



**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

MEMORIA

**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**



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

ÍNDICE

1.- ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO. DISPOSICIONES AFECTADAS Y TABLA DE VIGENCIAS:

1.1.- Marco normativo:

Normas estatales

Normas autonómicas

1.2.- Disposiciones afectadas y tabla de vigencias

2.- INFORMES Y ESTUDIOS SOBRE SU NECESIDAD Y OPORTUNIDAD:

Principios de buena regulación normativa:

Principio de necesidad

Principio de proporcionalidad

Principio de transparencia

Principio de coherencia

Principio de accesibilidad

Principio de responsabilidad

3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROYECTO:

Parte expositiva

Parte dispositiva:

Capítulo I

Capítulo II

Capítulo III

Capítulo IV

Capítulo V

Capítulo VI

Capítulo VII



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

Disposición adicional

Disposiciones transitorias

Disposición derogatoria

Disposición final

4.- ESTUDIO ECONÓMICO / PRESUPUESTARIO

5.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO

6.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA INFANCIA, EN LA ADOLESCENCIA, EN LA FAMILIA Y EN LA DISCAPACIDAD

7.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA LUCHA Y ADAPTACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

8.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO NORMATIVO

9.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO ADMINISTRATIVO:

Procedimientos administrativos:

Impacto organizativo y de recursos de personal

10.- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

10.1.-CONSULTA PREVIA

10.2.- PARTICIPACIÓN, AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA:

Publicación en el espacio de Gobierno Abierto

10.3.- REMISIÓN A LAS CONSEJERÍAS PARA EMISIÓN DE INFORME:

- 1. CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA**
- 2. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA**
- 3. CONSEJERÍA DE EMPLEO E INDUSTRIA**
- 4. CONSEJERÍA DE FOMENTO Y MEDIO AMBIENTE**
- 5. CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL**
- 6. CONSEJERÍA DE SANIDAD**



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

7. CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

8. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

9. CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO

10.4.- INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS Y ESTADÍSTICA

10.5.-INFORME DE LA ASESORÍA JURÍDICA DE LA CONSEJERÍA

10.6.- DICTAMEN DEL CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA Y LEÓN



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

MEMORIA 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

La presente memoria se elabora para dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 76.1, en relación con lo dispuesto en el artículo 75, de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y en el Decreto 43/2010, de 7 de octubre, por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y de acuerdo con los criterios establecidos en la Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía metodológica de mejora de la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

1.- ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO. DISPOSICIONES AFECTADAS Y TABLA DE VIGENCIAS.

1.1.- Marco normativo.

Normas estatales:

- Constitución española de 1978.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Normas autonómicas:

- Estatuto de Autonomía de Castilla y León.
- Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León



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

- 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.
- Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León.

1.2.- Disposiciones afectadas y tabla de vigencias.

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.

La norma, objeto de esta memoria, según la disposición final del proyecto, entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

2.- INFORMES Y ESTUDIOS SOBRE SU NECESIDAD Y OPORTUNIDAD.

Principios de buena regulación normativa.

La elaboración de este proyecto de decreto se ha sometido a los principios de actuación y a los principios de calidad normativa recogidos en los artículos 5 y 42 de la Ley 2/ 2010,



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

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 establecidos en la Ley 30/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que se analizan a continuación:

Principio de necesidad.

La Administración pública es una pieza clave en una sociedad avanzada y su calidad es un factor importante para el bienestar de la ciudadanía. Una gestión pública innovadora, de calidad, ágil y eficiente es determinante para lograr una sociedad con mayores cotas de bienestar y calidad de vida.

La Administración pública debe adaptarse continuamente a un contexto económico y social cambiante, que influye en las necesidades y expectativas de la sociedad, progresivamente más exigente con la Administración, y tratar de incorporar nuevas 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.

El compromiso de la Administración de la Comunidad de Castilla y León 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 pasado por el reconocimiento del derecho de la ciudadanía a una buena administración y a la prestación de unos servicios de calidad, como principio rector de las políticas públicas, según lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

La elaboración de este decreto se justifica en el compromiso permanente con la innovación y mejora continua de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que aborda la revisión de la normativa y de los instrumentos de calidad de aquellos con el objetivo de proporcionar a la ciudadanía un buen servicio público.

Resulta necesario establecer un marco que permita integrar de forma coordinada una serie de acciones o medidas para la innovación y mejora continua de la actuación administrativa y la prestación de los servicios públicos, mediante la participación de los distintos actores implicados.



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

Al mismo tiempo, se pretende proporcionar 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 y de aquellos aspectos concretos que, tras los años transcurridos, aconsejan su adaptación a las exigencias que imponen las nuevas relaciones con la ciudadanía.

Principio de proporcionalidad.

Análisis de alternativas:

- **No realizar ninguna actuación: Se trataría de continuar como hasta ahora.** La normativa que regula los distintos instrumentos de calidad está dispersa y la experiencia adquirida en el tiempo, tras haber transcurrido en algún caso casi 20 años, provocan la falta de adaptación a las exigencias que imponen las nuevas relaciones con la ciudadanía, las obligaciones en materia de transparencia y la protección de datos de carácter personal.
- **Modificar** lo dispuesto en las distintas normas no sería suficiente y se mantendría dispersa la regulación. Además supondría modificar la mayor parte de los artículos que conforman las distintas normas, por lo que no se cumpliría el objetivo 1 del Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas de mejora de la regulación en el ordenamiento jurídico autonómico de Castilla y León para el periodo 2019 a 2023, sobre simplificación y mejora del ordenamiento jurídico.
- **Aprobar una nueva norma.** Con ello se pretende mejorar aquellos aspectos concretos que se han evidenciado durante los años de aplicación transcurridos, aunar la regulación en un texto y proporcionar un tratamiento armonizado entre las diferentes disposiciones que abordan los instrumentos cuyo fin es la mejora de los servicios y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, en concreto seis decretos y dos órdenes de desarrollo.

La aprobación de esta norma se considera la opción más adecuada para abordar la revisión de la normativa y de los instrumentos de calidad de los servicios públicos, con lo que se da, además, cumplimiento a lo dispuesto en el citado Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, al evitar la dispersión reglamentaria con la redacción de un texto normativo único, coherente y claro, jurídicamente seguro y más comprensible para la ciudadanía.



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

Principio de transparencia.

No nos encontramos ante alguna de las excepciones previstas en el artículo 17 de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, de manera que se posibilita el acceso a los documentos y la participación en la consulta pública previa (celebrada entre el 4 y el 19 de junio 2020) y los trámites de audiencia, participación ciudadana e información pública (entre los días 5 a 19 de agosto de 2020), como se deja constancia en su tramitación.

Cualquier aportación o sugerencia de mejora que la ciudadanía y cualquier entidad pudieran hacer en esos distintos trámites del procedimiento de elaboración de este proyecto, se tendrá en cuenta para mejorar, en la medida de lo posible, el texto definitivo de la norma proyectada.

Principio de coherencia.

La regulación se adecua a lo dispuesto en 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 se enmarca de forma coherente con el resto del ordenamiento jurídico estatal y autonómico. Es compatible, asimismo, con las políticas de la Comunidad Autónoma.

Principio de accesibilidad.

En la elaboración del texto normativo se han tenido en cuenta las directrices sobre técnica normativa que se contienen en la Resolución de 20 de octubre de 2014, del secretario general de la Consejería de la Presidencia, por la que se aprueban las instrucciones para la elaboración de los documentos que se tramitan ante los órganos colegiados de Gobierno de la Comunidad de Castilla y León y las directrices de técnica normativa aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de julio de 2005.

Esta norma resulta clara y plenamente comprensible, al emplear lenguaje sencillo y preciso que facilita su conocimiento y entendimiento. Además, contiene derogaciones normativas expresas.

Principio de responsabilidad.

La responsabilidad en la tramitación de la norma proyectada corresponde a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, en aplicación del Decreto



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

20/2019, de 1 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, que atribuye en su artículo 8. g) y h) a dicho centro directivo «Favorecer la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los planes y programas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en materia de calidad y evaluación del funcionamiento de los servicios, basados en la búsqueda de la excelencia y planificar y apoyar iniciativas de innovación para la implementación de nuevas técnicas e instrumentos de gestión tendentes a la mejora de la eficiencia y eficacia de la Administración de la Comunidad de Castilla y León», en relación con lo señalado en el artículo 40.d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que encomienda a los directores generales la competencia para la elaboración de proyectos de disposiciones administrativas de carácter general que les correspondan.

Será el consejero de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior quien presente a la Junta de Castilla y León el proyecto de decreto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26.1.d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que atribuye a los consejeros la preparación y presentación a la Junta de proyectos de decreto relativos a las cuestiones propias de su consejería.

Asimismo, el proyecto es claro a la hora de identificar el órgano responsable de la implementación de la norma.

Corresponde al titular de la consejería competente en materia de calidad el impulso, el asesoramiento, coordinación, seguimiento y evaluación del marco para la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos.

Este marco 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 les corresponde la implantación, ejecución y seguimiento dentro de su respectivo ámbito competencial.

El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios diseñará y ejecutará, en el ejercicio de sus competencias, acciones que den soporte y faciliten la innovación y la mejora continua.

3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROYECTO.



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

El proyecto de decreto consta de cuarenta y cuatro artículos y se estructura en una parte expositiva, siete capítulos, una disposición adicional, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y una disposición final.

Parte expositiva:

Expresa las razones que fundamentan y justifican la necesidad de elaborar el proyecto de decreto y su adecuación 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.

Parte dispositiva:

El Capítulo I establece las «Disposiciones generales» y abarca del artículo 1 al artículo 8 en los que se determina el objeto del decreto que consiste en establecer el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos, el ámbito de aplicación, los principios de actuación, los conceptos de calidad e innovación, la planificación de la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos, el apoyo a la mejora de la calidad e innovación, así como la difusión de la información sobre mejora de la calidad e innovación de los servicios la protección y cesión de datos de carácter personal.

