

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

1. DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

3553 Orden de 10 de mayo de 2021 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.

La Administración Pública, entendida como el instrumento a través del cual se desarrollan las políticas públicas del Gobierno y se facilitan los diferentes servicios públicos a los ciudadanos, está sujeta en su funcionamiento a una serie de principios establecidos en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, como son los de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos, participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, eficacia y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, responsabilidad por la gestión pública. Todos estos principios de funcionamiento están directamente vinculados con el concepto de calidad y mejora continua de la Administración Pública.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha dado algunos pasos que reflejan su compromiso con el concepto de calidad en la gestión. Así, desde el punto de vista normativo, la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instaura en relación con la gestión pública un modelo basado en la evaluación de las políticas públicas, la orientación a resultados y la calidad total de los servicios, que tiene su reflejo en el Título V, artículos 29 a 35 ambos inclusive, de la citada Ley que lleva por rúbrica Gestión Pública, evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios.

En esta apuesta por la promoción de la calidad se enmarca la creación, en el artículo 35 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, del Observatorio de la Calidad de los Servicios, como órgano colegiado de la Administración regional, con el fin de desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos y 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.

La puesta en funcionamiento de este órgano colegiado requiere de la previa determinación de su composición, de la concreción de sus normas de funcionamiento y de la delimitación de sus funciones.

La presente disposición normativa tiene como objeto la regulación de la composición, funcionamiento y funciones del Observatorio de la Calidad de los Servicios y se dicta al amparo de la habilitación reglamentaria que el apartado 3 del artículo 35 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo confiere al titular de la consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios.

En la redacción se han respetado los principios de buena regulación, previstos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dicha iniciativa normativa es acorde a los principios de necesidad y proporcionalidad pues, como ya ha quedado indicado, se encuentra justificada en el cumplimiento de la previsión establecida en el artículo 35.3 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, y su contenido cumple el mandato legislativo y es proporcionado en cuanto a su contenido (organización, funciones y régimen de funcionamiento) y sus fines. Contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad descrita de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico, todo ello en cumplimiento del principio de seguridad jurídica. Los objetivos de la norma y su justificación se encuentran perfectamente definidos, tanto a lo largo de su articulado como en su parte expositiva, dándose publicidad tanto del proyecto normativo, como de su memoria de impacto normativo a través del Portal de Transparencia en cumplimiento del principio de transparencia.

Con el fin de conseguir una visión más completa, en su composición, se ha dado participación a representantes de distintas Administraciones Públicas, a través de las Entidades Locales y de las Universidades Públicas radicadas en la región, y se ha procurado conferirle un carácter eminentemente técnico, al exigir que las personas que participen en representación de la Administración Regional tengan la condición de empleadas públicas. Asimismo, se han incorporado expertos, en el entendido de que su bagaje profesional, sus conocimientos y experiencia pueden aportar una perspectiva diferente, y, también, se ha dado voz a la ciudadanía, a través de las asociaciones de usuarios de servicios públicos, ya que es ésta la destinataria última de los servicios públicos y, en definitiva, a quien ha de orientarse la gestión pública.

Por lo que se refiere a sus funciones, entre las que destaca la de constituir un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre las Entidades Locales regionales, Universidades Públicas ubicadas en la Región de Murcia, la Administración regional y la sociedad murciana en general, se amplían las previstas en el apartado 2 del artículo 35 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, que no tienen el carácter de *numerus clausus*, para incluir alguna relativa a la simplificación administrativa en aquellas áreas en las que se hayan observado disfunciones, en el convencimiento de que ello contribuirá a la mejora de los procedimientos administrativos y a la percepción que de ello tienen los ciudadanos así como a la promoción de la excelencia.

En cuanto a su funcionamiento, el Observatorio de la Calidad de los Servicios, como órgano colegiado de la Administración regional, de los previstos en los artículos 23 y 24 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, se ajustará a las normas contenidas en los artículos 15 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En la tramitación de la presente Orden se ha formulado consulta pública previa a su elaboración y se ha solicitado informe al Consejo Regional de Cooperación Local así como la apertura del trámite de audiencia al resto de Consejerías, a la Federación de Municipios de la Región de Murcia, a las Universidades Públicas de la Región de Murcia y a las entidades que actúan en representación de los usuarios de los servicios públicos.

De conformidad con lo expuesto, en uso de las facultades atribuidas por el artículo 35 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, a propuesta del Director General de Regeneración y Modernización Administrativa, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia,

Dispongo:

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.

La presente orden tiene por objeto regular la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios, creado en virtud del artículo 35 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Artículo 2. Naturaleza y adscripción.

1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios es un órgano colegiado de composición interdepartamental de carácter participativo, con funciones asesoras y de investigación en materia de calidad de los servicios, integrado por representantes de la Administración Pública regional, de los Municipios y de las Universidades Públicas de la Región de Murcia, así como de organizaciones representativas de los usuarios de los servicios públicos.

