

ILMO. SR. SECRETARIO GENERAL

Consejería de Transparencia, Ordenación del
Territorio y Acción Exterior
C/ Santiago Alba, 1
47008 – VALLADOLID

Una vez examinado el **proyecto de Decreto por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**, remitido a esta Secretaría General de la Consejería de Educación, de conformidad con el artículo 76, en relación con el artículo 75, de la Ley 3/2001, de 3 de julio del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se realizan las siguientes observaciones:

1. En lo que respecta al **Capítulo III**, dedicado a las cartas de servicios:

a) En el artículo 13.2 se hace referencia a una aplicación informática para la gestión, control y seguimiento de las citadas cartas. En la actualidad la Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado gestiona el desarrollo de las Cartas de servicio de los centros y servicios educativos transformándolas en Catálogos de Servicios y Compromisos de calidad cuando así es solicitado por el centro o servicio correspondiente, esta actuación se lleva a cabo a través de un programa de autoedición para maquetar llamado Publisher encuadrado en el Office 2013. Dada la idoneidad de esta línea de actuación consideramos adecuado seguir llevándola a cabo, sin que la aplicación informática prevista en el citado artículo lo obstaculice.

b) El artículo 18, relativo al seguimiento y evaluación, establece una evaluación en el primer trimestre del año, se pone de manifiesto que se debería poder excepcionar de esta evaluación a los centros y servicios educativos, ya que en el primer trimestre del año, el curso escolar no ha finalizado y por tanto los resultados no serían completos ni definitivos, salvo que esa evaluación se refiera al curso académico anterior o en el cuarto trimestre del año natural.

c) El artículo 21, certificación de las cartas de servicios, en relación con el proceso de certificación de las cartas de servicios por entidades externas, se considera necesario indicar qué órgano asume los gastos y si existe dotación presupuestaria al respecto.

2. En relación con del **Capítulo V** titulado Sugerencias y quejas de la ciudadanía:

a) En la nueva regulación no se hace referencia expresa a las sugerencias y quejas anónimas, aunque el artículo 32.1 establece la información mínima que deben contener para su tramitación y respuesta, no se regula cómo tramitar las sugerencias y quejas anónimas (archivo sin más trámite, inadmisión,...).

b) El artículo 33.1, establece que en cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado se designará a una persona responsable, encargada de la tramitación y gestión de las sugerencias y quejas en su ámbito competencial, se considera más adecuado designar a una unidad administrativa y no a una persona.

c) El artículo 33.6, establece que el órgano competente por razón de la materia emitirá un informe que trasladará a la persona responsable para su contestación en un plazo máximo de tres meses.

En la actual regulación (artículo 9 y 10 de la Orden PAT/1452/2004, de 3 de septiembre) se establece que el órgano con competencias en la materia, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y del interesado, contestará al promotor de la misma. Posteriormente, remitirá el responsable respectivo copia de la respuesta dada al interesado.

Por motivos de celeridad en la respuesta y eficacia en la gestión, se propone que la contestación siga siendo realizada por el órgano competente por razón de la materia.

d) El artículo 33.7 señala que la respuesta de la queja expresará las acciones para corregir los defectos que hayan dado origen a la queja; por lo que se puede presumir que todas las quejas son justificadas. Debería valorarse el hecho de que, en ocasiones, las quejas se fundamentan en la percepción subjetiva del interesado, sin que realmente exista un defecto en el funcionamiento de la Administración.

e) No se establece ningún tipo de control sobre las quejas presentadas por los ciudadanos, que permitan su inadmisión, por ser quejas manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado, por ejemplo.

f) Por último, hay que señalar que, desde la entrada en vigor de la normativa actualmente vigente, han proliferado los canales de entrada de quejas y sugerencias (escritos remitidos por el Gabinete del Presidente, Buzón del Presidente Responde, correos electrónicos al área del titular de la consejería competente,... además del canal habitual mediante modelo normalizado), por ello se considera necesario, aclarar a cuales de estos canales hay que darles el tratamiento de sugerencias y quejas regulados en la normativa, y cuáles deben ser contestados sin atenerse a la misma.

3. Finalmente, las previsiones que contiene el proyecto de decreto suponen un incremento en la carga de trabajo sin ningún tipo de medida organizativa que la compense, especialmente en aquellos centros directivos en los que, por la naturaleza de su actividad, exista un número muy elevado de usuarios.

La valoración contenida en la memoria relativa al impacto organizativo y de recursos de personal, señalando que no se precisa ninguna adaptación organizativa ni la dotación de nuevos medios materiales y humanos, se desconoce con qué criterios se realiza, pero en relación al ámbito educativo, con el elevado número de personas implicadas (docentes, familias, alumnado,..) es probable que la carga de trabajo requiera destinar a esta tareas unos recursos que serían necesarios para la gestión ordinaria.

Valladolid, a 7 de septiembre de 2020

EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Jesús Manuel Hurtado Olea