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, emitió dación de cuenta en su sesión de 13 de enero de 2021 del “Mapa Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos, la evaluación de las políticas públicas y la planificación estratégica de la Administración Regional”, elaborado por el grupo de trabajo sobre evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios.

A continuación el Director General expuso las líneas principales del **Proyecto de simplificación administrativa** impulsado por la Inspección General de los Servicios. En este punto, D. José David Hernández González expone las directrices de la simplificación administrativa recogidas en la Resolución de 4 de mayo de 2020, que se está reflejando en una aplicación informática corporativa denominada MADRE, de la que surgirá un Plan de Mejora para cada uno de los centros directivos de la Comunidad Autónoma, en este proceso de simplificación hay un Inspector general de servicios adscrito a cada una de las consejerías para asesorar y apoyar a los gestores de los procedimientos. Entre otras medidas, se están suprimiendo la obligatoriedad de presentar documentos originales por copias, fomentando la interoperabilidad en el acceso a documentos de los interesados, el establecimiento de declaraciones responsables...).

En este proceso de simplificación se ha centrado el foco de atención en la ciudadanía, y se han mostrado en este Pleno los avances llevados a cabo en este ámbito, tales como: la elaboración de un catálogo de simplificación documental (BORM 24 de mayo de 2022) donde se actualiza el listado de los documentos que los funcionarios públicos tendrán que obtener de oficio evitando que ciudadanía y empresas lo tengan que presentar; la extensión del expediente electrónico, a través de una aplicación informática denominada DELFOS, el desarrollo e implementación de la carpeta empresarial todo ello en el marco de un convenio firmado con la CROEM para la reducción de cargas administrativas; modificación de la sede electrónica impulsando actuaciones para el logro de los principios de accesibilidad tecnológica y cognitiva (se muestran las imágenes antes-después de la modificación de la sede electrónica) siguiendo las recomendaciones del Comité de representantes de las personas con discapacidad y sus familias (CERMI, Región de Murcia) en el ámbito del convenio de colaboración firmado con la citada entidad; fruto del reseñado convenio fue la creación de un grupo de trabajo para el logro de la simplicidad y claridad del lenguaje administrativo en los procedimientos de la CARM, que entre otras actuaciones han elaborado una Guía del Lenguaje Claro para la Administración Pública de la Región de Murcia, que ya se encuentra a disposición de los empleados públicos de la CARM; por último también se ha llevado a cabo la simplificación normativa con la aprobación de un Plan de mejora regulatoria y calidad normativa de la CARM.

A continuación el Director General abordó la **Guía de Evaluación de Planes, Programas, Proyectos y Servicios Públicos de la Región de Murcia** aprobada por Consejo de Gobierno, señalando que uno de los pilares de la buena gobernanza es la planificación y evaluación de las políticas públicas, como instrumentos de mejora de la acción pública.



En esa línea, la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, en ejercicio de la función de fomento de la cultura de evaluación de las políticas públicas, que tiene atribuida aprobó la [Guía de Evaluación de Planes, Programas, Estrategias y Servicios Públicos de la Región de Murcia](#)”, elaborada por la Inspección General de servicios en colaboración con el Departamento de Economía Aplicada de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Murcia.

A todo ello se ha unido la presentación del proyecto del nuevo “**Portal de Gobernanza de la Región de Murcia**”, para conferir visibilidad a la ciudadanía acerca de las políticas públicas y métodos de gobernanza que se están llevando a cabo en ejecución de la Estrategia de Gobernanza Pública de la CARM 2020-2023, y demás ámbitos competenciales.

Se ha puesto en conocimiento de los miembros del Pleno del Observatorio, que próximamente estará disponible este portal específico sobre gobernanza pública de la CARM. Se publicará toda la información generada por el propio Observatorio así como lo relativo a las tareas que realiza la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa para contribuir a una adecuada organización de la actividad administrativa que repercute en la mejora del funcionamiento de los servicios públicos. El objetivo es mostrar las políticas de modo más accesible, más receptivo y más responsable ante la ciudadanía.

- 4. Presentación, por la Subdirectora General de Modernización y Simplificación Administrativa, Dña. Ana Pilar Herrero Sempere, del Decálogo para la acción pública innovadora aprobado por la Red Interadministrativa de Calidad de los servicios públicos ([Decálogo para la acción pública innovadora \(genial.ly\)](#)), así como del Borrador del Mapa de Innovación de la Región de Murcia. Con el fin de ilustrar algunos de los proyectos innovadores remitidos a la Inspección General de Servicios se proyectarán vídeos explicativos.**

Dentro de la Dirección General de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, se encuentra la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios, compuesta por la Inspección General de Servicios del Estado y por la de las distintas Comunidades Autónomas, dentro de esta Red hay creado un grupo de trabajo referido a la innovación, en el seno de este grupo se aprueba el “Decálogo de la Acción Pública Innovadora”, la subdirectora general de Modernización y Simplificación Administrativa muestra a los asistentes el decálogo y enumera las claves de éxito reflejadas en el decálogo para que un proyecto sea innovador. Tras la aprobación de este decálogo, se configuró un mapa de la innovación a nivel nacional. Dado que no estaba reflejado ningún proyecto innovador en la Región de Murcia, es por lo que se impulsó la configuración del Mapa de la Innovación en nuestra región, que hoy se presenta al Pleno de este Observatorio. Con carácter previo a la inclusión de proyectos innovadores en este mapa, se remitieron comunicaciones interiores a todas las consejerías para que remitieran a la Inspección General de Servicios aquellos proyectos que atendiendo al Decálogo de innovación pública fueran considerados innovadores.

