



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

*PROYECTO DE DECRETO /     / 2020, de     , 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 Administración pública debe adaptarse continuamente a un contexto económico y social cambiante que influye de forma determinante en las necesidades y expectativas de la sociedad, progresivamente más exigente con la Administración, así como en las herramientas e instrumentos necesarios para responder a ellas. Por este motivo, la búsqueda de la excelencia en los servicios públicos, a través de la mejora continua y la innovación en la gestión y la creación de las condiciones para generar valor público, constituye una prioridad para las Administraciones públicas.

Acorde con lo establecido en el artículo 103 de la Constitución española y, en los mismos términos, con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Todas las Administraciones públicas, además, deberán respetar, entre otros, los principios generales de servicio efectivo a la ciudadanía; simplicidad, claridad y cercanía 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; responsabilidad por la gestión pública; planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

En este sentido, las distintas Administraciones públicas han realizado un considerable esfuerzo en los últimos años para modernizar su gestión administrativa y mejorar la calidad en la prestación de sus servicios públicos.

Las medidas de calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León tuvieron su inicio en el año 2000 con el Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que ha permitido informar a la ciudadanía sobre los servicios que presta la Administración y los compromisos de calidad asumidos con relación a ellos.

Mediante el Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se establece el marco general para la evaluación de la calidad de los servicios que presta la Administración, la define, establece sus tipos, contenido, desarrollo, criterios y subcriterios adaptados a las peculiaridades de esta Administración autonómica, con especial hincapié en la necesidad de conocer en todo momento la opinión, expectativas y necesidades de la ciudadanía destinataria de los servicios y prestaciones públicas y adoptando el modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

A través del Decreto 14/2002, de 24 de enero, por el que se crea y regula el sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se consolida y sistematiza un proceso de participación de los empleados públicos que la integran. Asimismo, mediante el 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, se constituye una herramienta útil como sistema participativo de los empleados públicos en la mejora y modernización de la Administración pública.

En este mismo sentido, se establece para las personas físicas y jurídicas la posibilidad de presentar ante la Administración autonómica las sugerencias o quejas que estimen pertinentes, a fin de mejorar su funcionamiento o los servicios prestados, tal y como se establece en el Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que recoge el Libro de sugerencias y quejas.

El Decreto 12/2006, de 9 de marzo, por el que se crean los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración, tiene como objetivo estimular y valorar a personas, unidades administrativas y organizaciones, tanto de nuestra Administración como de otras Administraciones públicas, que hayan hecho suyo el compromiso de la calidad.

El compromiso de la Administración autonómica con la calidad y la mejora continua de la Administración pública no sólo se ha limitado a la puesta en marcha de actuaciones y al desarrollo normativo de herramientas que faciliten su impulso, sino que también ha reconocido el derecho de la ciudadanía a una buena administración y, como principio rector de las políticas públicas, la prestación de



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

unos servicios de calidad, según lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

Es particularmente importante, por su relevancia, la aprobación de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. En ella se profundiza en la búsqueda de la calidad en la actividad de la Administración autonómica, a través de la promulgación de unos principios de actuación, un modelo de gestión basado en la calidad, un sistema de evaluación de la calidad, el análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana, las cartas de servicios, los premios a la calidad y modernización y la garantía de una serie de derechos a los ciudadanos como es el de formular quejas y sugerencias.

Con un compromiso permanente con la innovación y mejora continua de los servicios públicos, la Administración autonómica aborda la revisión de la normativa e instrumentos de calidad de los servicios públicos, con el fin de establecer un marco de calidad e innovación que ponga en valor la actuación de la Administración y aporte a la ciudadanía un mejor servicio y una mayor calidad de vida.

Al mismo tiempo, pretende proporcionarse un tratamiento armonizado y aunar en un único texto las diferentes disposiciones que abordan los instrumentos cuyo fin es la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, la mejora de los servicios públicos y de aquellos aspectos concretos que, tras los años transcurridos, aconsejan la adaptación a las exigencias que imponen las nuevas relaciones con la ciudadanía.

El marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos implica a los órganos superiores y directivos de la Administración General, organismos autónomos y entes públicos de derecho privado y a su personal, a quienes corresponde la implantación, ejecución y seguimiento dentro de su respectivo ámbito competencial.

Este decreto se adecúa a los principios de actuación y a los principios de calidad normativa recogidos en los artículos 5 y 42 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública y a los principios de buena regulación normativa a los que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tales

como el de necesidad, eficiencia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficacia.

La Comunidad de Castilla y León ha apostado por un estilo de gestión pública alineado con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas «Transformar nuestro mundo», aprobada por Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015, incorporando, de forma integrada, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en los procesos de planificación y desarrollo de las políticas públicas mediante el Acuerdo de 29 de noviembre de 2018, de la Junta de Castilla y León, que aprueba las directrices para la implementación de la Agenda 2030 en Castilla y León.

La regulación que aquí se contiene se enmarca en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, «Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas», con especial incidencia en la meta 16.6 «Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas».

El presente decreto se estructura en siete capítulos, de los que el primero recoge las disposiciones generales, que establecen el objeto, el ámbito de aplicación, los principios de actuación, la definición de calidad e innovación, la planificación de la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos, el apoyo a la mejora de la calidad e innovación, la difusión de la información sobre mejora de la calidad e innovación de los servicios y la protección de datos de carácter personal.

El capítulo segundo, que se refiere a la evaluación de la calidad de los servicios públicos y planes y programas, en su sección primera recoge, respecto de la evaluación de la calidad de los servicios públicos, su concepto y finalidad, las modalidades y su desarrollo, y, en su sección segunda, la medición de los planes y programas.

El capítulo tercero regula el sistema de gestión de las cartas de servicios al establecer la definición, finalidad y contenido de las cartas de servicios, así como su elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación, actualización, suspensión y cese de efectos y certificación.