2. El Observatorio de la Calidad de los Servicios estará adscrito a la Consejería con competencia en materia de inspección y calidad de los servicios, a través del órgano directivo competente en esa materia.

Artículo 3. Fines.

El Observatorio de la Calidad de los Servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, 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.

Artículo 4. Funciones.

Para el cumplimiento de sus fines, el Observatorio de la Calidad de los Servicios tendrá atribuidas las siguientes funciones, que le son propias:

a) Asesorar en materia de calidad de los servicios a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como constituir un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.

b) Impulsar una cultura de evaluación de calidad de los servicios públicos. A estos efectos el Observatorio podrá elaborar recomendaciones, criterios comunes y definir metodologías que puede utilizar la Administración Pública Regional en las autoevaluaciones de la calidad de los servicios públicos y en la elaboración de sus Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios.

c) Orientar sobre la mejora de la calidad de los servicios públicos. A estos efectos, el Observatorio podrá elaborar estudios y fijar directrices que sirvan

de guía para el análisis de los servicios en términos de gestión, coste y calidad de la atención. Asimismo podrá realizar propuestas para la mejora de la calidad de los servicios públicos y proponer programas de formación en esta materia, en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia.

d) Facilitar y potenciar la participación ciudadana en torno a la mejora de la calidad de los servicios.

e) Elaborar informes sobre la percepción que tiene la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos, preferentemente sobre los de mayor demanda ciudadana o relevancia social en cada momento.

f) Informar periódicamente sobre el nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos así como difundir dicha información. A estos efectos, el Observatorio elaborará un informe anual sobre la calidad de los servicios públicos y las mejoras o recomendaciones que propone.

g) Desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación administrativa para procurar una mejora en los procedimientos administrativos y la promoción de la excelencia.

h) Realizar cuantas actuaciones le sean encomendadas por la Presidencia del Observatorio de la calidad de los servicios para el mejor cumplimiento de sus objetivos.

Artículo 5. Estructura y Composición.

1. El Observatorio de Calidad de los Servicios funcionará en Pleno y en Comisión Permanente.

2. Ambos órganos respetarán la representación equilibrada de mujeres y hombres de conformidad con el artículo 16 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y el artículo 27 de la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia

3. 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.

Capítulo II

Del Pleno

Artículo 6. Composición y funciones.

1. El Pleno del Observatorio de la Calidad de los Servicios estará integrado por una Presidencia, una Vicepresidencia, las Vocalías y una Secretaría y sus funciones son todas aquellas que el Observatorio de la Calidad de los Servicios tiene encomendadas en el artículo 4 de esta Orden.

2. A las sesiones del Pleno podrán asistir, con voz pero sin voto, personas expertas que, en razón de sus funciones, dedicación o conocimientos, sean convocadas por la Presidencia.

Artículo 7. Presidencia, Vicepresidencia y Secretaría.

1. Ejercerá la Presidencia del Observatorio de la Calidad de los Servicios la persona titular de la Consejería con competencias en inspección y calidad de los servicios.

2. Ejercerá la Vicepresidencia del Observatorio de la Calidad, la persona titular de la Dirección General con competencias en inspección y calidad de

los servicios, que sustituirá a la Presidencia en caso de vacante, ausencia o enfermedad.

3. La secretaría del Observatorio de la Calidad de los Servicios, se ejercerá por una persona que tenga la condición de funcionaria adscrita a la Consejería con competencias en materia de calidad de los servicios, perteneciente al subgrupo de clasificación A1, nombrada por la persona titular de la Presidencia del Observatorio, y que actuará con voz pero sin voto.

En los casos de vacante, ausencia, enfermedad u otras causas justificadas, la persona que ejerza la secretaría podrá ser sustituida por otra con la misma cualificación y requisitos de su titular, nombrada, asimismo, por la persona titular de la Presidencia del Observatorio, por el tiempo que se produzca la situación que da origen a la sustitución.

Artículo 8. Vocalías.

1. Desempeñarán las vocalías:

a) Dos personas pertenecientes a la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, propuestas por el titular del centro directivo de quien dependan.

b) Una persona en representación del órgano directivo competente en materia de evaluación y calidad educativa, propuesta por el titular del centro directivo de quien dependa.

c) Una persona en representación del órgano directivo competente materia de calidad asistencial del ámbito sanitario, propuesta por el titular del centro directivo de quien dependa.

d) Una persona en representación del órgano directivo competente en materia de planificación estratégica, propuesta por el titular del centro directivo de quien dependa.

e) Dos personas en representación de las Entidades Locales, designadas por la Federación de Municipios de la Región de Murcia.

f) Una persona en representación de cada una de las Universidades Públicas de la Región de Murcia, propuesta por sus Rectores.

g) Dos personas expertas o de reconocido prestigio en el ámbito de la calidad, por su trayectoria profesional y su ámbito de trabajo, propuestas por asociaciones de certificación de sistemas de gestión de calidad o asociaciones profesionales más representativas de este ámbito, o en su defecto por el Consejero/a competente en materia de calidad de los servicios.

h) Dos personas en representación de las asociaciones de usuarios de servicios públicos, propuestos por la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

2. Las vocalías y sus respectivos suplentes, habrán de recaer en personas con conocimientos y experiencia en el desempeño de alguna de las labores tendentes a la consecución de los objetivos de la calidad de los servicios. Además, en el caso de las representantes de los órganos directivos de la Administración regional con competencias en materia de calidad de los servicios, habrán de reunir la condición de empleadas públicas.

