



## Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda  
Dirección General de Presupuestos  
y Estadística

### **INFORME SOBRE 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.**

Con fecha 24 de agosto de 2020 se ha recibido en esta Dirección General el expediente relativo al *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*, solicitando, el informe establecido en el artículo 76.2 de la *Ley 2/2006, de 3 de mayo de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León*.

De acuerdo con este precepto, a esta Dirección General le corresponde informar la memoria de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, en la que se estiman los gastos y las previsiones de financiación, que se derivarán de la aprobación de este proyecto de Decreto, así como valorar los efectos en los presupuestos generales de la Comunidad, con el fin de asegurar, desde la fase de programación presupuestaria, el cumplimiento de los principios constitucionales de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las administraciones públicas, en los términos regulados, tanto en la normativa básica estatal, como en la propia de la Comunidad, integrada por la *Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León*, y la *Ley 7/2012, de 24 de octubre, de Estabilidad y Disciplina Presupuestaria*.

Con fecha 4 de septiembre se solicitó una ampliación de memoria sobre determinadas cuestiones con posible impacto presupuestario, y con fecha 29 de octubre de 2020 se ha recibido un nuevo texto del proyecto de Decreto y de la Memoria, documentos sobre los que se emite el presente informe.

#### **Objeto del proyecto de Decreto.**

Es el establecimiento del marco para mejorar e innovar los servicios públicos, derogando varias de las normas reguladoras en esta área. Además se regula los instrumentos que integrarán este marco, con el fin de garantizar la prestación de estos servicios de calidad y que satisfagan las necesidades y las expectativas de la ciudadanía,



## Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda  
Dirección General de Presupuestos  
y Estadística

como la evaluación de la calidad de los servicios públicos y planes y programas, el sistema de gestión de las cartas de servicios, los grupos de innovación y mejora, las sugerencias internas y las de la ciudadanía, el análisis de la demanda y la evaluación del grado de satisfacción así como los premios a la calidad e innovación. Se prevé la extensión de estos instrumentos a las Entidades Locales mediante convenios.

El ámbito objetivo de la norma incluye a la Administración General e Institucional de la Comunidad, en sus relaciones con la ciudadanía y el personal que presta sus servicios en las mismas.

En el proyecto normativo se establecen los principios de actuación en relación con la mejora de la calidad e innovación de la actuación administrativa, y se definen dichos conceptos, y se someten a planificación (planes o estrategias plurianuales a elaborar por la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, que se desarrollará mediante planes anuales aprobados por la Junta de Castilla y León que definirán las actuaciones a realizar en esta área, a propuesta de las secretarías generales y órganos equivalentes del resto de entes, sobre servicios públicos que debe someterse a evaluación interna o externa, sobre la elaboración de cartas de servicios, sobre el análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

Se regula igualmente el proceso de evaluación de los servicios públicos, como un proceso sistemático y continuado de medición integral del nivel de prestación y las expectativas de la ciudadanía, sus modalidades ya sea autoevaluación, por los propios órganos administrativos y externa, cuando se efectúa por entidades y organismos especializados independientes. Además se asigna la evaluación de los planes y programas a los órganos responsables de su cumplimiento.

Se integra la regulación de las cartas de servicios, su finalidad, contenido, elaboración por los órganos directivos y aprobación por orden del titular de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, así como su seguimiento, actualización, y certificación por una entidad homologadora externa.

También se regula la participación de los empleados públicos en la mejora de la calidad y la innovación, mediante los grupos de innovación y mejora y la presentación de sugerencias de mejora y propuestas de innovación, y se regula la participación de la ciudadanía, mediante sugerencias y quejas, su tramitación y el compromiso de respuesta.



Se incluye el procedimiento de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, a realizar por los órganos y servicios que los presten que constituirán un equipo de trabajo, y aplicarán varias técnicas, como encuestas y sondeos, plasmarán los resultados en informes remitidos a la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior y realizarán su seguimiento.

Por último se prevé la concesión de premios en varias modalidades que consistirán en una placa o diploma y carecerán de contenido económico.

En las Disposiciones Transitorias se establece la regulación aplicable a las cartas de servicios que será la anterior si bien su actualización y evaluación posterior se ajustará al nuevo decreto; y respecto a las quejas y sugerencias de la ciudadanía y de los empleados públicos, será aplicable la normativa vigente en el momento de presentarse.

#### **Incidencia económico-presupuestaria del proyecto de Decreto.**

En el apartado 4.- Estudio Económico/ Presupuestario de la Memoria de 29 de octubre de 2020, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, manifiesta que: *“No existen costes directos, relacionados con la ejecución, en su sentido amplio, ni tampoco de carácter indirecto, ya que supone una refundición de normas ya existentes. No existen gastos derivados de la entrada en vigor de la norma, ni tampoco gastos de su aplicación ordinaria que se proyecten indefinidamente en el futuro. Los costes que pueda generar el proyecto por gastos de personal no son cuantificables, ya que no se produce una modificación en el régimen jurídico aplicable al personal al servicio del sector público (no afectan derechos o deberes, ni se modifican los horarios ni cualquier modificación en las condiciones de prestación del servicio). No existe creación, modificación o supresión de unidades, relaciones de puestos de trabajo de las estructuras orgánicas o de instrumentos similares de ordenación de personal.”*

Una vez analizada la documentación enviada, esta Dirección General considera que se trata de una norma reguladora de varios procedimientos destinados a la mejora de los servicios públicos en cuanto a su nivel de prestación como de satisfacción por parte de la ciudadanía, que actualiza los existentes, reorganiza las responsabilidades en los mismos de las Consejerías, Entes de la Administración autonómica y la Consejería de



## Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda  
Dirección General de Presupuestos  
y Estadística

Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, y revisa los instrumentos que pueden usarse en este ámbito.

En relación con el coste derivado de las previsiones del Decreto, esta Dirección General deduce de la Memoria enviada, que las Consejerías y Entes que implementen los procedimientos regulados en la norma, usarán los medios propios para realizarlos, de forma que la designación de personas responsables y la constitución de los equipos de trabajo en cada procedimiento, asumirán estas funciones sin repercusión en coste.

En cuanto al impacto en los Presupuestos Generales de la Comunidad, se precisa que si bien el fin del decreto es revisar el marco normativo aplicable a la calidad e innovación de los servicios públicos, y según la Memoria Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios no parece requerir de más medios o de más personal para implementar sus procedimientos, se debe valorar que su aplicación conllevará, por un lado, ejecutar planes anuales cuyas actuaciones pueden derivar en cambios en la prestación o en la gestión de los servicios públicos y con posibles efectos presupuestarios, y por otro lado, que el desarrollo de evaluaciones externas y de homologaciones de cartas de servicios por parte de entidades terceras, conllevará también un coste. En consecuencia, y atendiendo a la estimación de impacto neutro de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, cada Consejería y Ente deberán asumir los posibles costes con sus disponibilidades ordinarias, y sin incremento de gasto para la Comunidad.

De acuerdo con las precisiones anteriores, esta Dirección General no plantea objeciones a la aprobación del *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*.

Valladolid, a 5 de noviembre de 2020,



LA DIRECTORA GENERAL,