



INFORME DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO DE LA CONSEJERÍA DE FOMENTO Y MEDIO AMBIENTE EN RELACIÓN CON 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.

Examinado el proyecto de referencia, se formulan las siguientes observaciones al mismo:

. En el artículo 5 se sugiere añadir en el título "...mejora de la calidad..."

Parece existir contradicción entre que los planes puedan ser plurianuales y luego afirmar "que se desarrollarán a través de planes anuales".

En el apartado 3 de este artículo debiera concretarse el contenido de las propuestas sobre los servicios públicos a realizar por las secretarías generales o bien si este contenido es el que se indica a continuación en las letras a) b) y c) modificarse la redacción y donde dice "que serán objeto de", decir "cuyo objeto será".

. En el artículo 6 se sugiere añadir en el título "...mejora de la calidad..."

. El artículo 7 en su apartado 2 se refiere a planes de mejora, informes de resultados, fichas técnicas y documentos resultado del desarrollo de los instrumentos de mejora e innovación, a los que no existe referencia en el resto del articulado del proyecto de decreto.

En su apartado 3 menciona la carta de servicios, cuya definición y regulación se contiene en los artículos 13 a 21 del proyecto de decreto, a los que se sugiere hacer referencia.



. El artículo 10 en la letra a) se refiere a “la propia organización” como la que realiza la autoevaluación. Dicha expresión induce a confusión, por lo que se sugiere sustituir dicha expresión por “órganos, unidades o centros”, tal y como se recoge en el Decreto 232/2001, de 11 de octubre.

. El artículo 11 en su apartado 1 no deja clara la metodología a través de la cual se evaluará la calidad de los servicios públicos, parece necesario hacer referencia a si por un desarrollo normativo posterior, o si mediante su función de coordinación la Consejería competente en materia de calidad de los servicios determinará qué metodología se utilizará.

En su apartado 2 el mismo artículo 11 establece que las secretarías generales “determinarán el ámbito orgánico al que se refiera la evaluación”, lo cual parece entrar en contradicción con el artículo 5.3 del proyecto, que hace referencia a que las secretarías generales remitirán propuestas, las cuales se entienden sometidas a una aprobación o determinación posterior.

En su apartado 5 el artículo 11 hace referencia a “*unas fichas* en las que se identifiquen y describan los planes de mejora”. Dicha referencia no debe ser objeto del presente proyecto de decreto, no sólo por lo indefinido de la expresión, sino porque en el caso de que se concrete a qué tipo de fichas se refiere, dicha concreción es más propia de una guía metodológica o un procedimiento de actuación. Por otra parte, se sugiere la introducción de un artículo en el que se defina y establezca el contenido y criterios de los planes de mejora.

. El artículo 12 regula la medición de los planes y programas. Se estima necesario que se definan los planes y programas a los efectos de este decreto, de lo contrario se generarán dudas.



. El artículo 13 define las cartas de servicios. El contenido de este artículo, tal y como está redactado no es una definición de la carta, sino una parte de su contenido y finalidad.

En el apartado 1 de este artículo se dice “en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía”, y surge la duda acerca de cómo se conocen y miden dichas necesidades y expectativas.

En el apartado 2 se afirma que las cartas de servicios se configuran como un sistema de gestión uniforme, y cabe plantearse qué gestionan.

. El artículo 14. habla de compromisos de la Administración, y no de la “organización”, o bien de “órganos, unidades, centros”.

. El artículo 16 en su apartado 5 establece que el equipo de trabajo elaborará una propuesta de carta de servicios *que irá acompañada del informe de evaluación en su caso*, sin que se aclare en qué caso debe existir dicho informe ni su contenido.

. El artículo 18 en su apartado 2 establece que los órganos, servicios o unidades responsables de la carta de servicios actualizarán periódicamente los resultados correspondientes *en la aplicación informática*. Parece referirse a la aplicación mencionada en el artículo 13.2, pero se sugiere revisar la redacción e incluir dicha referencia.

. Se sugiere, para mejorar la claridad y sistematización, modificar la redacción del artículo 22 en los siguientes términos: *La participación de los empleados públicos en la mejora de la calidad e innovación tiene como finalidad promover la mejora, la innovación y el conocimiento, y se llevará a cabo por dos vías:*

a) *Los grupos de innovación y mejora.*

b) *La presentación de sugerencias de mejora y propuestas de innovación.*



. El artículo 24 hace referencia a la constitución y organización de los grupos de innovación y mejora, pero se echa en falta una regulación de su composición, al menos con carácter de mínimos.

. El artículo 25 regula las funciones de los grupos de innovación y mejora, pero entre las funciones enumeradas no se encuentran las referidas al impulso y asesoramiento mencionado en el artículo 24.

. En el artículo 26 no se entiende si el concepto ámbito se refiere a un tipo de ámbito sectorial o territorial

. En el artículo 28 se sugiere que en el apartado 1 se especifiquen como funciones de la persona responsable las de encargarse de la coordinación de la tramitación y supervisión del cumplimiento por el órgano o unidad competente del deber de contestación, en vez de las que figuran en la actual redacción.