El capítulo cuarto, dedicado a la participación de los empleados públicos en la mejora de la calidad e innovación, tras recoger su finalidad, comprende una sección primera relativa a los grupos de innovación y mejora en la que recoge su



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

concepto, constitución, organización y funciones, y una sección segunda, referida a las sugerencias de mejora y propuestas de innovación que contiene su concepto, formas de presentación, tramitación y seguimiento y mejora continua.

El capítulo quinto, sobre las sugerencias y quejas de la ciudadanía, regula su finalidad, concepto y delimitación, presentación, tramitación, incumplimiento del deber de respuesta y seguimiento y mejora continua.

El capítulo sexto, referente al análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, recoge la finalidad y objeto, metodología, realización, seguimiento y difusión.

El capítulo séptimo, que establece los premios a la calidad y a la innovación, comprende su finalidad, destinatarios, modalidades, convocatoria y presentación, valoración de las candidaturas y resolución y efectos.

La parte final se compone de una disposición adicional, sobre la extensión de los instrumentos de mejora e innovación de los servicios públicos a las entidades locales mediante la celebración de convenios, dos disposiciones transitorias, referidas a las cartas de servicios y a las sugerencias y quejas de la ciudadanía y sugerencias internas del personal de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, una disposición derogatoria y una disposición final que establece su entrada en vigor.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción exterior, de acuerdo/oído el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla y León, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de de de 2020.

DISPONE

### CAPÍTULO I

#### *Disposiciones generales*

Artículo 1. *Objeto.*

1. Este decreto tiene por objeto establecer el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos y regular los instrumentos que lo integran, dirigidos a mejorar la gestión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y a garantizar la prestación de unos servicios públicos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
2. En particular, se regula la evaluación de la calidad de los servicios públicos y de los planes y programas, el sistema de gestión de las cartas de servicios, los grupos de innovación y mejora, las sugerencias de mejora y las propuestas de innovación de los empleados públicos de la Administración, las sugerencias y quejas de la ciudadanía, el análisis de la demanda y la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos y los premios a la calidad e innovación de la Administración.

### *Artículo 2. Ámbito de aplicación.*

Lo dispuesto en el presente decreto será de aplicación a:

- a) La Administración General de la Comunidad de Castilla y León.
- b) Los organismos autónomos y los entes públicos de derecho privado de la Comunidad de Castilla y León, estos últimos en cuanto ejerzan potestades públicas.

### *Artículo 3. Principios de actuación.*

En el ámbito del presente decreto, la Administración de la Comunidad de Castilla y León actuará conforme a los principios que recoge el artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, sin perjuicio de aquellos otros que sean de aplicación en virtud de las disposiciones reguladoras de la actividad administrativa.

Especialmente, en relación con la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos, la Administración de la Comunidad de Castilla y León ajustará su actividad a los siguientes principios:



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

- a) Principio de orientación a la ciudadanía.
- b) Principio de eficiencia.
- c) Principio de mejora continua.
- d) Principio de anticipación o proactividad.
- e) Principio de innovación.
- f) Principio de participación ciudadana.
- g) Principio de transparencia.
- h) Principios de colaboración, cooperación y coordinación con otras Administraciones públicas.

### *Artículo 4. Calidad e innovación.*

1. La calidad de los servicios públicos estará determinada por la relación existente entre los resultados que deseen obtenerse, los que efectivamente se consiguen, los que espera la ciudadanía usuaria de los servicios públicos de que se trate y lo que define la legislación vigente en cada materia.
2. La innovación se concibe como la capacidad de generar nuevas ideas y gestionar el conocimiento, tanto interno como externo, y aplicarlo para lograr mejoras significativas para la Administración, que se traduzcan en mejoras de las estructuras, de los procesos internos y para los empleados públicos de la Administración, así como en mejoras en los servicios a la ciudadanía que crean valor público y bienestar colectivo.
3. La mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos se basará en la planificación, en la sistematización de procesos y técnicas y en la generación de una cultura de calidad e innovación, que faciliten la mejora continua de los servicios que prestan y fomenten la implicación y participación de todos los empleados públicos.

### *Artículo 5. Planificación de la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos.*

1. La consejería competente en materia de calidad de los servicios podrá proponer a la Junta de Castilla y León la aprobación de estrategias o planes de carácter plurianual, en los que se preverán las medidas de calidad e innovación que contribuyan a la mejora de los servicios públicos y al acercamiento de la Administración a la ciudadanía, que se desarrollarán a través de planes anuales.
2. En el último trimestre del año, a propuesta de la persona titular de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, la Junta de Castilla y León aprobará el Plan anual de actuaciones en materia de calidad e innovación de los servicios públicos, que será publicado en el Boletín Oficial de Castilla y León.
3. Para la elaboración de este plan anual, las secretarías generales de cada consejería y órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado, así como las delegaciones territoriales remitirán propuestas sobre los servicios públicos que serán objeto de:
  - a) Evaluación interna y/o externa.
  - b) Elaboración, evaluación y actualización de cartas de servicios.
  - c) Elaboración de análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos. Tendrán carácter prioritario aquellos servicios que impliquen una relación más directa o especial impacto en la ciudadanía, así como aquellos servicios que cuenten con cartas de servicios.
4. De la ejecución de las estrategias o de los planes se realizará una memoria anual que será presentada a la Comisión de Secretarios Generales por la persona titular de la secretaría general de la consejería competente en materia de calidad de los servicios.

*Artículo 6. Apoyo a la mejora de la calidad e innovación.*

1. Corresponde a la consejería competente en materia de calidad de los servicios el impulso, asesoramiento, coordinación, seguimiento y evaluación de los instrumentos que integran el marco de los instrumentos para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos.





## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

2. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios diseñará y ejecutará acciones que den soporte y faciliten la innovación y la mejora continua. Asimismo, prestará tareas de apoyo y asistencia técnica, coordinará su ejecución, elaborará guías metodológicas, manuales de gestión o manuales de buenas prácticas sobre la mejora continua e innovación.
3. La Escuela de Administración Pública de Castilla y León, a propuesta del órgano directivo competente en materia de calidad de los servicios, incluirá en sus planes acciones formativas relacionadas con la gestión de la calidad, innovación, evaluación y mejora de los servicios públicos, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y conforme a la programación y planificación de la Escuela.

### *Artículo 7. Difusión de la información sobre mejora de la calidad e innovación de los servicios.*

1. Con el fin de proporcionar información, fomentar la implicación y participación de la ciudadanía y de los empleados públicos en la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos, deberán realizarse acciones encaminadas a conseguir la difusión de los instrumentos y actuaciones que integran el marco de la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
2. Los planes de mejora, informes de resultados, fichas técnicas, cartas de servicios y documentos resultado del desarrollo de los instrumentos de mejora e innovación que integran este decreto serán objeto de difusión a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
3. En todo caso, además de la difusión que con carácter general se establece en este artículo, las cartas de servicios y sus actualizaciones deberán ser difundidas en las respectivas dependencias administrativas interesadas así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

*Artículo 8. Protección y cesión de datos de carácter personal.*

El tratamiento y la cesión de datos de carácter personal se someterán a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

## CAPÍTULO II

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

#### SECCIÓN 1.ª EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

*Artículo 9. Concepto y finalidad.*

1. A los efectos de este decreto, se entiende por evaluación de la calidad el proceso sistemático y continuado de medición integral de los servicios públicos que considera los niveles de prestación de los servicios en relación con las expectativas de la ciudadanía y con el grado de cumplimiento de los compromisos previamente establecidos así como el impacto que estos tienen en la sociedad de Castilla y León.
2. La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene como finalidad identificar áreas de mejora que permitan incrementar el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios, responder a sus demandas y expectativas, aumentar el grado de eficiencia de la labor administrativa, fomentar la transparencia, identificar el grado de calidad de los servicios prestados y proporcionar información para planificar y dirigir la acción administrativa.

*Artículo 10. Modalidades de evaluación de la calidad de los servicios públicos.*

La evaluación podrá realizarse a través de dos modalidades:



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

- a) La autoevaluación, que se realiza por los propios órganos administrativos, unidades o centros, con la finalidad de conocer el nivel de calidad de los servicios públicos que presta, identificar posibles mejoras y establecer o proponer los correspondientes programas o actuaciones.
- b) La evaluación externa, que efectúa la consejería competente en materia de calidad de los servicios o las entidades y organismos especializados independientes, a partir de las autoevaluaciones realizadas y con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en estas.

### *Artículo 11. Desarrollo.*

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos se efectuará a través de metodologías, tales como el modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), el marco común de evaluación para el sector público (CAF), modelos como las normas ISO o cualquier otro método comúnmente aceptado que permita el establecimiento de medidas de mejora, la comparación de los resultados entre los distintos órganos administrativos y el intercambio de experiencias.
2. Las evaluaciones serán impulsadas por las secretarías generales de cada consejería y órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado que, anualmente, determinarán el ámbito orgánico al que se refiera la evaluación.
3. La consejería competente en materia de calidad de los servicios coordinará el proceso de evaluación y analizará su evolución, con la finalidad de que los resultados de las evaluaciones sean susceptibles de comparación y aprendizaje.
4. La evaluación de la calidad de los servicios públicos concluirá con un informe, que permitirá a sus responsables identificar los puntos fuertes, las áreas de mejora y elaborar planes de mejora, que incluirán las medidas que vayan a adoptarse, las acciones para incrementar la calidad de los servicios, así como la prioridad en su ejecución. Este informe se remitirá, en el plazo de dos meses, al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

5. Las posibles mejoras deberán implantarse por el órgano correspondiente con anterioridad a la siguiente evaluación de calidad.

## SECCIÓN 2.ª EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS

### *Artículo 12. Medición de los planes y programas.*

1. Los planes y programas se evaluarán por el personal de los órganos responsables de su cumplimiento y resultados.
2. A tal efecto, utilizarán sistemas de medición de su actividad mediante el establecimiento de indicadores, con el fin de obtener la información necesaria para poder conocer el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en los planes y programas, incluidos los correspondientes al nivel de calidad en la prestación de servicios públicos.
3. Con independencia de estas evaluaciones, la Inspección General de Servicios, en los términos y con el alcance que se establezca en su plan de actuación, podrá realizar evaluaciones de determinados planes o programas al amparo de lo dispuesto en su normativa reguladora.

## CAPÍTULO III

### *Sistema de gestión de las cartas de servicios*

### *Artículo 13. Definición.*

1. Las cartas de servicios son documentos mediante los que las Administraciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios públicos que prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.
2. Las cartas de servicios se configuran como un sistema de gestión uniforme, coordinado por el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios, a través de una aplicación informática, que permitirá su gestión, control y seguimiento.



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

### *Artículo 14. Finalidad.*

Las cartas de servicios tienen como finalidad dar a conocer los compromisos de calidad que los órganos administrativos, unidades o centros asumen en la prestación de los servicios públicos, facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y su participación en la mejora de la calidad de los servicios y fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad formulados.