El Capítulo II, bajo el epígrafe «La evaluación de la calidad de los servicios públicos y de planes y programas», comprende dos secciones. En su sección primera, artículos 9 a 11, regula la evaluación de la calidad de los servicios públicos al establecer el concepto y la finalidad, las modalidades de evaluación de la calidad de los servicios públicos y su desarrollo. La autoevaluación y la evaluación externa conforman dos modalidades para la evaluación de la calidad de los servicios públicos que habrá de efectuarse a través de metodologías comúnmente aceptadas que permitan el establecimiento de medidas de mejora, la comparación de los resultados entre los distintos órganos administrativos y el intercambio de experiencias.

En la sección segunda, artículo 12, que se refiere a la evaluación de planes y programas, se determinan los sistemas de medición a utilizar.



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

El Capítulo III, «Sistema de gestión de las cartas de servicios», comprende los artículos 13 a 21, referentes a la definición, finalidad, contenido, elaboración de las cartas de servicios, aprobación, seguimiento y evaluación, actualización, suspensión y cese de efectos y la certificación.

Las cartas de servicios son documentos mediante los que las organizaciones 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. Su elaboración corresponde a los órganos superiores y directivos de la Administración General, de los organismos autónomos y de los entes públicos de derecho privado, y su aprobación a la Consejería competente en materia de calidad e los servicios

El Capítulo IV, bajo el epígrafe «Participación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en la mejora de la calidad e innovación», comprende dos secciones. La sección primera, sobre los grupos de innovación y mejora, abarca los artículos 23 a 25, que regulan su concepto, constitución y organización y sus funciones. Estos grupos 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.

La sección segunda, relativa a las sugerencias de mejora y propuesta de innovación, comprende los artículos 26 a 29, que se refieren al concepto, formas de presentación, tramitación y el seguimiento y la mejora continua. Podrán presentarse por los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León a través de modelos normalizados.

El Capítulo V aborda las «Sugerencias y quejas de la ciudadanía » en los artículos 30 a 35, que hacen referencia a la finalidad, concepto y delimitación, presentación, tramitación, incumplimiento del deber de respuesta y seguimiento y mejora continua.

La finalidad de las sugerencias y quejas de la ciudadanía es 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. 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.



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

El Capítulo VI, «Análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos», se refiere en sus artículos 36 a 38 a su finalidad y objeto, metodología y realización, seguimiento y difusión.

Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de la ciudadanía acerca de los aspectos esenciales del servicio, y la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias se centrará en la medición de la percepción que tienen sobre la organización y los servicios que presta la Administración de la Comunidad de Castilla y León. 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.

En el Capítulo VII, que se extiende a los artículos 39 a 44, se regulan los «Premios a la calidad e innovación», para 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. Se establece su finalidad, destinatarios, modalidades de los premios, su convocatoria y presentación, la valoración de las candidaturas, la resolución y efectos de los premios.

La disposición adicional se refiere a la extensión de los instrumentos de mejora e innovación de los servicios públicos a las entidades locales de Castilla y León mediante la celebración de convenios.

Las disposiciones transitorias prevén el régimen transitorio de las cartas de servicios al ciudadano y de las sugerencias y quejas de la ciudadanía y sugerencias internas del personal de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

La disposición derogatoria abroga cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y expresamente 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, 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, el 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, el Decreto 12/2006, 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

9 de marzo, por el que se crean los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración, 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 y la 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.

La disposición final dispone su entrada en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

4.- ESTUDIO ECONÓMICO / PRESUPUESTARIO.

4.1.- ESTUDIO ECONÓMICO:

El impacto económico es nulo. No afecta a las pequeñas y medianas empresas ni a la libre competencia ni a la unidad de mercado.

De igual forma no existe carga ni traba administrativa alguna, ya que regula el funcionamiento interno de la Administración, salvo el apartado de sugerencias y quejas de la ciudadanía, que no innova ni introduce modificación alguna en su tramitación para la ciudadanía y las empresas.

4.2.- ESTUDIO PRESUPUESTARIO:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, por remisión a su artículo 75.2.c), la memoria de los proyectos de disposiciones reglamentarias incluirá un estudio económico con referencia al coste a que dará lugar, en su caso, así como la financiación.

Respecto al impacto presupuestario, 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, establece que la tramitación de los proyectos de disposiciones generales requerirán la elaboración de un estudio de su repercusión y efectos en los presupuestos generales de la Comunidad y de las previsiones de financiación y gastos que se estimen necesarios, que ha de someterse al informe de la Consejería de Economía y Hacienda.

Por lo tanto, se hará el oportuno análisis del coste que supone la aplicación de la norma, su financiación y su incidencia desde el punto de vista presupuestario.

Se va a analizar la evaluación del impacto presupuestario que medirá el efecto que el proyecto normativo tendrá, previsiblemente, sobre los gastos y los ingresos públicos, tanto financieros como no financieros, tanto en el ámbito del sector público autonómico como en el de la Administración local.



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

De la misma forma, el impacto (en este caso nulo) que afecta a otros organismos o entes públicos fuera de la Administración General no implica variaciones en los gastos o en los ingresos respectivos, ni variaciones que supongan una cuantificación de estos efectos sobre los ingresos y las repercusiones sobre los gastos y financiación.

Desglosando los preceptos y los efectos sobre los gastos e ingresos presupuestarios, el análisis de las posibles medidas aplicadas en ejecución del proyecto normativo, no supone un aumento de gastos ni de ingresos.

Deben distinguirse los efectos y repercusiones sobre los presupuestos de la Comunidad Autónoma y, por otro lado, los que existan, en su caso, sobre los presupuestos de las entidades locales.

a. IMPACTO SOBRE LOS PRESUPUESTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.

El análisis se realiza siguiendo una serie de pasos ordenados de la siguiente manera:

a.1. Cuantificación e identificación de gastos e ingresos:

1. Gastos:

- No existen costes directos, es decir los 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.

Por lo tanto no hay partidas o aplicaciones presupuestarias que soporten ningún coste.

2. Ingresos:

No hay aumento ni disminución de los ingresos como consecuencia de la norma proyectada, por lo que no se detallan partidas o aplicaciones presupuestarias afectadas de acuerdo con las clasificaciones orgánica y económica.



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.2. Valoración del impacto presupuestario:

La aplicación de la norma no contempla impacto presupuestario. Es decir, las medidas que contiene la norma a aprobar ya se venían realizando y, además, seguirán llevándose a cabo en las mismas condiciones presupuestarias.

El desarrollo de las medidas del proyecto normativo se ajusta tanto a las disponibilidades presupuestarias en cada ejercicio presupuestario como a los escenarios presupuestarios previstos.

a. 3. Cofinanciación Estatal y Comunitaria.

No existe cofinanciación estatal ni comunitaria.

a. 4. No existen efectos recaudatorios.

b. IMPACTO SOBRE LOS PRESUPUESTOS DE LAS ENTIDADES LOCALES:

El ámbito de aplicación de la norma se circunscribe al ámbito administrativo autonómico, por lo que no existe impacto presupuestario en los presupuestos de las entidades locales.

El proyecto no tiene ninguna repercusión en el gasto público de los presupuestos locales, ya que ninguna de las medidas que se regulan requiere la previsión de utilización de nuevos medios y recursos ni de ellas ni de la Administración autonómica para con ellas.

Las previsiones que contiene el proyecto de decreto seguirán realizándose con los medios personales y materiales con los que han venido desarrollándose estos instrumentos de calidad hasta la fecha, sin que sean necesarias variaciones en las condiciones presupuestarias actuales.

5.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece la consideración de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio informador del ordenamiento jurídico.

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León y la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León, establecen que los poderes públicos de esta Comunidad garantizarán la aplicación de la perspectiva de género en las fases de planificación, ejecución y evaluación de las políticas llevadas a cabo por las distintas Administraciones públicas.



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

Con base en ello, la Ley 1/2011, de 1 de marzo, de evaluación del impacto de género en Castilla y León, establece que debe evaluarse el impacto de género de todos los anteproyectos de ley, disposiciones administrativas de carácter general así como planes que, por su especial relevancia económica y social, se sometan a informe del Consejo Económico y Social y cuya aprobación corresponda a la Junta de Castilla y León, concretándose dicha evaluación en la realización de un informe.

Asimismo, el Decreto 43/2010, de 7 de octubre por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en su artículo 4.2 establece la necesidad de que la evaluación del impacto normativo contenga la información relativa al impacto de género.

La Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía Metodológica de mejora de la calidad normativa, especifica que todos los proyectos normativos deben acompañarse de una memoria en la que se plasme, entre otras cosas, el impacto de género que la norma pudiera causar.

Con base en estos requerimientos, se evalúa el efecto potencial que la norma proyectada puede causar sobre la igualdad de género y se concluye que el proyecto de decreto no es pertinente al género, en la medida en que el género no es relevante en el desarrollo y aplicación de dicha norma.

No incide en la modificación del rol ni de los estereotipos de género, ya que no afecta a las condiciones de vida de mujeres y hombres y, por tanto, a la modificación de la situación y posición social de ambos sexos, ni influye en el acceso a los servicios que se regulan en la norma.

Se ha verificado que el lenguaje utilizado en la redacción no resulta sexista.

6.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA INFANCIA, EN LA ADOLESCENCIA, EN LA FAMILIA Y EN LA DISCAPACIDAD.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, el proyecto no es pertinente a la infancia ni a la adolescencia, pues sus contenidos no les afectan ni directa ni indirectamente, ni influye a estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas no es pertinente a la familia, pues sus contenidos no afectan ni



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

directa ni indirectamente a la familia ni a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ni influye a estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma.

