



Ilmo. Sr. Secretario General  
**Consejería de Transparencia, Ordenación  
del Territorio y Acción Exterior.**  
C/ Santiago Alba, 1  
47008 VALLADOLID

En contestación a la solicitud de informe efectuada por esa Consejería 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” la Consejería de Cultura y Turismo formula las siguientes consideraciones:

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

- El punto 2 del artículo 2 hace referencia, como ámbito de aplicación, a “la ciudadanía” (punto 2.a) y a “las personas que prestan servicios en la Administración de la Comunidad de Castilla y León” (punto 2.b). En nuestra opinión, resulta impreciso mencionar como “ámbito de aplicación” a la ciudadanía, ya que no es un ámbito objetivo sobre el que la Administración tenga capacidad de actuación. Los ciudadanos son los receptores de esa calidad, innovación y mejora de los servicios de la Administración, pero no son el ámbito de aplicación.
- En el caso de las personas que prestan servicios en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, consideramos que se ya encuentran implícitas en el punto 1 de dicho artículo.

**Artículo 16. Elaboración de las cartas de servicio**

En el punto 4 del citado apartado se señala que para la elaboración de la carta de servicios se constituirá un equipo de trabajo integrado por personas con diferentes niveles de responsabilidad dentro del órgano administrativo, unidad o centro que elabore la carta. Convendría especificar qué número y cuáles son los diferentes niveles de responsabilidad de las personas que van a integrar este equipo de trabajo.

## **CAPÍTULO II. La evaluación de la calidad de los servicios públicos y de planes y programas.**

- Quizá sería conveniente establecer una periodicidad para la realización de las evaluaciones y autoevaluaciones, estableciendo un mínimo, por ejemplo: se realizará al menos una evaluación de la calidad de los servicios en cada legislatura...
- El punto 2 del Artículo 11 señala que las Secretarías Generales determinarán el ámbito orgánico al que se refiere la evaluación. Pero, ¿deberán evaluarse todas las unidades administrativas de cada Consejería/Delegación Territorial al menos una vez (o la frecuencia que se determine) en cada legislatura? Si es así, convendría mencionarlo.

## **CAPÍTULO IV.**

### **Sección primera: Los grupos de innovación y mejora.**

- *El Artículo 24. Constitución y organización* hace referencia a que en cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial se creará un grupo de innovación y mejora.
- En este sentido nos gustaría recordar que en el Artículo 4 del Decreto 77/2009, de 29 de octubre, por el que se regulan los grupos de mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (que quedaría derogado por este nuevo decreto), se daba cabida (además de otras dos variantes, como eran los “grupos de mejora desplegados” y los “equipos de mejora”) a los “Grupos de mejora heterogéneos”, que son aquellos “cuyos miembros se encuentren adscritos orgánicamente a distintas Consejerías o Delegaciones Territoriales, organismos autónomos y entes públicos de derecho privado”.

En el caso de los archivos gestionados por la Junta de Castilla y León, existió durante años el Grupo de Mejora de Archivos, que se encontraba formado por representantes tanto del Archivo General de Castilla y León (dependiente de la



Consejería de Cultura), como de los archivos históricos provinciales (dependientes de los Servicios Territoriales de Cultura), y de los archivos centrales de las consejerías (dependientes de su Consejería concreta) y Archivos Territoriales (dependientes de las Secretarías generales de las Delegaciones Territoriales).

Consideramos que este Decreto debería dar cabida a estos grupos de innovación y mejora que van más allá de la estructura estrictamente orgánica de la Administración y que surgen por necesidad de los intereses y objetivos funcionales de los órganos, centros o unidades administrativas a los que representan, tal y como se hacía en el Decreto anterior.

- Unido a lo anterior, y dando pie a que puedan existir más grupos de innovación y mejora que los estrictamente asociados a consejerías y delegaciones territoriales, creemos que se sería conveniente habilitar algún tipo de registro de grupos de innovación y mejora.

## **CAPÍTULO V.**

### **Sugerencias y quejas de la ciudadanía**

El Artículo 31.4 apartado c) establece que si bien no tendrán la consideración de quejas los comentarios a través de las redes sociales en los que se exprese una opinión negativa o una disconformidad general con el funcionamiento de la Administración o de alguno de sus servicios, se podrán iniciar actuaciones de oficio si se dedujeran indicios de un anormal funcionamiento de los servicios públicos.

A estos efectos, convendría aclarar qué tipo de actuaciones se van a llevar a cabo si se dedujeran dichos indicios.

El Artículo 34 relativo al Incumplimiento del deber de respuesta contempla que la “persona interesada” que no haya recibido comunicación alguna una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 33.6, podrá dirigirse a la Inspección General de los Servicios.

Resultaría más preciso sustituir la referencia a la “persona interesada” por la “persona que haya presentado la sugerencia o queja”.

El Artículo 35. Punto 2 se refiere al seguimiento y mejora continua de la calidad de los servicios. A estos efectos, convendría precisar qué medidas se van a proponer y que acciones se van a implantar en el caso de que realizado el análisis de un grupo de quejas o sugerencias se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio.

EL SECRETARIO GENERAL,