### *Artículo 15. Contenido.*

Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, sencilla, clara, con una terminología fácilmente comprensible y con los siguientes contenidos:

a) Información de carácter general, que incluirá:

- 1.º Título de la carta de servicios.
- 2.º Datos identificativos, de localización y de contacto del órgano administrativo, unidad o centro a que se refieren, especificando las direcciones postales, telemáticas, teléfonos y fax, así como la forma de acceso, el horario y los medios y lugares de atención al público.
- 3.º Propósito y objetivos de la Administración.
- 4.º Relación de los servicios objeto de la carta y normativa reguladora.
- 5.º Derechos y deberes de las personas usuarias en relación con la prestación de los servicios.
- 6.º Formas de colaboración, consulta y participación de la ciudadanía en relación con los servicios objeto de la carta.
- 7.º Mecanismos que aseguren la igualdad y la accesibilidad en las actuaciones realizadas y en la prestación de los servicios públicos.
- 8.º Forma de presentación de sugerencias y quejas por incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la carta.

- 9.º Comunicación interna y externa de la gestión y de los resultados de la implantación de la carta de servicios.
- b) Compromisos de calidad de prestación de los servicios, que son los elementos esenciales de las cartas de servicios, harán referencia a aquellas condiciones y niveles de calidad con que se prestan los servicios públicos, deberán aportar un plus de calidad sobre los niveles exigidos por las normas que los regulan y cuyo incumplimiento, en ningún caso, dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.
  - c) Sistema de indicadores, que permitirá el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

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

1. Corresponde a los órganos superiores y directivos de la Administración General, de los organismos autónomos y de los entes públicos de derecho privado promover y facilitar la elaboración, desarrollo y gestión de las cartas de servicios dentro de sus respectivos ámbitos competenciales.
2. Las secretarías generales de cada consejería y los órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado comunicarán al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios el inicio de la elaboración de las cartas de servicios por cualquiera de sus órganos administrativos, unidades o centros a fin de dejar constancia del comienzo de los trabajos tendentes a su elaboración. Además, en coordinación con el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios, determinarán el ámbito orgánico al que se refieran las cartas de servicios.
3. Las cartas de servicios se elaborarán conforme al modelo que se establezca por el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
4. 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, que contará con el asesoramiento del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

5. El equipo de trabajo elaborará una propuesta de carta de servicios, que irá acompañada de una memoria informativa de los trabajos realizados en el proceso de elaboración de la carta de servicios.
6. Elaborada la propuesta, la secretaría general de la consejería o los órganos equivalentes del organismo autónomo o ente público de derecho privado del que dependa el órgano administrativo, unidad o centro responsable de la carta de servicios la remitirá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios para la emisión, en el plazo máximo de un mes, de un informe sobre la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos que, en su caso, contendrá las propuestas de modificación que considere oportunas.

### *Artículo 17. Aprobación de las cartas de servicios.*

Las cartas de servicios se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, a propuesta del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios. Esta orden de aprobación se hará pública mediante la inserción en el Boletín Oficial de Castilla y León de un extracto de su contenido.

### *Artículo 18. Seguimiento y evaluación.*

1. Los órganos administrativos, unidades o centros responsables de la carta de servicios realizarán un seguimiento continuo del cumplimiento de los compromisos y elaborarán un informe anual de seguimiento, que contendrá, en su caso, las medidas de mejora y la necesidad de revisar o actualizar la carta. El informe se remitirá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
2. Los órganos administrativos, unidades o centros responsables de la carta de servicios actualizarán periódicamente los resultados correspondientes en la aplicación informática.
3. Los órganos administrativos, unidades o centros responsables de la carta de servicios evaluarán la carta de servicios al menos cada cuatro años desde su aprobación.

4. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios podrá requerir la evaluación de la carta de servicios cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:
  - a) Que la evaluación no se haya realizado en el plazo establecido.
  - b) Que se aprecie el incumplimiento reiterado de los compromisos formulados.
  - c) Cualquier otra situación que afecte al contenido de la carta de servicios.
5. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios realizará cada cuatro años una evaluación del sistema de cartas de servicios.

*Artículo 19. Actualización.*

1. Como resultado del seguimiento y de la evaluación, las cartas de servicios se actualizarán:
  - a) Cuando los compromisos formulados y sus estándares de calidad hayan sido ampliamente superados o se hayan incumplido de forma regular y mantenida en el tiempo.
  - b) Cuando se hayan modificado las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
  - c) Cuando se hayan producido modificaciones que afecten a la organización o a las funciones de los órganos administrativos, unidades o centros responsables de la carta de servicios o por otras circunstancias de análoga naturaleza.
2. Para su actualización se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 16 y 17. No obstante, cuando las modificaciones afecten a los datos identificativos, de localización y de contacto, los órganos administrativos, unidades o centros podrán actualizar la carta de servicios en el momento en el que se produzca la modificación, lo que se comunicará al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.





## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

### *Artículo 20. Suspensión y cese de efectos.*

1. Las cartas de servicios dejarán de tener efectos cuando fuera imposible su actualización por el fin de su vigencia o por la variación sustancial de las causas que motivaron su aprobación o de sus contenidos.
2. La consejería competente en materia de calidad de los servicios podrá suspender, total o parcialmente, la vigencia de las cartas de servicios por causas que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, indicándose el plazo de duración de la suspensión.
3. La suspensión o el cese de efectos de una carta de servicios se adoptará por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios y seguirá el procedimiento previsto en los artículos 16 y 17.

### *Artículo 21. Certificación de las cartas de servicios.*

Las secretarías generales de cada consejería y los órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado podrán iniciar un proceso de certificación de sus cartas de servicios por una entidad certificadora homologada externa, previa comunicación al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

## CAPÍTULO IV

### *Participación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en la mejora de la calidad e innovación*

### *Artículo 22. Finalidad.*

La participación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León 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.

## SECCIÓN 1.ª LOS GRUPOS DE INNOVACIÓN Y MEJORA

### *Artículo 23. Concepto.*

Los grupos de innovación y mejora responden a los principios de participación y mejora continua de la Administración y están integrados por los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con la misión de identificar, analizar áreas de mejora y proponer soluciones que mejoren el nivel de los servicios prestados a la ciudadanía, así como promover medidas de innovación en la actuación administrativa.