La norma no afecta a la igualdad de oportunidades ni a la efectividad de los derechos y libertades fundamentales y deberes de las personas con discapacidad conforme a la legislación existente y, en particular, la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, por lo tanto no es pertinente en relación con la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

7.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA LUCHA Y ADAPTACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.

En el Programa de medidas prioritarias de integración de la sostenibilidad en las políticas públicas, aprobado mediante el Acuerdo 64/2016, de 13 de octubre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas en materia de desarrollo sostenible en la Comunidad de Castilla y León, se contempla como tal la consistente en que las memorias de proyecto de decreto, así como de los anteproyectos de ley incorporarán un análisis de la contribución a la sostenibilidad y a la lucha/adaptación contra el cambio climático.

Dicha medida está vinculada al objetivo de integrar la sostenibilidad y el cambio climático en la toma de decisiones y, en concreto, dirigida a fortalecer los mecanismos de integración de la sostenibilidad y el cambio climático en los procedimientos de elaboración normativa.

A estos efectos, una vez analizado el proyecto de decreto desde el marco de evaluación anteriormente descrito, puede concluirse que no se prevé que su aplicación vaya a producir efectos positivos o negativos sobre la sostenibilidad ni sobre la lucha contra el cambio climático o la adaptación a éste, por lo que puede considerarse que su contribución será neutra.

8.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO NORMATIVO.

La evaluación del impacto normativo prevista en el Decreto 43/2010, de 7 de octubre por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y en la Orden ADM/1835/2010, 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

15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía metodológica de mejora de la calidad normativa, en desarrollo del anterior, se entiende efectuada en el cuerpo de la presente memoria, en la que se reflejan las disposiciones afectadas, la incidencia desde el punto de vista presupuestario, los distintos impactos, así como los motivos de necesidad y oportunidad que motivan su aprobación.

Además, se da cumplimiento a lo dispuesto en el objetivo 1 sobre «Simplificación y mejora del ordenamiento jurídico» del Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas de mejora de la regulación en el ordenamiento jurídico autonómico de Castilla y León para el periodo 2019 a 2023.

La norma no supone incremento de cargas administrativas para las empresas y tampoco regula la prestación de servicios en el mercado en los términos en los que estos se definen en la normativa vigente.

9.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO ADMINISTRATIVO.

Procedimientos administrativos:

El proyecto de disposición no contiene la regulación de nuevos procedimientos, si bien se han incluido modificaciones en algunos aspectos de su tramitación y gestión.

En cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se publicarán en la sede electrónica de la Junta de Castilla y León los modelos normalizados para la presentación de sugerencias de mejora y propuestas de innovación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de sugerencias y quejas de la ciudadanía

El proyecto de decreto no contiene ninguna previsión en materia de silencio administrativo ni regula régimen alguno de autorización administrativa que requiera la motivación de su carácter o necesidad.

Impacto organizativo y de recursos de personal

Respecto de la previsión del Impacto organizativo y de recursos de personal para la óptima gestión de los distintos instrumentos de innovación y calidad, no se precisa ninguna adaptación organizativa ni la dotación de nuevos medios materiales ni humanos.



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

10.- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

10.1. CONSULTA PÚBLICA PREVIA.

De conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con carácter previo a la elaboración del proyecto se ha sustanciado una consulta pública (del 4 al 19 de junio de 2020), a través del Portal de Gobierno Abierto de Castilla y León, para recabar la opinión de la ciudadanía así como de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que pretenden solucionarse con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

En este periodo de consulta no se han recibido aportaciones.

10.2. PARTICIPACIÓN, AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA.

El texto 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, se ha publicado en el Portal de Gobierno Abierto del 5 al 19 de agosto de 2020, tanto para participación ciudadana, al amparo de lo previsto en el Título III de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, como para la audiencia e información pública, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 75.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en relación con el artículo 76 sobre las disposiciones de carácter general.

Finalizado el plazo no se han recibido aportaciones.

10.3. REMISIÓN A LAS CONSEJERÍAS PARA LA EMISIÓN DE INFORME.



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

De acuerdo con lo previsto en el artículo 75.6 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se remitió el proyecto de decreto junto con la memoria a las consejerías siguientes, para que en un plazo no superior a diez días emitan informe sobre todos los aspectos que afecten a sus competencias.

En este trámite han presentado alegaciones las siguientes consejerías:

Consejería de la Presidencia

Consejería de Economía y Hacienda

Consejería de Empleo e Industria

Consejería de Fomento y Medio Ambiente

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Consejería de Educación

Consejería de Cultura y Turismo

Como consecuencia del análisis de las alegaciones recibidas se han introducido determinadas modificaciones en el texto inicial del proyecto de decreto, después de haber aceptado algunas de las observaciones formuladas, en el sentido que a continuación se expondrá. No obstante, algunas de las modificaciones son cambios para mejorar la redacción, resultado de la revisión realizada a todo el texto.

1. CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

- ✓ *Mediante Acuerdo de 29 de noviembre de 2018, la Junta de Castilla y León aprobó las directrices para la implementación de la Agenda 2030 en Castilla y León. La Agenda 2030 contempla 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas. La Junta de Castilla y León ha asumido el compromiso de cumplir con los ODS que la integran. Por ello, se considera conveniente incorporar los ODS en todas las políticas públicas que se lleven a cabo, teniendo presente un enfoque de sostenibilidad económica, social y medioambiental.*

Dado que para poder avanzar en la implementación de la Agenda 2030 en Castilla y León constituye una prioridad estratégica dar a conocer a la ciudadanía los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se propone incluir en la parte expositiva del proyecto de decreto, alguna referencia relativa a la



contribución de la norma al cumplimiento de la Agenda 2030, indicando expresamente el objetivo de desarrollo sostenible u objetivos al que va dirigida.

Se acepta la alegación expuesta y se incluye en la parte expositiva el siguiente párrafo:

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».

✓ *Artículo 2.1 Ámbito de aplicación*

Apartado 1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, norma básica, las entidades públicas de derecho privado no tienen la consideración de Administración Pública. A la hora de definir el ámbito de aplicación del presente decreto, no debería confundirse el concepto de administración pública con el de sector público. Los entes públicos de derecho privado forman parte de del Sector público institucional autonómico.

Apartado 2. Una vez definido el objeto del decreto y que será de aplicación a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, resulta aplicable, como cualquier otra norma, tanto a los ciudadanos que se relacionan con ella como al personal al servicio de dicha Administración, por lo que se considera innecesario el apartado 2 del artículo 2.



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

Se aceptan las alegaciones y, en consecuencia, el siguiente apartado 2 del artículo 2 que dice:

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Lo dispuesto en el presente decreto será de aplicación a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que comprende a estos efectos:
 - a) La Administración General de la Comunidad.
 - b) Los organismos autónomos y los entes públicos de derecho privado integrantes de la Administración institucional de la Comunidad, estos últimos en cuanto ejerzan potestades públicas.
2. Así mismo quedan comprendidos en el ámbito de aplicación de este decreto:
 - a) La ciudadanía, entendiéndose por tal, a sus efectos, las personas naturales, las personas jurídicas y las entidades sin personalidad, que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
 - b) Las personas que presten servicios en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, ya sea personal funcionario, laboral, estatutario o eventual.

Al modificar el apartado 1 y suprimir el apartado 2, queda un único apartado en el artículo 2 redactado en los siguientes términos:

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 6. Apoyo a la mejora e innovación.*



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

Apartado 3, inciso final. Las observaciones se refieren a la posibilidad de que el órgano directivo central en materia de calidad de los servicios programe jornadas y cursos. Se recuerda que esas actuaciones, al no estar organizadas por la ECLAP, no podrían ser acreditadas y no tendrían la posibilidad de ser valoradas en futuros procesos selectivos o de provisión de los empleados públicos, al no ser un centro oficial de formación el que los impartiría.

Por dicho motivo, se propone suprimir dicho inciso final quedando dicho apartado con la siguiente redacción: “La Escuela de Administración Pública de Castilla y León, a propuesta del órgano directivo central 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.”

Se aceptan las alegaciones y, en consecuencia, el siguiente apartado 3 del artículo 6 que dice:

Artículo 6. Apoyo a la mejora e innovación.

3. El órgano con funciones en materia de formación del personal de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a propuesta del centro 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. Así mismo, el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios podrá organizar jornadas y acciones formativas.

Tras las alegaciones, queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 6. Apoyo a la mejora de la calidad 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.



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 11. Desarrollo. La función de coordinar los procesos de evaluación resulta atribuida en la actual redacción del proyecto a órganos distintos:*

En el apartado 2 del artículo 11, a las secretarías generales de las consejerías u órganos equivalentes de los organismos autónomos o entes públicos de derecho privado, y en el apartado 3 del mismo artículo, a la consejería competente en materia de calidad de los servicios.

Entendemos que se trata de distintos aspectos de la coordinación de estos procesos, pero quizás sería conveniente clarificar esta cuestión.

Se aceptan las alegaciones y, en consecuencia, el siguiente apartado 2 del artículo 11 que dice:

Artículo 11. Desarrollo.

2. Las evaluaciones serán impulsadas y coordinadas por las secretarías generales de cada consejería y órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado.

Asimismo, estos órganos determinarán el ámbito orgánico al que se refiera la evaluación.

Tras las alegaciones, queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 11. Desarrollo.

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.

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

Apartado 2. En dicho artículo se indica: “La Secretaría General de cada Consejería y órganos equivalentes... 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...”.



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 fin de seguir un criterio homogéneo en la Administración, sería conveniente definir en este artículo a partir de qué nivel orgánico se pueden elaborar las cartas de servicios, tanto a nivel central como a nivel periférico: Servicio, sección etc...

No se acepta la alegación presentada en relación con la definición del nivel orgánico a partir del cual se pueden elaborar las cartas de servicios, debido a la disparidad de niveles de las unidades que atienden o prestan un servicio público directamente a la ciudadanía y que son preferentes para su elaboración.