Recibidos los proyectos en la IGS, se han incorporado de oficio en el Mapa regional los once proyectos premiados en las pasadas convocatorias de los premios de Gobierno Abierto, Buen Gobierno y Modernización Administrativa de la Región de Murcia, además se han





incorporado al citado mapa, seis proyectos más en el entendido que se trataba de proyectos que tienen un carácter innovador y que llevan a la práctica, si no todos, alguno de los principios básicos y las claves de éxito contenidos en el Decálogo de la acción pública innovadora que fueron declarados en la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos.

Principalmente, como no podría ser de otro modo, se trata de proyectos con un sello innovador, y además, desde el punto de vista temporal, son proyectos que están en ejecución, es decir, con un grado de implantación y no meramente en el ámbito de la planificación. También son proyectos que responden a una idea o iniciativa innovadora, por contraposición al cumplimiento de una obligación o imposición normativa, y cuyo ámbito principal es la innovación en la Administración Pública más que corresponder a otras materias o ámbitos muy loables como pueda ser la investigación científica.

El resultado se muestra en el pleno, se trata de un mapa georreferenciado de 17 proyectos innovadores y se comunica que se remitirán oficios a las Entidades Locales y Universidades Públicas, para que remitan los proyectos innovadores que se están llevando a cabo para su inclusión en el mapa. La finalidad última es construir un mapa de innovación donde se reflejen todos los proyectos innovadores que se están llevando a cabo en el ámbito territorial de la Región de Murcia, de modo que en el citado mapa aparezcan representados los proyectos de la Administración regional, de las Entidades Locales y de las Universidades Públicas.

A continuación se proyectan dos vídeos explicativos de proyectos que si forman parte del Mapa de Innovación de la Región de Murcia.

Finalizada la proyección de los vídeos, toma la palabra Dña. Juana Pérez Martínez, Presidenta de la Federación Thaderconsumo, alega que el posicionamiento de los proyectos es demasiado centralista, que se están llevando a cabo actuaciones en el resto de municipios y que no debería mostrarse solo el de Murcia, sobre todo Murcia ciudad, a este respecto Cecilia apunta que por ejemplo en el proyecto de la consejería de educación se podría posicionar todos los centros docentes a los que se refiere este proyecto, D José David Hernández González apunta que se tiene en cuenta esta propuesta y se mejorará el mapa mostrando especial sensibilidad en este aspecto procurando la inclusión de proyectos innovadores procedentes de la Administración Local y las Universidades Públicas.

D. Miguel Pouget Bastida apunta tras la proyección de video de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, que le produce sorpresa que se hable de responsabilidad social corporativa del organismo cuando le mueve casi en exclusiva un ánimo recaudador.

##### **5. Constitución de la Comisión Permanente del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con el artículo 10 de la Orden de 10 de mayo de 2021.**

Atendiendo a la composición y funciones de la mencionada Comisión, se acuerda su constitución por los siguientes miembros:



**Presidente:** José David Hernández González

**Vocal perteneciente a la IGS:** Ana Pilar Herrero Sempere

**Vocal perteneciente a la Dirección General de Calidad Educativa e Innovación:**  
Inmaculada Moreno Candel

**Vocal perteneciente a la Dirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e  
Inspección Sanitaria:** Mercedes Rodríguez Morlesín

**Vocal en representación de las Universidades públicas:** Amanda Mendoza Arracó

**Vocal en representación de las Entidades locales:** Antonio Moreno García

**Vocal experto o de reconocido prestigio en el ámbito de la calidad o asociaciones  
profesionales de ese ámbito:** Encarna Hernández Rodríguez.

**Vocal en representación de asociaciones de usuarios de servicios públicos propuesto  
por las asociaciones más representativas en estos ámbitos** Miguel Pouget Bastida.

**Secretaria:** M<sup>a</sup> Dolores Gómez Plaza.

## 6. Ruegos y preguntas.

Y no habiendo más asuntos de los que tratar, se dio por finalizada la reunión a las 12 horas del día 18 de julio de 2022, levantándose la presente acta, en el lugar y fecha expresados supra.

Murcia. Documento firmado electrónicamente en fecha al margen.

EL VICEPRESIDENTE,

José David Hernández González

LA SECRETARIA,

M Dolores Gómez Plaza