### *Artículo 24. Constitución y organización.*

1. En cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial de la Junta de Castilla y León se creará un grupo de innovación y mejora, que se integrará en las secretarías generales u órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado y en las delegaciones territoriales, y que será el encargado, en su ámbito, de asesorar, impulsar y coordinar la ejecución del marco para la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos.

Su constitución, modificación y disolución se hará mediante resolución de la respectiva secretaría general, del órgano equivalente de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado o de la delegación territorial, en la que se designarán, en su caso, los integrantes que componen el grupo. Estas resoluciones se comunicarán al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

2. Asimismo, podrán constituirse grupos de innovación y mejora cuyos integrantes se encuentren adscritos orgánicamente a distintas consejerías, organismos autónomos, entes públicos de derecho privado y delegaciones territoriales de la Junta de Castilla y León, en función de la materia y de los objetivos que hayan de alcanzarse, en cuyo caso su constitución, modificación y disolución corresponderá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
3. Los titulares de los órganos directivos competentes adoptarán las medidas necesarias para garantizar el desarrollo de las actividades de los grupos de



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

innovación y mejora y facilitarán la participación en ellos de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

4. Los empleados públicos que integran el grupo de innovación y mejora designarán a uno de sus miembros con funciones de coordinación, que convocará y moderará las reuniones, elevará las propuestas de mejora e innovación al titular del órgano que haya constituido el grupo de mejora y será la encargada de relacionarse con el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

### *Artículo 25. Funciones.*

Los grupos de innovación y mejora ejercerán, en el ámbito de su actuación, las siguientes funciones y las que se establezcan en las resoluciones de creación:

- a) El impulso, coordinación, asesoramiento en la ejecución y seguimiento de las actuaciones que se desarrollen en su ámbito de actuación en las materias de mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos.
- b) La identificación y propuesta de los servicios públicos que serán objeto de evaluación externa.
- c) La propuesta de los servicios públicos que deberán contar con carta de servicios.
- d) La identificación y propuesta de los servicios públicos que serán objeto de elaboración de análisis de la demanda y de la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.
- e) La elaboración de un informe anual sobre la innovación y la calidad de los servicios públicos, su grado de aplicación y las mejoras que se proponen.
- f) Cualquier otra que resulte necesaria para la ejecución del marco para la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos.

## SECCIÓN 2.ª SUGERENCIAS DE MEJORA Y PROPUESTA DE INNOVACIÓN

*Artículo 26. Concepto.*

1. Se entiende por sugerencia la recomendación de mejora que se formule en relación con cualquier ámbito o proceso de la Administración con el objetivo de mejorar su gestión y la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios públicos.
2. Se entiende por propuesta de innovación la idea, proceso, cambio significativo o novedad que transforme los servicios públicos con el fin de generar valor social.

*Artículo 27. Formas de presentación.*

1. Los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León podrán presentar las sugerencias de mejora y las propuestas de innovación a través de los modelos normalizados disponibles en la sede electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es> y a través del Buzón de Sugerencias Internas de la página web de la Junta de Castilla y León, que podrán ir acompañadas de la documentación complementaria que sea necesaria en relación con su contenido.
2. Los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León que formulen sugerencias de mejora o propuestas de innovación obtendrán constancia de su presentación así como de la documentación que, en su caso, presenten.

*Artículo 28. Tramitación.*

1. En cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial se designará a la unidad responsable, encargada de la gestión y tramitación de las sugerencias de mejora o propuestas de innovación en su ámbito competencial.
2. Las sugerencias de mejora y las propuestas de innovación se tramitarán a través de una aplicación informática, que será gestionada por las unidades responsables encargadas de la gestión y tramitación y cuyo mantenimiento y coordinación corresponderá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

3. Recibida la sugerencia de mejora o la propuesta de innovación, la unidad responsable la analizará y canalizará a los órganos o unidades competentes por razón de la materia, que recopilarán y contrastarán la información, analizarán los recursos necesarios, el impacto y el alcance, así como la viabilidad de su implantación y emitirán un informe en el plazo máximo de un mes, que remitirán a la unidad responsable encargada de la gestión y tramitación para su contestación en el plazo máximo de tres meses desde la recepción de la sugerencia de mejora o propuesta de innovación.
4. Las respuestas serán personalizadas, abordarán todo el contenido planteado en la sugerencia de mejora o en la propuesta de innovación y contendrán, en su caso, la expresión de las acciones que se promoverán para materializar las iniciativas sugeridas o propuestas que se decidan aceptar. En la contestación se agradecerá su presentación y se formulará en términos sencillos, fácilmente inteligibles y sin utilización de tecnicismos que impidan o dificulten su plena comprensión.
5. La contestación a la sugerencia de mejora o a la propuesta de innovación no será susceptible de ningún tipo de recurso.

### *Artículo 29. Seguimiento y mejora continua.*

1. La consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial responsable de la gestión y tramitación de las sugerencias de mejora o de las propuestas de innovación realizará el seguimiento del cumplimiento del plazo de notificación de la respuesta de las sugerencias de mejora o de las propuestas de innovación que les afecten y adoptará, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones para la implantación, en su caso, de las sugerencias de mejora o propuestas de innovación formuladas.
2. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios hará el seguimiento general del cumplimiento del deber de respuesta, de las mejoras y propuestas de innovación implantadas, del resultado obtenido y del impacto en la ciudadanía. Anualmente elaborará un informe y extraerá

las conclusiones y recomendaciones oportunas para la mejora de la calidad de los servicios prestados.