Apartado 6. Sería conveniente indicar el plazo de emisión del informe favorable previo a la aprobación de las cartas de servicio, así como los efectos de la falta de emisión en plazo del mismo.

Se acepta la alegación en el sentido de recoger el plazo para su emisión, que será máximo de un mes y se entiende de obligado cumplimiento. Al mismo tiempo, se valora suprimir la referencia explícita a la necesidad de su carácter favorable, ya que dicho informe ha de pronunciarse sobre diferentes cuestiones cuya concurrencia determinará implícitamente su carácter favorable.

En consecuencia, el siguiente apartado 6 del artículo 16 que dice:

Artículo 16. Elaboración de las cartas de servicios.

6. Con carácter previo a su aprobación, las cartas de servicio deberán contar con un informe favorable emitido por el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios, en cuanto a la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos y, en su caso, contendrá las propuestas de modificación que considere oportunas.

Queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 16. Elaboración de las cartas 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.

2. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

- ✓ *En el artículo 8, puede resultar inadecuada la referencia a la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición al tratamiento automatizado de los datos, puesto que estos derechos ya están contemplados en la normativa general de protección de datos y su concreción y el modo de ejercerlo se producen en el desarrollo de cada procedimiento.*

Se acepta la alegación y, en este sentido, se redacta nuevamente el artículo haciendo referencia a la normativa de aplicación. Así, el artículo 8 que dice:

Artículo 8. Protección de datos de carácter personal.

Los datos de carácter personal facilitados en aplicación del presente decreto serán tratados por la consejería competente en materia de calidad de los servicios e incorporados a la actividad de tratamiento y finalidad que corresponda. Pueden ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición al tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de los datos, cuando proceda, en los términos de los artículos 15 a 23 del Reglamento General de Protección de Datos y en los artículos 12 a 18 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 8. Protección de datos de carácter personal.



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

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.

- ✓ *Por otro lado, para evitar dudas en la aplicación del decreto en la tramitación regulada en los artículos 28 y 33, tanto de las sugerencias de mejora y propuestas de innovación presentadas por empleados públicos, como en las sugerencias y quejas de la ciudadanía, se debería clarificar y unificar tanto la denominación, como las funciones de los posibles intervinientes (quien gestiona la aplicación informática, quien recepciona, quien solicita la subsanación de defectos, quien puede inadmitir...) ya que en el texto presentado se habla en unas ocasiones de “personas” y en otras de “órganos”, lo que puede generar dudas de quien es el responsable de impulsar o gestionar cada fase del procedimiento.*

No se considera adecuado efectuar una descripción exhaustiva de cada una de las personas intervinientes y sus funciones, en coherencia con el rango de la norma. Sin perjuicio de que, como se recoge en el proyecto de decreto, puedan establecerse dichas cuestiones en las pertinentes instrucciones y guías metodológicas que pudieran elaborarse.

No obstante, se acepta una parte de las alegaciones, y así, la referencia efectuada a «personas» se sustituye por la «unidad responsable».

De esta forma los siguientes artículos 28 y 33 que dicen:

Artículo 28.- Tramitación.

1. En cada consejería, organismo autónomo y ente público de derecho privado y delegación territorial se designará a una persona responsable, encargada de la tramitación y gestión de las sugerencias internas o propuestas de innovación en su ámbito competencial.



2. Las sugerencias de mejora y propuestas de innovación se tramitarán a través de una aplicación informática que será gestionada por las personas responsables y cuyo mantenimiento y coordinación corresponderá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
3. Recibida la sugerencia de mejora o la propuesta de innovación, la persona 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 de la misma, así como la viabilidad de su implantación y emitirá un informe que remitirá a la persona responsable para su contestación en el plazo máximo de tres meses.

Artículo 33.- Tramitación de las sugerencias y quejas.

1. En cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado, y delegación territorial, se designará a una persona responsable, encargada de la tramitación y gestión 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 personas responsables y 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 tramitar las sugerencias y quejas resulte esencial para la eficacia de una posible mejora.
4. Una vez presentada la sugerencia o queja, el órgano receptor la remitirá a la persona responsable de su gestión 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.



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

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, el órgano responsable 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.

5. Cuando se trate de quejas que se regulen por su normativa específica o de escritos que no tengan la consideración de queja, la persona responsable la inadmitirá, la remitirá al organismo o institución correspondiente, lo que se comunicará a la persona que la hubiera presentado y de lo que se dejará constancia en la aplicación.
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 la misma, así como la viabilidad de su implantación. Asimismo, una vez recibida la queja, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y de la persona que la haya presentado, emitirá un informe que trasladará a la persona responsable para su contestación en un plazo máximo de tres meses.
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 se decida 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.
8. La contestación a las sugerencias y quejas no será susceptible de ningún tipo de recurso.

Tras las alegaciones, los artículos 28 y 33 quedan redactados en los siguientes términos:



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.
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 de la misma, 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 33. Tramitación.



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

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 y 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



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

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 la recepción de 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 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.



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. CONSEJERÍA DE EMPLEO E INDUSTRIA

✓ *Exposición de motivos:*

En la introducción o exposición de motivos del proyecto de decreto, con buen criterio para disposiciones de este rango normativo, se hace una somera alusión al contenido y organización del decreto indicando que consta de cuarenta y cuatro artículos distribuidos en siete capítulos.

Se sugiere se complete la descripción del contenido de la norma, añadiendo que contiene también una disposición adicional sobre extensión de la posible aplicación del decreto a las entidades locales de Castilla y León mediante la celebración de un convenio, de una disposición derogatoria y de una disposición final.

Se acepta la alegación y se incorpora al preámbulo la descripción de la estructura, de forma que el preámbulo que dice:

El presente decreto consta de cuarenta y cuatro artículos, distribuidos en siete capítulos, que recogen de manera ordenada los distintos instrumentos de mejora e innovación, con un detallado desarrollo y con el objetivo de asegurar la eficacia y eficiencia en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas la Administración de la Comunidad de Castilla y León y establecer un compromiso permanente con los principios de innovación y mejora de los servicios públicos.

Tras las alegaciones, queda redactado en los siguientes términos:

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 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



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

disposición derogatoria y una disposición final que establece su entrada en vigor.

✓ *Artículo 2.2.a)*

Dicho artículo establece el ámbito de aplicación del decreto, y en su punto 2º), indica: “Así mismo quedan comprendidos en el ámbito de aplicación de este decreto:... “las personas naturales”...”.

Se sugiere se cambie el término “personas naturales” por “personas físicas”, ya que es éste último término el que se utiliza en la normativa básica relativa a los sujetos con capacidad jurídica de obrar, como el código civil y la propia Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (artículo 3).

El artículo 2.2 ha sido modificado al aceptar las alegaciones presentadas por la Consejería de la Presidencia en el sentido de que, una vez definido el objeto del decreto y que será de aplicación a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, resulta aplicable, como cualquier otra norma, tanto a la ciudadanía que se relaciona con ella como al personal al servicio de dicha Administración, por lo que se considera innecesario el apartado 2 del artículo 2.

En consecuencia, se acepta la alegación y se suprime el siguiente apartado 2 del artículo 2.

2. Así mismo quedan comprendidos en el ámbito de aplicación de este decreto:
 - a) La ciudadanía, entendiéndola por tal, a sus efectos, las personas naturales, las personas jurídicas y las entidades sin personalidad, que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
 - b) Las personas que presten servicios en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, ya sea personal funcionario, laboral, estatutario o eventual.

✓ *Capítulo V- Sugerencias y quejas de la ciudadanía.*



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 lo largo del todo el articulado de este capítulo, y fundamentalmente en el artículo 33, sobre la tramitación de quejas y sugerencias y el procedimiento a seguir, se utilizan términos como, “persona responsable, órgano receptor, órgano responsable, órgano competente, órgano competente por razón de la materia, órgano competente y órgano competente en materia de calidad de los servicios”. En algunos casos parece inferirse que aunque se trate del mismo sujeto, se alude a él con diferente término, puede por ello resultar algo confuso la descripción del procedimiento a seguir en la tramitación de las quejas y sugerencias.

Se sugiere se defina en un artículo cada uno de los sujetos intervinientes en el proceso, o se identifique en la redacción de la tramitación, de forma única e inequívoca, a cada interviniente, sea órgano o persona.

En cuanto a las alegaciones formuladas, no se aceptan, ya que no se considera necesario realizar un glosario de términos, ya que se infiere de cada término utilizado cuál es la función que le corresponde a cada órgano aludido. Hay que traer a colación la alegación aceptada anteriormente de sustituir el término «persona» por «unidad responsable».

De este modo, cuando se habla de «unidad responsable encargada de la gestión y tramitación», se entiende que es aquella unidad que se designe en cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial para la gestión y tramitación de algunos de los instrumentos de calidad. Cuando se refiere a «órgano receptor», se entiende aquel ante el que se haya presentado la sugerencia, queja, propuesta de innovación, etc., cuando no coincida con la unidad responsable encargada de la gestión y tramitación, lo que se infiere del contenido del articulado, en especial del artículo 32.1. La referencia a «órgano competente por razón de la materia» alude al órgano sustantivo en la materia sobre la que verse la sugerencia, queja o propuesta de innovación. La alusión a «órgano competente en materia de calidad de los servicios» es el órgano que tiene atribuida dicha competencia conforme a los decretos y órdenes de estructura y, que actualmente, reside en la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y



Acción Exterior, a través de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.

✓ *Artículo 32.1 y 33.4*

El artículo 32.1 establece que las quejas y sugerencias han de contener la información precisa para su tramitación y respuesta citando entre otros requisitos o datos que deben contener la dirección postal o correo electrónico, a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones.