En el apartado 3 del artículo 28 se señala que el órgano responsable será el que realizará la contestación a la persona que haya planteado la sugerencia de mejora o propuesta de innovación, en base al informe realizado por el órgano o unidad competente por razón de la materia. Entendemos que sería más adecuado que la contestación a la persona proponente la realizase el órgano o unidad competente por razón de la materia (sin necesidad de que este elaborase ningún informe), y que efectuada dicha contestación este la enviase al órgano responsable, con el fin de incorporarla en la correspondiente aplicación. Idéntica consideración se realizará más adelante para las sugerencias y quejas del Capítulo V.

. En el artículo 32, se sugiere cambiar el título por el de “Formas de presentación”, para hacerlo coherente con el del artículo 27.

La redacción dada a la última línea del apartado 1.c del artículo 32 hace pensar en la posibilidad de que las quejas y sugerencias puedan presentarse de forma anónima, pues se señala “...en su caso, nombre y apellidos, NIF o



NIE”. De confirmarse este extremo se sugiere reflejar de forma expresa en la futura norma esta posibilidad.

. El artículo 33 se sugiere eliminar del título la expresión de la sugerencias y quejas, por coherencia con el artículo 28.

En el apartado 4 del mismo artículo 33 se advierte que lo que se refleja en el sentido de que la persona responsable de su gestión será la que se encargue de darla de alta en la aplicación, es diferente a lo que ocurre en el sistema actualmente vigente (Actualmente el alta en la aplicación lo realiza la persona que coordina las quejas y sugerencias de todas las Consejerías). De cambiarse el sistema en este sentido, se sugiere valorar si, antes de su introducción en la aplicación informática, el órgano responsable debería comprobar si la misma reúne los requisitos exigidos, va dirigida realmente a un órgano de la Administración autonómica (no de otras Administraciones) o se trata realmente de una queja o sugerencia de las previstas en la norma, todo ello con el fin de hacer los requerimientos o consideraciones oportunas a la persona que la presenta antes de introducirla en el sistema. Sobre la inadmisión trata también el apartado 5, partiendo el proyecto en el supuesto allí previsto de que la inadmisión de las quejas y sugerencias es posterior al alta de las mismas en la aplicación.

En el apartado 6 del artículo 33 se recoge, al igual que se hacía en el apartado 3 del artículo 28, que la persona responsable será la encargada de la contestación de las quejas (no dice nada en este sentido sobre las sugerencias) en base al informe del órgano competente en la materia. Entendemos, tal y como se dijo anteriormente, que sería más adecuado que la contestación a la persona proponente la realizase el órgano o unidad competente por razón de la materia (sin necesidad de que este elaborase ningún informe), y que efectuada dicha contestación este la enviase al órgano responsable, con el fin de incorporarla en la correspondiente aplicación. De aceptarse esta sugerencia debería modificarse la expresión



“persona responsable de su gestión” del apartado 4 del artículo 33 y del apartado 3 del artículo 35.

. En el artículo 35 surge la duda acerca de quien hace el seguimiento y a qué órgano competente se refiere el apartado 2.

. En el artículo 41 se sugiere eliminar el término “ciudadanos” de su apartado d), puesto que a lo largo de todo el proyecto de decreto se utiliza el término “ciudadanía” con el mismo significado que la Ley 2/2010, de 11 de marzo atribuye a “ciudadanos”, entendiéndose que dicha sustitución de términos se ha realizado por razones de lenguaje no sexista.

En el apartado e) del mismo artículo 41 se sugiere sustituir la expresión “empleados públicos” por “personas que presten servicios en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

. El artículo 43, apartado 2, remite el funcionamiento del jurado a las normas contenidas en la sección 3ª del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y debe señalarse que de dicha sección 3ª solamente es de aplicación básica la subsección 1ª. La subsección 2ª es de aplicación a la Administración General del Estado, sin que quepa en este caso la supletoriedad por existir regulación autonómica de los órganos colegiados en el capítulo IV del título V de la Ley 3/2001, de 3 de julio.

. Se sugiere valorar la necesidad de incluir una disposición transitoria referida a la eficacia de las cartas de servicios que en su caso se pudieran encontrar vigentes en este momento.

. Finalmente, en relación con el estudio económico/presupuestario recogido en la memoria del proyecto, se afirma que no tiene ninguna repercusión en el gasto público de los presupuestos generales de la Comunidad, ya que ninguna de las medidas que se regulan requiere la previsión de utilización de nuevos medios y recursos. Sin embargo, se sugiere valorar el importante volumen de trabajo que este decreto atribuye especialmente a las Secretarías Generales que se verán en la necesidad de



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Fomento y Medio Ambiente
Secretaría General

redimensionar sus relaciones de puestos de trabajo y si ello no fuese posible atribuir todas estas nuevas tareas entre el personal existente en detrimento y menoscabo de las actualmente realizadas.

Valladolid, a 2 de octubre de 2020