## CAPÍTULO V

### *Sugerencias y quejas de la ciudadanía*

#### *Artículo 30. Finalidad.*

Las sugerencias y quejas de la ciudadanía tienen como finalidad fomentar la implicación y la participación de la ciudadanía en la mejora e innovación de los servicios públicos y proporcionar conocimiento y valor a la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

#### *Artículo 31. Concepto y delimitación.*

1. A los efectos del presente decreto, se entiende por :
  - a) Sugerencias, las propuestas formuladas por la ciudadanía que tengan por objeto la mejora de la calidad de los servicios públicos y/o de la organización y cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción por parte de las personas usuarias de dichos servicios.
  - b) Quejas, las manifestaciones formuladas por la ciudadanía en las que hagan constar su disconformidad con la forma de prestación de los servicios, especialmente sobre demoras, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas o en el funcionamiento de los servicios públicos.
2. También se tramitarán conforme a este decreto las sugerencias o quejas que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Administración de la Comunidad de Castilla y León haya celebrado un contrato de concesión de servicios o un contrato de servicios que conlleve prestaciones directas a favor de la ciudadanía, con independencia de las reclamaciones de todo tipo que la persona usuaria considere oportuno formular directamente ante la empresa



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores y usuarios.

3. Asimismo, se admitirá como sugerencia o queja aquella que sea formulada ante la Administración de la Comunidad de Castilla y León en relación con los servicios prestados por otras Administraciones, a las que se haya encomendado la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia.
4. No tendrán la consideración de quejas, a efectos del presente decreto:
  - a) Las denuncias que pueda presentar la ciudadanía por las posibles irregularidades o infracciones a la legalidad de las que pueda derivar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la Administración.
  - b) Las solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
  - c) 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, sin perjuicio de las actuaciones de oficio que pudieran iniciarse si se dedujeran indicios de un anormal funcionamiento de los servicios públicos.
5. Se tramitarán por su normativa específica las sugerencias y quejas que se refieran al ámbito prestacional sanitario, las de naturaleza tributaria y cualquier otra que cuente con regulación propia.
6. Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este decreto en ningún caso tendrán la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa aplicable.

La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a quien la haya presentado, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para su presentación.

*Artículo 32. Formas de presentación.*

1. Las sugerencias y quejas se podrán presentar a través de los siguientes canales y por cualquier otro que pueda establecerse en función del avance de las tecnologías:
  - a) Electrónicos, a través de los modelos normalizados disponibles en la sede electrónica (<https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>).
  - b) Telefónicos, a través del teléfono de información administrativa 012, facilitando al operador los datos de identificación y los relativos a la sugerencia o queja. En este supuesto, la conversación deberá grabarse de acuerdo con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, de lo que se informará a la persona al inicio de la grabación. Una vez grabada, se leerá la sugerencia o queja para su validación y se remitirá acuse de recibo al interesado.
  - c) Presenciales, mediante escrito o a través del modelo normalizado disponible en la sede electrónica, presentado en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a excepción del apartado a).
2. Las sugerencias y quejas presentadas a través de cualquier canal diferente a los señalados deberán remitirse por el órgano receptor a la unidad responsable de la gestión y tramitación de sugerencias y quejas en su consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial.
3. Cualquiera que sea el canal elegido para la presentación, se utilizará preferentemente el modelo normalizado que estará disponible para su descarga en la sede electrónica.

En todo caso, las sugerencias o quejas han de contener la información precisa para su tramitación y respuesta, dirección postal o correo electrónico, a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones, hechos y razones en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia, lugar y fecha, firma y órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige y, en su caso, nombre y apellidos, NIF o NIE.





## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

4. Las sugerencias o quejas podrán ir acompañadas de la documentación complementaria que sea necesaria en relación con su contenido, que podrá presentarse a través de los mismos canales regulados en este artículo.
5. Las personas que formulen sugerencias y quejas obtendrán constancia de su presentación, según el medio elegido para ello, así como de la documentación que, en su caso, presenten.
6. En la calificación de los escritos prevalecerá la derivada de su contenido sobre la atribuida por quienes los formulen.

### *Artículo 33. Tramitación.*

1. En cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial se designará a la unidad responsable encargada de la gestión y tramitación de las sugerencias y quejas en su ámbito competencial.
2. Las sugerencias y quejas de la ciudadanía se tramitarán a través de una aplicación informática gestionada por las unidades responsables, cuyo mantenimiento y coordinación corresponderá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
3. En la tramitación de las sugerencias y quejas de la ciudadanía se observará celeridad y rapidez en la gestión, especialmente en aquellos casos en que la urgencia en su tramitación resulte esencial para la eficacia de una posible mejora.
4. Una vez presentada la sugerencia o queja, el órgano receptor la remitirá a la unidad responsable de su gestión y tramitación en su respectivo ámbito, que la dará de alta en la aplicación informática y, tras su análisis, la remitirá al órgano competente en la materia a que se refiera la sugerencia o queja.

Si el escrito en el que se formule la queja o la sugerencia no reúne los requisitos exigidos o la cumplimentación del impreso es defectuosa, la unidad responsable de su gestión y tramitación requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se le tendrá por desistida de su petición y se procederá al archivo de la sugerencia o queja.

No obstante, si el contenido de la sugerencia o queja resulta de interés general y social o supone mejoras importantes en la actuación de la Administración deberá remitirse dicha información al órgano competente en la materia para su estudio e implantación de las actuaciones de mejora, en su caso.

5. Cuando se trate de sugerencias o quejas que se regulen por su normativa específica o se refieran a la actividad de otras Administraciones públicas, una vez efectuada el alta en la aplicación informática, se derivarán al órgano o a la Administración correspondiente, lo que se comunicará a la persona que las hubiera presentado y de lo que se dejará constancia en la aplicación informática.