Por su parte el artículo 33.4, señala que si el escrito de queja o sugerencia no reúne los requisitos exigidos se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de 10 días subsane la deficiencia, indicando que si no lo hiciera se le tendrá por desistida la petición y se procederá al archivo de la queja y sugerencia. Dicha previsión es acorde con lo previsto a estos efectos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre antes citada. Sin embargo, cuando la queja o sugerencia carezca de dirección postal, electrónica o teléfono de contacto no podrá hacerse, obviamente, requerimiento alguno. Pese a ello, la queja o sugerencia puede tener un contenido con un importante y relevante interés general, y ello con independencia de no poder comunicar con quien la presentó el resultado de las gestiones y conclusiones tras su conocimiento por parte de la Administración Autonómica. Por ello pese a la conclusión final del desistimiento “ope legis”, de cara y a los efectos de la relación con quien la interpuso, el contenido de la misma, según los casos, podría ser de interés para la actuación administrativa.

Por ello se sugiere que se prevea expresamente en algún artículo de este capítulo el tratamiento interno que debe darse al contenido de las quejas y sugerencias con un marcado interés general y social o que señalen graves vulneraciones de la normativa aplicable en la actuación administrativa, a pesar de que se produzca el archivo del expediente por la declaración de desistimiento de cara a quien la formuló.

Se acepta la alegación formulada y, en consecuencia, se prevé expresamente en el artículo 33, un nuevo párrafo en el apartado 4.

De esta forma el apartado 4 del artículo 33 que dice:

Artículo 33.- Tramitación de las sugerencias y quejas.



4. Una vez presentada la sugerencia o queja, el órgano receptor la remitirá a la persona responsable de su gestión 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, el órgano responsable 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.

Tras las alegaciones, el apartado 4 del artículo 33 queda redactado, con un nuevo párrafo tercero, en los siguientes términos:

Artículo 33.- Tramitación de las sugerencias y quejas.

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.



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

✓ *Disposición adicional*

En esta disposición se prevé una posible extensión de los instrumentos que contiene el decreto a las entidades locales de Castilla y León, mediante la celebración del “convenio de colaboración “oportuno”.

Se sugiere se cambie el término “convenio de colaboración” por el de “convenio”, para hacerlo coincidir con la terminología prevista en el capítulo VI, “De los Convenios”, de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, donde se ha eliminado el calificativo de “de colaboración “.

Se acepta y se modifica la disposición adicional. Así, la disposición adicional que dice:

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Extensión instrumentos de mejora e innovación de los servicios públicos

La aplicación de este decreto para las actuaciones de calidad e innovación podrá extenderse a las entidades locales de Castilla y León mediante la celebración del convenio de colaboración oportuno.

Queda redactada en los siguientes términos:

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.

✓ *En el artículo 5 se sugiere añadir en el título “mejora de la calidad...”*

Se acepta la alegación y el título del artículo 5 que dice:

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

Queda redactado de la siguiente forma:



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

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

En el apartado 1 del artículo 5 se habla de la plurianualidad de los planes o de estrategias, dado que pueden abarcar un periodo amplio que implique un desarrollo e implantación a largo de varios años. No obstante, para facilitar su implantación, la implicación de las personas con los objetivos fijados y su seguimiento y mejora, en su caso, las estrategias o planes plurianuales se desarrollarán a través de planes anuales, lo que no supone contradicción alguna, por lo que no se acepta la alegación.

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 apartado 3 del artículo 5 se hace referencia al contenido de las propuestas para la elaboración del plan anual. Lo que ha de proponerse son los servicios públicos sobre los que se considere conveniente una evaluación interna y/o externa; la elaboración, evaluación o actualización de cartas de servicios y los servicios públicos objeto de análisis de la demanda o evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos. Efectivamente, el contenido es el que recoge las letras a), b) c) y en la propuesta podrán concurrir todas o algunas de ellas, según se considere oportuno, por lo que no se acepta la alegación.

✓ *En el artículo 6 se sugiere añadir en el título “...mejora de la calidad...”*

Se acepta la alegación y el título del artículo 6 que dice:

Artículo 6. Apoyo a la mejora e innovación.

Queda redactado de la siguiente forma:



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

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

Todos los conceptos referidos en el artículo 7 se encuentran recogidos o identificados a lo largo del articulado. Los planes de mejora y fichas técnicas se encuentran aludidos en distintos artículos, en concreto de forma idéntica en los artículos 11.4 y 38.4, respectivamente.

Por su parte, los informes de resultados y documentos que resulten del desarrollo de los instrumentos de mejora e innovación son conceptos genéricos que ponen fin a las actuaciones llevadas a cabo a través de los instrumentos de mejora e innovación.

Así, sirva como ejemplo la expresión utilizada en el apartado 5 del artículo 38, referido a la realización, seguimiento y difusión del análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción que dice:

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.

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.

No se considera necesario porque, aunque su regulación sea posterior, ya se han mencionado las cartas de servicios en el apartado 2 del artículo 1 cuando se refiere al objeto del decreto y, de forma particular, a los instrumentos que integran el marco para la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos.



Artículo 1. Objeto.

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.

- ✓ *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.*

Se acepta la alegación y se sustituye «organización» por «órganos, unidades o centros». De esta forma, el artículo 10 letra a) que dice:

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

La evaluación podrá realizarse a través de dos modalidades:

- a) La autoevaluación, que se realiza por la propia organización, 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.

Tras las alegaciones, el apartado a) del artículo 10 queda redactado en los siguientes términos:

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

La evaluación podrá realizarse a través de dos modalidades:

- a) La autoevaluación, que se realiza por los propios órganos administrativos, unidades o centros, con la finalidad 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

conocer el nivel de calidad de los servicios públicos que presta, identificar posibles mejoras y establecer o proponer los correspondientes programas o actuaciones.

- ✓ *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 que metodología se utilizará.*

No se acepta la alegación, ya que, en el apartado 1 del artículo 11 se señala que la evaluación de la calidad de los servicios públicos se efectuará a través de metodologías y modelos reconocidos que establecen su propio desarrollo.

Además, tal y como señalan, en sus funciones de coordinación se podrá determinar la metodología a utilizar. De hecho el apartado 2 del artículo 6, que se refiere al apoyo a la mejora de la calidad e innovación, dice expresamente «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, o coordinará su ejecución, elaborará guías metodológicas, manuales de gestión o manuales de buenas prácticas sobre la mejora continua e innovación».

En su apartado 2 el mismo artículo 11 establece que las secretarías generales “determinaran 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.

El apartado 2 del artículo 11 se refiere al impulso 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.



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

Por su parte, el apartado 3 del artículo se refiere a las propuestas que han de realizar también las secretarías generales de cada consejería y órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado, así como las delegaciones territoriales para la elaboración del plan anual de actuaciones en materia de calidad e innovación de los servicios públicos.

No se acepta la alegación, ya que, como se ha indicado, puestos en relación ambos artículos, no existe contradicción alguna.

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 solo 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.

Se acepta la alegación y de esta forma, el artículo 11 que dice en sus apartados 4 y 5:

Artículo 11. Desarrollo.

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 consecuentemente planes de mejora, que incluirán las medidas que se vayan a adoptar y las acciones para incrementar la calidad de los servicios. Para su elaboración podrán contar con el asesoramiento del centro
5. Finalizada la evaluación, se remitirán al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios, en el plazo de dos meses, unas fichas en las que se identifiquen y describan los planes de mejora, priorizando las áreas de mejora en función de la eficacia, eficiencia y que puedan



ejecutarse en el ámbito de decisión de la organización evaluada.

Tras las alegaciones, se suprime la referencia a las fichas que se sustituye por la emisión de un informe y se refunden los anteriores apartados 4 y 5 del artículo 11, que quedan redactados como apartado 4 en los siguientes términos:

Artículo 11. Desarrollo.

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.

No procede la incorporación de un artículo sobre el contenido concreto de los planes de mejora por su indefinición *a priori*, dado que dependerá de los diferentes aspectos a que se puedan referir cada uno de los planes de mejora. En todo caso, existe un contenido mínimo y genérico en el citado apartado 4 del artículo 11.

En cuanto a la regulación de los criterios para la elaboración de los planes de mejora, como ya se ha indicado anteriormente, no se considera necesario, porque ya se recoge en el apartado 2 del artículo 6, sobre el «Apoyo a la mejora de la calidad e innovación», la posibilidad de prestar tareas de apoyo y asistencia técnica, coordinar su ejecución, elaborar guías metodológicas, manuales de gestión o manuales de buenas prácticas sobre la mejora continua e innovación, donde podrían incorporarse tales criterios.

- ✓ *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.*



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

No parece oportuno, ya que la regulación que se efectúa en el artículo 12 es de carácter genérico y afecta a cualquier plan o programa elaborado en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

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

El artículo 13 ofrece la definición de las cartas de servicios, mientras que su contenido concreto se regula en el artículo 15, por lo que no se acepta la alegación.

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 este mismo decreto se establece en el capítulo VI el análisis de la demanda y evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, instrumentos que permitirán detectar las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

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

Las cartas de servicios se configuran como un sistema de gestión uniforme en cuanto que todas ellas constituyen documentos con una metodología dirigida a mejorar el servicio público a que se refieran, sobre la base de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

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

Se acepta la alegación y así el artículo 14 que dice:

Artículo 14. Finalidad.

Las cartas de servicios tienen como finalidad dar a conocer los compromisos de calidad que la Administración asume en la



prestación de los servicios públicos, facilitar a los ciudadanos 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.

Tras las alegaciones se sustituye la referencia al término «organización» por «órganos administrativos, unidades, centros»:

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.

- ✓ *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.*

Se acepta y se modifica parcialmente el apartado 5 del artículo 16 que dice:

Artículo 16. Elaboración de las cartas de 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 y del informe de evaluación en su caso.