3. Las personas titulares de las vocalías, y las suplentes que hayan sido propuestas, serán nombradas por la Presidencia del Observatorio de la Calidad de los Servicios por periodos de tres años renovables.

4. Las personas titulares de las vocalías cesarán anticipadamente:

- a) Por renuncia aceptada por la Presidencia del Observatorio.
- b) Por fallecimiento.
- c) Por pérdida de la condición de empleado público.

d) Por revocación del nombramiento, acordada por la Presidencia del Observatorio, derivada del incumplimiento grave o reiterado de su función o de incapacidad sobrevenida para el desempeño de sus funciones.

5. Expirado el plazo para el fueron nombradas, las personas que ocupan las vocalías continuarán en el ejercicio de sus funciones hasta el nombramiento de las que sean designadas.

Artículo 9. Funcionamiento del Pleno.

1. El Pleno del Observatorio de la Calidad de los Servicios, se reunirá con carácter ordinario, al menos dos veces al año, y con carácter extraordinario, cuando lo convoque la Presidencia, a iniciativa propia o a solicitud al menos, de la tercera parte de sus miembros.

2. El funcionamiento del Pleno se regirá por lo dispuesto en los artículos 15 a 18 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, y en el Capítulo III 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.

Capítulo III

De la Comisión Permanente

Artículo 10. Composición.

1. La Comisión Permanente es el órgano ejecutivo del Observatorio y estará constituido por una Presidencia, una Secretaría y siete Vocalías.

2. La Presidencia de la Comisión Permanente corresponderá a la persona titular de la Dirección General con competencias en inspección y calidad de los servicios.

3. Las personas que ocupen las vocalías en la Comisión Permanente serán designadas por la Presidencia de esta Comisión, de entre los siguientes miembros del Pleno, previa audiencia del órgano directivo, institución y organización representativa de intereses sociales que los designó:

a) Una persona perteneciente a la Inspección General de Servicios de la Administración Regional.

b) Una persona en representación del órgano directivo competente en materia de evaluación y calidad educativa.

c) Una persona en representación del órgano directivo competente en materia de calidad asistencial del ámbito sanitario.

d) Una persona en representación de las Entidades Locales.

e) Una persona en representación de las Universidades públicas. La presencia de las universidades en esta vocalía será rotatoria, de forma que, cada tres años, se alternen sus respectivos representantes de forma sucesiva.

f) Una persona experta o de reconocido prestigio en el ámbito de la calidad o asociaciones profesionales de ese ámbito.

g) Una persona en representación de asociaciones de usuarios de servicios públicos propuesto por las asociaciones más representativas en estos ámbitos. La

presencia de tales asociaciones en esta vocalía será rotatoria, de forma que, cada tres años, se alternen sus respectivos representantes de forma sucesiva.

4. La secretaría con voz pero sin voto corresponderá a la persona titular de la secretaría del Pleno del Observatorio.

5. A las sesiones de la Comisión Permanente podrán asistir, con voz pero sin voto, personas expertas que, en razón de sus funciones, dedicación o conocimientos, sean convocadas por la Presidencia.

Artículo 11. Funciones.

A la Comisión Permanente le corresponderá las siguientes funciones:

a) El seguimiento ordinario de las funciones encomendadas al Observatorio de Calidad de los Servicios.

b) Velar por el cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Pleno.

c) Coordinar los grupos de trabajo creados por el Pleno y por esta Comisión.

d) Elevar informes y propuestas al Pleno.

e) Cuantos cometidos le sean delegados o asignados por el Pleno, a excepción de la función recogida en el artículo 4.f)

Artículo 12. Funcionamiento.

1. La Comisión Permanente celebrará, al menos, tres sesiones ordinarias al año y podrá reunirse en sesión extraordinaria a iniciativa de la Presidencia o cuando lo solicite, al menos, la mitad de sus miembros.

2. El funcionamiento de la Comisión Permanente se regirá por lo dispuesto en los artículos 15 a 18 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, y en el Capítulo III 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.

Disposición adicional primera. Constitución del Observatorio.

El Observatorio de Calidad de los Servicios se constituirá en el plazo máximo de tres meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente Orden.

Disposición adicional segunda. Funcionamiento con medios propios.

El ejercicio de sus funciones se realizará con medios propios de la Consejería competente en materia de calidad de los servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

En Murcia a 10 de mayo de 2021.—El Consejero de Transparencia, Participación y Administración Pública, por Decreto de la Presidencia n.º 31/2021 de 22 de marzo (BORM n.º 67, de 23.03.2021) la Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familia y Política Social, Isabel Franco Sánchez.