La unidad responsable de su gestión y tramitación inadmitirá los escritos que no tengan la consideración de queja, así como aquellos en los que se aprecie error o falsedad de los datos aportados o se hayan formulado de forma reiterada, en el caso de que los anteriores hubiesen sido desatendidas por incurrir en error o falsedad o carecer de fundamento, lo que se comunicará a la persona que la hubiera presentado y de lo que se dejará constancia en la aplicación informática.

6. El órgano competente por razón de la materia, una vez recibida la sugerencia, recopilará y contrastará la información, analizará los recursos necesarios, el impacto y el alcance de aquella, así como la viabilidad de su implantación. Asimismo, una vez recibida la queja, el órgano competente por razón de la materia podrá recabar las aclaraciones que estime oportunas de la unidad afectada y de la persona que la haya presentado.

El órgano competente en la materia emitirá en el plazo máximo de un mes un informe que trasladará a la unidad responsable de su gestión y tramitación para su contestación en un plazo máximo de tres meses desde que esta unidad hubiera recibido la sugerencia o queja.

7. Las respuestas serán personalizadas, abordarán todo el contenido planteado en la sugerencia o queja y contendrán, en su caso, la expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos que hayan dado origen a la queja o para materializar las iniciativas sugeridas que decidan aceptarse. En la contestación se agradecerá su presentación y se



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

formulará en términos sencillos, fácilmente inteligibles y sin utilización de tecnicismos que impidan o dificulten su plena comprensión.

8. La contestación a las sugerencias y quejas no será susceptible de ningún tipo de recurso.

### *Artículo 34. Incumplimiento del deber de respuesta.*

La persona que haya presentado una queja y no haya recibido comunicación alguna, una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 33.6, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios, que llevará a cabo las actuaciones necesarias tendentes a conocer los motivos que hubieran originado la falta de contestación e instará, en su caso, a que esta se produzca.

### *Artículo 35. Seguimiento y mejora continúa.*

1. En la mejora continua de la calidad de los servicios se tendrá en cuenta el contenido de las sugerencias y quejas que se hayan formulado.
2. Cuando del análisis de un conjunto de sugerencias y quejas se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, el órgano competente en la materia propondrá las medidas necesarias para su corrección y definirá las acciones de mejora a implantar.
3. Dentro de los dos primeros meses de cada año, los órganos responsables de la gestión y tramitación de las sugerencias y quejas elaborarán un informe valorativo de las presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones de mejora adoptadas, en su caso, que remitirá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
4. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios elaborará, en los dos meses siguientes, un informe de evaluación global de las sugerencias y quejas de la ciudadanía y extraerá las conclusiones y recomendaciones oportunas para la mejora de la calidad de los servicios prestados.

## CAPÍTULO VI

*Análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos*

*Artículo 36. Finalidad y objeto.*

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León, con el fin de facilitar la participación de la ciudadanía en la gestión de los servicios públicos, de proponer iniciativas generales de mejora y proporcionar información global sobre la calidad en la prestación de los servicios, realizará estudios de análisis de la demanda y de evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a sus servicios.
2. Los análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de la ciudadanía acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios de acceso y los tiempos de respuesta.
3. La evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias tendrá por objeto la medición de la percepción que tienen sobre la organización y los servicios que presta la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

*Artículo 37. Metodología de análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción.*

Para la realización de análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos podrán utilizarse técnicas de investigación, tales como encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión o cualesquiera otros que respeten las características y necesidades de cada servicio, prevean todas las dimensiones o atributos relevantes desde el punto de vista del usuario y permitan la posterior consolidación y comparación de resultados.

*Artículo 38. Realización, seguimiento y difusión.*

1. La realización de análisis de la demanda y la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

corresponderá a los órganos, servicios y unidades que tengan competencia en dichos servicios.

2. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios asesorará en las técnicas más adecuadas que hayan de utilizarse y será informado de las actividades realizadas en esta materia.
3. Los análisis de la demanda y la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos se realizarán por un equipo de trabajo específicamente constituido a tal efecto.
4. El equipo de trabajo encargado de la realización del análisis de la demanda y de la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos elaborará, previamente a su realización, una ficha técnica que contendrá, al menos, el título, objeto y objetivos, promotor, técnicas elegidas con indicación de los motivos que determinan su elección, fuentes de información, población objeto de estudio, ámbito, dimensiones de calidad de los servicios a considerar, plan de trabajo para su realización, análisis de datos y explotación de resultados, comunicación y difusión.
5. Finalizado el análisis de la demanda y la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, los órganos, servicios y unidades encargados de su realización elaborarán un informe con los resultados obtenidos y con los compromisos de calidad asumidos y su seguimiento, que remitirán al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
6. Los órganos, servicios y unidades encargados de su realización harán el seguimiento necesario para verificar que los resultados obtenidos han sido utilizados para mejorar la calidad de los servicios.

### Capítulo VII

#### *Premios a la calidad y a la innovación de la Administración*

##### *Artículo 39. Finalidad.*

Los premios a la calidad y a la innovación tienen como finalidad reconocer a las entidades públicas, a los empleados públicos y a los grupos de innovación y mejora que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora de la calidad de los servicios y de prácticas innovadoras en la prestación de servicios, en la mejora organizativa o en los procesos de gestión y en la presentación de sugerencias de mejora e innovación de los servicios públicos.

#### *Artículo 40. Destinatarios.*

Pueden optar a los premios a la calidad y a la innovación:

- a) La Administración General de la Comunidad de Castilla y León, los organismos autónomos y los entes públicos de derecho privado y el resto de entidades integrantes del sector público autonómico.
- b) Los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y los grupos de innovación y mejora.
- c) Las entidades locales de la Comunidad de Castilla y León y su sector público dependiente.
- d) La Administración General del Estado en la Comunidad de Castilla y León.