De esta forma, tras las alegaciones, se suprime la referencia a la evaluación de la carta de servicios, ya que estamos en el proceso de elaboración y no de evaluación, a la que se refiere el artículo 18, y, por



ello, el apartado 5 del artículo 16 queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 16. Elaboración de las cartas de 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.

- ✓ *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.*

No se considera necesario revisar la redacción, ya que como manifiestan en la alegación, la referencia a la aplicación informática a través de la que se gestionan las cartas de servicios se contiene en el citado apartado 2 del artículo 13. De modo que, cuando el apartado 2 del artículo 18 se refiere a la necesidad de actualización periódica de los resultados correspondientes en la aplicación informática, resulta evidente que se refiere a la contenida en el apartado 2 del artículo 13.

- ✓ *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*

Se acepta la alegación y, además, se añade la expresión «de la Administración de la Comunidad de Castilla y León» en la denominación del capítulo para mayor claridad.



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

CAPÍTULO IV

Participación de los empleados públicos en la mejora e innovación

Artículo 22. Finalidad.

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 a través de los grupos de innovación y mejora y de la presentación de sugerencias de mejora y propuestas de innovación de los servicios públicos y de la gestión interna de la administración.

A la vista de las alegaciones, quedan redactados en los siguientes términos:

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.

- ✓ 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.

No se considera conveniente regular su composición, al menos con carácter de mínimos, ya que su composición deberá ser acorde con la situación, objetivos, recursos y personal de cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial de la Junta de Castilla y León.



No obstante, tras las alegaciones, se considera necesario incluir un nuevo apartado sobre la constitución de los grupos de innovación y mejora cuyos integrantes se encuentren adscritos orgánicamente a distintas consejerías, organismos autónomos, entes públicos de derecho privado y delegaciones territoriales. Al mismo tiempo, por claridad en la redacción se reorganizan los distintos apartados del artículo 24.

Así el artículo 24 que dice:

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 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, que se integrará en las secretarías generales u órganos asimilados y en las delegaciones territoriales.
2. Los órganos directivos competentes adoptarán las medidas necesarias para garantizar el desarrollo de las actividades de los grupos de innovación y mejora, facilitando la participación en ellos de los empleados públicos.
3. La constitución o disolución de los grupos de innovación y mejora 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 los integrantes que componen el grupo. Dicha resolución así como las modificaciones que pudieran producirse deberán comunicarse al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
4. Las personas que integran el grupo de innovación y mejora designarán, de entre ellas, una persona 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 el encargado de relacionarse con el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

Queda redactado en los siguientes términos:

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 innovación y mejora y facilitarán



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

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.

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

Se acepta la alegación y se modifica el apartado a) en los términos de la alegación expuesta. Al mismo tiempo, para mayor claridad en la redacción, se modifican las siguientes letras c) y f), que dicen:

Artículo 25. Funciones.

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

- a) La supervisión, coordinación, apoyo 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.
- c) Establecimiento y propuesta de los servicios públicos que deberán contar con carta de servicios.
- f) Cualquier otra que resulte necesaria para el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas, y para la ejecución del marco para la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos.

Tras las alegaciones, quedan redactadas las letras a), c) y f) de la siguiente forma:



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.
 - c) La propuesta de los servicios públicos que deberán contar con carta de servicios.
 - f) Cualquier otra que resulte necesaria para la ejecución del marco para la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos.
- ✓ En el artículo 26 no se entiende si el concepto ámbito se refiere a un ámbito tipo sectorial o territorial.

El término «ámbito» tal y como se utiliza en el artículo se refiere tanto al ámbito territorial como material o sustantivo.

- ✓ *En el artículo 28 se sugiere 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 parte del 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



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

aplicación. Idéntica consideración se realizará más adelante para las sugerencias y quejas del capítulo V.

No se acepta la alegación, ya que, la redacción del artículo 28 modifica la tramitación de las sugerencias de mejora y propuestas de innovación, tal y como se venían realizando hasta el momento, al considerar adecuado centralizar la respuesta en la unidad responsable de la gestión y tramitación de las sugerencias de mejora y de las propuestas de innovación para asegurar la contestación en el plazo previsto, y el cumplimiento de los criterios establecidos para responder al ciudadano de una forma homogénea. De esta forma, se atribuye al órgano competente por razón de la materia, a que se refiera la sugerencia de mejora y propuesta de innovación, la emisión del informe que ha de remitirse a la unidad responsable de la gestión y tramitación para su contestación.

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

Se acepta la alegación y se modifica el título del artículo 32 en ese sentido. Así, el siguiente artículo 32 que dice:

Artículo 32. Presentación de sugerencias y quejas.

Queda redactado de la siguiente manera:

Artículo 32. Formas de presentación.

- ✓ *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.*

No se considera necesario, ya que aunque en el decreto no se hace mención expresa a que las sugerencias o quejas puedan ser anónimas, de la lectura del artículo citado queda clara la posibilidad de su tramitación cuando, a pesar de no constar los datos identificativos, del contenido del



escrito se deduzca su carácter de sugerencia o queja y la conveniencia de su tramitación.

No obstante, conviene señalar que, a la vista de las alegaciones, para mayor claridad se ha considerado oportuno efectuar una nueva numeración de los apartados del artículo.

Así, el artículo 32 que dice:

Artículo 32. Presentación de sugerencias y quejas.

1. Las sugerencias y quejas se podrán presentar a través de los diferentes canales establecidos y por cualquier otro medio 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 ser grabada 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 dirigido al órgano afectado, 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).

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.



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

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.

2. En la calificación de los escritos prevalecerá la derivada de su contenido sobre la atribuida por quienes los formulen.
3. 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.
4. 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.

A la vista de las alegaciones, queda redactado en los siguientes términos:

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.

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



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

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.

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

Se acepta la alegación y se elimina dicha expresión, de forma que el título del artículo 33 que dice:

Artículo 33.- Tramitación de las sugerencias y quejas.

Queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 33. Tramitación.

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 requerimiento 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.

El apartado 4 del artículo 33 establece que el alta en la aplicación informática la realice la unidad responsable de la gestión y tramitación, que coincide con la persona que coordina las quejas y sugerencias 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

cada una de las consejerías, y no de todas las consejerías, como indica la alegación. En todo caso, esa tramitación no ha sido modificada.

En relación con el resto de las alegaciones formuladas, debe señalarse que todas las actuaciones de gestión y tramitación, ya sea subsanación de deficiencias, valoración de la inadmisión, etc., requiere el alta previa en la aplicación informática, por lo que no se acepta la alegación.

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.

La redacción del apartado 6 del artículo 33 modifica la tramitación de las sugerencias y quejas, tal y como se venían realizando hasta el momento, al considerar adecuado centralizar la respuesta en la unidad responsable de la gestión y tramitación de las sugerencias y de las quejas, para asegurar la contestación en el plazo previsto y el cumplimiento de los criterios establecidos para responder al ciudadano de una forma homogénea. De esta forma, se atribuye al órgano competente por razón de la materia, a que se refiera la sugerencia y queja, la emisión del informe que ha de remitirse a la unidad responsable de la gestión y tramitación para su contestación, por lo que no se acepta la alegación.

Por otra parte, en relación con la sugerencia sobre la modificación de la expresión «persona responsable de su gestión» en el apartado 4 del artículo 33 y del apartado 3 del artículo 35, debe señalarse que, como consecuencia de alegaciones ya formuladas, se ha modificado en todo el articulado dicha expresión por la siguiente: «unidad responsable».



Se pone de manifiesto que, a la vista de las alegaciones, en relación con todas las alegaciones efectuadas respecto del artículo 33, por razones de claridad se modifican los siguientes apartados 2, 4, 5, 6 y 7 del artículo 33 que dice:

Artículo 33. Tramitación de las sugerencias y quejas.

2. Las sugerencias y quejas de la ciudadanía se tramitarán a través de una aplicación informática, gestionada por las personas responsables y cuyo mantenimiento y coordinación corresponderá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.
4. Una vez presentada la sugerencia o queja, el órgano receptor la remitirá a la persona responsable de su gestión 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, el órgano responsable 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.

5. Cuando se trate de quejas que se regulen por su normativa específica o de escritos que no tengan la consideración de queja, la persona responsable la inadmitirá, la remitirá al organismo o institución correspondiente, lo que se comunicará a la persona que la hubiera presentado y de lo que se dejará constancia en la aplicación.
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 la misma, así como la viabilidad de su implantación. Asimismo,



una vez recibida la queja, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y de la persona que la haya presentado, emitirá un informe que trasladará a la persona responsable para su contestación en un plazo máximo de tres meses.

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 se decida 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.

Así, el artículo 33 queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 33. Tramitación.

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

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

Se acepta la alegación y se añade a la expresión «órgano competente», la aclaración «en la materia».

De esta forma, el apartado 2 del artículo 35 que dice:

Artículo 35. Seguimiento y mejora continua.

2. Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, el órgano competente propondrá las medidas necesarias para su corrección y definirá las acciones de mejora a implantar.

Queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 35. Seguimiento y mejora continua.

3. 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.



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

- ✓ *En el artículo 41 se sugiere eliminar el término “ciudadano” 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.*

Se acepta la alegación y se sustituye el término «ciudadano» por «ciudadanía», al mismo tiempo que se modifica su redacción para mayor claridad en la definición del premio. Así el apartado 1.d) que dice:

Artículo 41. Modalidad de los premios.

1. Los premios a la calidad y a la innovación tendrán las siguientes modalidades:
 - d) Premio ciudadanía, que reconoce la calidad e impacto en la ciudadanía de prácticas de mejora en la relación con los ciudadanos.

Queda redactado, tras las alegaciones, en los siguientes términos:

Artículo 41. Modalidades de los premios.

1. Los premios a la calidad y a la innovación tendrán las siguientes modalidades:
 - 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.

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”.

No se acepta la alegación al considerar que debe prevalecer en este caso la expresión «empleados públicos», ya que se trata de un tecnicismo desde el punto de vista de la normativa en materia de función pública y expresión comúnmente aceptada para definir con ella determinadas clases de personal al servicio de las Administraciones públicas.



A la vista de las alegaciones expuestas en relación con los premios a la calidad y a la innovación de la Administración, se revisan los artículos 39 y 40 sobre la finalidad y destinatarios, respectivamente.

En concreto, en coherencia con las modalidades de los premios y, por tanto, posibles modalidades de premios, se modifica la redacción del artículo 39 sobre la finalidad. De esta forma, se sustituye el término «organizaciones» por «entidades públicas», y se incluye una referencia a los empleados públicos y a los grupos de innovación y mejora.

Así, el artículo 39 que dice:

Artículo 39. Finalidad.

Los premios a la calidad y a la innovación tienen como finalidad reconocer a las organizaciones 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.

Queda redactado en los siguientes términos:

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.

Por otra parte, el artículo 40 que se refiere a los destinatarios, se modifica ampliando el abanico de destinatarios a los que pueden dirigirse los premios al añadir el resto del sector público autonómico que no estaba incluido y, en consecuencia, el sector público de la administración local en Castilla y León.

Así, el artículo 40 que dice:

Artículo 40. Destinatarios.



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

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

- 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.
- c) Las personas que presten servicios en la Administración de la Comunidad de Castilla y León y los grupos de innovación y mejora.
- d) Las entidades integrantes de la Administración local de la Comunidad de Castilla y León.
- e) La Administración General del Estado en la Comunidad de Castilla y León.

Queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 40. Destinatarios.

- 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.

- ✓ *El artículo 43, apartado 2, remite el funcionamiento del jurado a las normas contenidas en la sección 3ª del capítulo II 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*



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

autonómica de los órganos colegiados en el capítulo IV del título V de la Ley 3/2001 de 3 de julio.

A la vista de las alegaciones, sería necesario referirnos a la subsección 1.^a, que, efectivamente, es la que resulta de aplicación por constituir normativa básica. Sin embargo, seguir haciendo más especificaciones quizás resulte más confuso, por lo que se opta por modificar la redacción del apartado 2 del artículo 43 con la mención de la expresión «en cuanto resulte de aplicación» junto a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Se acepta la alegación en los términos expuestos:

Por ello el apartado 2 del artículo 43 que dice:

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

2. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en la sección 3^a del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y por el capítulo IV del título V de la Ley 3/2001 de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Queda redactado, tras las alegaciones, en los siguientes términos:

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

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.

- ✓ *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.*



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

Se acepta la alegación y se incluye una disposición transitoria primera referida a las cartas de servicios, que queda redactada de la siguiente forma:

Disposición transitoria 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.

A la vista de las alegaciones, se considera oportuno incluir también una disposición transitoria referida a las sugerencias y quejas de la ciudadanía y sugerencias internas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que sería la disposición transitoria segunda, y, que queda redactada en los siguientes términos:

Disposición transitoria 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.

- ✓ *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 den nuevos medios y recurso. 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 redimensionar sus relaciones de puestos de trabajo y si ello no fuese posible atribuir todas están nuevas tareas entre el personal existente en detrimento y menoscabo de las actualmente realizadas.*



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

En la memoria en su apartado 4, Estudio Económico / Presupuestario ya se señala «Las previsiones que contiene el proyecto de decreto seguirán realizándose con los medios personales y materiales con los que han venido desarrollándose estos instrumentos de calidad hasta la fecha, sin que sean necesarias variaciones en las condiciones presupuestarias actuales».

4. CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL

- ✓ *Esta Consejería no realiza observación alguna sobre los aspectos que pueden afectar a su competencia.*

5. CONSEJERÍA DE SANIDAD

- ✓ *Desde la Consejería de Sanidad no se formulan alegaciones.*

6. CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- ✓ Secretaría General

Se recuerda que en la preceptiva memoria que debe acompañar a los proyectos de disposiciones generales, se deberá incluir, además del informe de evaluación del impacto de género, pronunciamiento expreso sobre el impacto de la norma en tramitación en el ámbito de infancia y adolescencia y familia, de conformidad con lo previsto en la ley orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor y Ley 40/2003, de 18 de noviembre de protección a las familias numerosas, a cuyo fin se acompañan observaciones en los informes adjuntos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 71 de la Ley 28/2013, de 15 de mayo, de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, en la preceptiva memoria también se deberá hacer mención al impacto de discapacidad, que proceda, según el informe adjunto de la Dirección General de Personas Mayores, Personas con discapacidad y atención a la dependencia.

- ✓ *Dirección General de Familias, Infancia y Atención a la Diversidad*



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

Respecto al posible impacto del Anteproyecto de Ley en la infancia y en la adolescencia (artículo 22 quinquies de la ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor) se informa que el impacto reflejado en la memoria es correcto.

De conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional decima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas se informa que no tiene incidencia alguna sobre la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas ni incidencia diferencial respecto al resto de población.

A mayor abundamiento, en la propia memoria que acompaña al proyecto de decreto, en su apartado 6 (Evaluación del impacto en la infancia, en la adolescencia, en la familia y en la discapacidad), y por lo que respecta a la familias, ya se dice textualmente que “ De acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, no es pertinente la familia, pues sus contenidos no afectan ni directa ni indirectamente a la familia ni a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ni influye a estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma.”

- ✓ *Dirección General de Personas Mayores, Personas con discapacidad y Atención a la Dependencia*

De conformidad con lo previsto en el artículo 71 de la Ley 2/2013, de 15 de mayo de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en la preceptiva memoria se deberá hacer mención al impacto de discapacidad, que en este caso, no se aprecia.

- ✓ *Dirección General de la Mujer*

La primera observación que se ha de realizar es que el proyecto remitido viene acompañado de la memoria que contiene un apartado sobre el impacto de género del texto del proyecto propuesto, por lo que se puede afirmar que la tramitación del proyecto propuesto cuenta con la emisión del citado informe con carácter preceptivo si bien no contiene todos los extremos a que ha referencia el artículo 3 de la citada Ley 1/2011, de 1 de marzo, ni las pautas metodológicas que, de acuerdo con dicho precepto, se han aprobado para realizar la evaluación del impacto de género.



El centro directivo que propone la nueva regulación indica, en el apartado de su memoria destinado a la evaluación por impacto de género, que “el objeto del proyecto no es pertinente al género en la medida en que el género no es relevante en el desarrollo y aplicación de dicha norma. No incide en la modificación del rol ni de los estereotipos de género, ya que no afecta a las condiciones de vida de mujeres y hombres y, por tanto, a la modificación de la situación y posición social de ambos sexos ni influye en el acceso a los servicios que se regulan en la norma.

Se sugiere que en su realización se siga lo dispuesto en el Protocolo para la evaluación del impacto de género de Castilla y León y se incorporen al informe los aspectos fundamentales del proceso y de las fases a seguir para analizar los proyectos normativos desde la perspectiva de género y que son, en definitiva, los que estructuran el contenido del informe de evaluación del impacto de género y que se señalan a continuación. El Protocolo citado está disponible en la página web de la Junta de Castilla y León, apartado Mujer/Igualdad de género/Impacto de género/Herramientas.

En primer lugar, es necesario identificar si la intervención pública objeto de regulación, es pertinente al género: para ello el centro directivo competente para la elaboración de la disposición deberá valorar si el texto propuesto afecta directa o indirectamente a mujeres y hombres, de ser así si influye en el acceso o control de los recursos o servicios que se regulan, si incide en la modificación del rol de género u/o de los estereotipos de género y, finalmente, si el texto propuesto puede contribuir al logro de la igualdad.

Hay que tener en cuenta que el objetivo de este proyecto es regular los instrumentos que integran el marco para la mejora de la gestión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y para garantizar la prestación de unos servicios públicos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía así como la evaluación de la calidad de los servicios públicos, el sistema de gestión de las cartas de servicios, los grupos de innovación y mejora, las sugerencias internas, las sugerencias y quejas de la ciudadanía, el análisis de la demanda y la evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía y los premios a la calidad e innovación de la Administración. Dado el contenido de este proyecto la intervención que se regula puede incidir en las condiciones de vida de mujeres y hombres y tiene la capacidad de influir en la reducción de desigualdades 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

género. En particular, el texto propuesto afecta directamente a mujeres y hombres, influye en el acceso a los servicios y recursos que se regulan, es decir, a los distintos instrumentos que persiguen garantizar la calidad de los servicios públicos. La intervención pública regulada en este proyecto es un marco adecuado para integrar la perspectiva de género de manera transversal. Así, el Estatuto de Autonomía establece en su artículo 14 que los poderes públicos de Castilla y León garantizarán la transversalidad del principio de igualdad de género en todas sus políticas. La Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla u León prevé en su artículo 3, entre los principios que debe regir la materia de igualdad de oportunidades entre mujeres hombres en la Administración de la comunidad la transversalidad, la cual comporta aplicar la perspectiva de género en las fases de planificación, ejecución y evaluación de las políticas llevadas a cabo por las distintas Administraciones públicas. El texto propuesto regula, precisamente, la planificación, la información y la evaluación para la mejora e innovación de los servicios públicos en Castilla y León por lo que, de acuerdo con la citada normativa, sería conveniente incluir la perspectiva de género en su articulado. Por lo expuesto, la norma es pertinente al género y habría que analizar, siguiendo el protocolo anteriormente mencionado, el impacto de género de su aplicación.

Por último, hay que tener en cuenta que en todo texto normativo ha de prestarse atención a aspectos como la utilización de un lenguaje inclusivo. En el texto del presente proyecto se presta especial atención a una utilización inclusiva del lenguaje ya se emplean fórmulas de denominaciones que son válidas para cualquier persona, de manera que se visibiliza el papel que la mujer desempeña en la esfera pública y su condición de titular de derechos deberes frente a la Administración Pública.