#### *Artículo 41. Modalidades de los premios.*

1. Los premios a la calidad y a la innovación tendrán las siguientes modalidades:
  - a) Premio a la excelencia del servicio público en la Administración, dirigido a reconocer a los órganos y entidades a los que se refiere el artículo 40, que se hayan distinguido por la excelencia de su rendimiento mediante comparación con modelos de referencia reconocida y de la que resulte una mejora efectiva de la prestación de los servicios públicos.
  - b) Premio a las mejores prácticas de calidad, dirigido a reconocer a los órganos y entidades que hayan destacado por la mejora continua de la calidad de sus servicios públicos.



## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

- c) Premio a la innovación en la Administración, destinado a reconocer a los órganos y entidades la implantación de cambios significativos en los procesos de gestión o de la organización para mejorar los resultados en la prestación de los servicios públicos.
  - d) Premio ciudadanía, que reconoce la calidad e impacto de prácticas de mejora de los órganos y entidades en la relación con la ciudadanía o que supongan mayor participación y transparencia en la prestación de los servicios públicos.
  - e) Premio mejores sugerencias de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que reconoce las mejores iniciativas de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León o de los grupos de innovación y mejora que contribuyan a incrementar la eficiencia, la mejora e innovación de los servicios.
2. Los premios consistirán en una placa o diploma y carecerán de contenido económico.

### *Artículo 42. Convocatoria y presentación.*

1. Los premios se convocarán cada dos años por orden de la persona titular de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, en la que se establecerá el contenido de las solicitudes de participación, los plazos de presentación y resolución, las especificaciones técnicas y los criterios de valoración.
2. Por cada modalidad que se convoque se concederá un único premio, sin perjuicio de que puedan otorgarse hasta un máximo de tres accésits por cada una de las modalidades a aquellas candidaturas que, a juicio del jurado, reúnan méritos suficientes para ello.
3. La presentación de la solicitud de participación supondrá la aceptación expresa de las condiciones contenidas en el presente decreto así como en la convocatoria de los premios.
4. Quienes hubieran obtenido un premio en la convocatoria anterior únicamente podrán optar a la misma modalidad si el reconocimiento obtenido hubiera sido accésit.

5. Para optar al premio a la excelencia del servicio público en la Administración, los órganos y entidades deberán haber sido certificadas con una puntuación superior a 300 puntos en las evaluaciones de calidad que hayan realizado conforme a los modelos EFQM o CAF.

*Artículo 43. Valoración de las candidaturas a los premios a la calidad e innovación en la Administración.*

1. Para la valoración de las candidaturas a los premios se constituirá un jurado o jurados, cuyos miembros serán designados en la forma y número especificado en la orden de la correspondiente convocatoria.
2. El funcionamiento del Jurado se regirá por lo dispuesto, en relación con los órganos colegiados, en la Ley 3/2001 de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en cuanto resulte de aplicación.
3. La condición de miembro del jurado y la asistencia a sus sesiones no generarán en ningún caso derecho a la percepción de cuantía económica alguna en concepto de remuneración, dietas o indemnizaciones.
4. Quienes intervengan en el procedimiento de concesión de los premios guardarán confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se realicen.

*Artículo 44. Resolución y efectos de los premios.*

1. La convocatoria se resolverá por orden de la persona titular de la consejería competente en materia de calidad de los servicios a propuesta del jurado correspondiente y se publicará en el Boletín Oficial de Castilla y León.
2. Una vez finalizado el proceso de valoración y concesión de los premios a la calidad y a la innovación, el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios proporcionará un informe de retorno a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas.
3. Quienes hayan obtenido algún reconocimiento podrán hacer constar en sus publicaciones, material impreso y páginas web, que han obtenido el





## Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior  
Dirección General de Atención al Ciudadano  
y Calidad de los Servicios

correspondiente premio, así como anunciarlo en sus instalaciones por tiempo indefinido.

4. La consejería competente en materia de calidad de los servicios se reserva el derecho a utilizar y publicar los trabajos y proyectos presentados en páginas web oficiales, exposiciones y publicaciones que organice la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en los que se hará constar el nombre de las personas autoras del material, sin que por ello se devengue a su favor derecho económico alguno u obtención de cualquier otro tipo de beneficio.
5. La obtención de los premios no impedirá recibir cualquier otro premio o subvención para la misma finalidad.

### DISPOSICIÓN ADICIONAL

*Extensión de los instrumentos de mejora e innovación de los servicios públicos.*

Los instrumentos de mejora e innovación de los servicios públicos, que se regulan en el presente decreto, podrán extenderse a las entidades locales de Castilla y León mediante la celebración de convenios.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

*Primera. Cartas de servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

Las cartas de servicios existentes a la entrada en vigor del presente decreto se regirán por la normativa vigente en el momento de su aprobación. No obstante, su revisión o actualización, así como su evaluación posterior, se ajustará al contenido de lo dispuesto en el capítulo III de este decreto.

*Segunda. Sugerencias y quejas de la ciudadanía y sugerencias internas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

La tramitación de las sugerencias y quejas de la ciudadanía y de las sugerencias internas de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que hayan sido presentadas con anterioridad a la entrada en vigor

del presente decreto, se regirán por la normativa aplicable en el momento de su presentación.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y, en concreto las siguientes:

- Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 14/2002, de 24 de enero, por el que se crea y regula el sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- El capítulo VI, del Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 12/2006, de 9 de marzo, por el que se crean los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración.
- 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.
- Orden PAT /1452/2004, de 3 de septiembre, por la que se regula el Libro de Sugerencias y Quejas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

#### DISPOSICIÓN FINAL

##### *Entrada en vigor*

El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

En Valladolid, a

LA DIRECTORA GENERAL