En el punto 5 de la memoria se señala que acorde con la normativa vigente se evalúa el efecto potencial que el proyecto de decreto, objeto de evaluación, puede causar sobre la igualdad de género y se concluye que el proyecto de decreto no es pertinente al género, en la medida en que el género no es relevante en el desarrollo y aplicación de dicha norma.

No incide en la modificación del rol ni de los estereotipos de género, ya que no afecta a las condiciones de vida de mujeres y hombres y, por tanto, a la



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

modificación de la situación y posición social de ambos sexos, ni influye en el acceso a los servicios que se regulan en la norma.

Se ha verificado que el lenguaje utilizado en la redacción no resulta sexista.

Las alegaciones expuestas confirman que el texto del proyecto es acorde con los criterios y directrices de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en sus diferentes ámbitos.

7. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

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

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

El proyecto de decreto establece la creación de una aplicación informática para la gestión, tramitación y seguimiento de las cartas de servicios, sin que ello afecte al programa de autoedición para maquetar Publisher encuadrado en el Office 2013 utilizado por la Consejería de Educación.

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



Se acepta la alegación y se modifica el apartado 1 al suprimir la referencia a la necesidad de que sea remitido el informe en el primer trimestre del año. De esta forma, lo que se concreta es que necesariamente ha de remitirse el informe anual, se entiende que cuando se haya finalizado, sin que se fije el periodo concreto de su remisión.

Así, el apartado 1 del artículo 18 que dice:

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 señalando, en su caso, las medidas de mejora y si la carta requiere ser revisada o actualizada. Este informe será remitido, en el primer trimestre del año, al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

Queda redactado de la siguiente forma:

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.

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

Como se recoge en la memoria, «las previsiones que contiene el proyecto de decreto seguirán realizándose con los medios personales y materiales con los que han venido desarrollándose estos instrumentos de calidad hasta la fecha, sin que sean necesarias variaciones en las condiciones



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

presupuestarias actuales». Por lo que, como ha venido sucediendo hasta la fecha, será cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado o delegación territorial, en su caso, la que asuma los gastos derivados de la oportuna certificación, teniendo en cuenta su presupuesto.

- ✓ *En relación con el Capítulo V titulado sugerencias y quejas de la ciudadanía:*
- a) *En la nueva regulación no se hace referencia expresa a las sugerencias y quejas anónimas, aunque el artículo 32.1 establece la información mínima que deben contener para su tramitación y respuesta, no se regula como tramitar las sugerencias y quejas anónimas (archivo sin más trámite, inadmisión...)*

Como se ha señalado anteriormente, aunque en el proyecto de decreto no se hace mención expresa a que las sugerencias o quejas puedan ser anónimas, de la lectura del artículo citado queda clara la posibilidad de su tramitación cuando, a pesar de no constar los datos identificativos, del contenido del escrito se deduzca su carácter de sugerencia o queja y la conveniencia de su tramitación.

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

Como ya se ha señalado, respecto de alegaciones anteriores, se acepta y se sustituye la expresión «persona responsable» por «unidad responsable».

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

En la actual regulación (artículo 9 y 10 de la Orden PAT/1452/2004, de 3 de septiembre) se establece que el órgano con competencias en la materia, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y



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

del interesado, contestará al promotor de la mismos. Posteriormente, remitirá el responsable respectivo copia de la respuesta dada al interesado.

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

Como ya se ha puesto de manifiesto anteriormente, en relación con alegaciones ya formuladas, la redacción del apartado 6 del artículo 33 modifica la tramitación de las sugerencias y quejas, tal y como se venían realizando hasta el momento, al considerar adecuado centralizar la respuesta en la unidad responsable de la gestión y tramitación de las sugerencias y de las quejas, para asegurar la contestación en el plazo previsto y el cumplimiento de los criterios establecidos para responder al ciudadano de una forma homogénea. De esta forma, se atribuye al órgano competente por razón de la materia, a que se refiera la sugerencia y queja, la emisión del informe que ha de remitirse a la unidad responsable de la gestión y tramitación para su contestación, por lo que no se acepta la alegación.

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

Como se recoge en el apartado 7 del artículo 33, es necesario que la respuesta a la queja aborde el contenido planteado, por lo que, de acuerdo con lo manifestado en la alegación, es ahí donde podrá valorarse la posibilidad de que la queja se haya fundamentado en la percepción subjetiva del interesado y, por tanto, la contestación sea acorde al contenido de la queja sin que proceda indicar la necesidad de corrección alguna. No obstante, en el caso de que la queja sea justificada, se añade, precisamente en dicho apartado, la referencia a «la expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos que hayan dado origen a la queja».



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

No puede presumirse, por tanto, que todas las quejas sean justificadas, como señalan en la alegación, ya que lo que se indica en el citado apartado es que todas las quejas han de ser contestadas de forma personalizada y, como se expone literalmente, «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», de lo que se infiere que no necesariamente todas las quejas se presumen justificadas.

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

Se acepta la alegación y se modifica el apartado 5 del artículo 33, que recoge la inadmisión en diferentes supuestos. Así el apartado 5 del artículo 33 que dice:

Artículo 33.- Tramitación de las sugerencias y quejas.

5. Cuando se trate de quejas que se regulen por su normativa específica o de escritos que no tengan la consideración de queja, la persona responsable la inadmitirá, la remitirá al organismo o institución correspondiente, lo que se comunicará a la persona que la hubiera presentado y de lo que se dejará constancia en la aplicación.

El apartado 5 del artículo 33 queda redactado de la siguiente forma:

Artículo 33.- Tramitación de las sugerencias y quejas.

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.

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

Se acepta la alegación y en ese sentido se incorpora un nuevo apartado 2, lo que obliga a volver a numerar todo el artículo, en el que se centraliza en la unidad responsable de la gestión y tramitación de sugerencias y quejas todos los escritos que tengan tal consideración.

El apartado 2 que se añade al artículo 32 es el siguiente:

Artículo 32. Formas de presentación.

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.

- ✓ *La valoración contenida en la memoria relativa al impacto organizativo y de recursos de personal, señalando que no se precisa ninguna adaptación organizativa ni la dotación de nuevos medios materiales y humanos, se desconoce con qué criterios se realiza, pero en relación al ámbito educativo,*



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

con el elevado número de personas implicadas (docente, familias, alumnado...) es probable que la carga de trabajo requiera destinar a estas tareas unos recursos que serían necesarios para la gestión ordinaria.

En la memoria en su apartado 4, Estudio Económico / Presupuestario ya se señala «Las previsiones que contiene el proyecto de decreto seguirán realizándose con los medios personales y materiales con los que han venido desarrollándose estos instrumentos de calidad hasta la fecha, sin que sean necesarias variaciones en las condiciones presupuestarias actuales».

8. CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO

✓ **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.

El artículo 2.2 ha sido modificado al aceptar las alegaciones presentadas por la Consejería de la Presidencia en el sentido de que una vez definido el objeto del decreto y que será de aplicación a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, resulta aplicable, como cualquier otra norma, tanto a la ciudadanía que se relaciona con ella como al personal al servicio de dicha Administración, por lo que se considera innecesario el apartado 2 del artículo 2, de acuerdo con las alegaciones manifestadas.



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

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.

No se considera conveniente concretar cuál ha de ser la constitución del equipo de trabajo para la elaboración de las cartas de servicios, más allá de lo indicado en el artículo. Y ello, porque, con el fin de facilitar su constitución, no resulta conveniente especificar el número ni los diferentes niveles de responsabilidad, ya que los equipos de trabajo se constituirán partiendo de la situación particular de cada órgano administrativo, unidad o centro que elabore la carta y acorde con el objetivo de esta.

✓ **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.

Se acepta la alegación presentada y, en este sentido, se incorpora el término «anualmente» que pone de manifiesto la realización, al menos, de una evaluación de carácter anual.

Por otra parte, en relación con la alegación efectuada sobre la necesidad de que se evalúen todas las unidades administrativas en cada legislatura



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

al menos una vez o con qué frecuencia. Como se ha indicado, anualmente se ha de determinar el ámbito orgánico al que se refiera la evaluación, de forma que el resto de concreciones puedan desarrollarse a través de guías metodológicas, criterios o directrices.

De esta forma el apartado 2 del artículo 11 que dice:

Artículo 11. Desarrollo.

2. Las evaluaciones serán impulsadas y coordinadas por las secretarías generales de cada consejería y órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado.

Asimismo, estos órganos determinarán el ámbito orgánico al que se refiera la evaluación.

Queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 11. Desarrollo.

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.

✓ **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



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

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 Avenida del Real Valladolid, s/n. Teléfono: 983 410101. E-mail: www.jcyl.es 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.

Se acepta la alegación y, en este sentido, se incorpora un nuevo apartado 2 al artículo 24, que hace referencia expresa a la constitución de grupos de innovación y mejora heterogéneos, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 24. Constitución y organización.

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.



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

Ha de señalarse, al respecto, que dicho artículo ha sido reorganizado, tal y como ha sido recogido respecto de alegaciones formuladas anteriormente.

✓ **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.

No puede aclararse qué tipo de actuaciones concretas van a llevarse a cabo si se dedujeran dichos indicios, ya que dependerá en cada caso de los indicios detectados y del órgano competente en relación con el contenido expresado.

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”.

Se acepta la alegación y se procede a la sustitución del término «persona interesada», así el artículo 34 que dice:

Artículo 34. Incumplimiento del deber de respuesta.

La persona interesada que no haya recibido comunicación alguna una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 33.6, podrá dirigirse



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 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.

Tras las alegaciones, queda redactado en los siguientes términos:

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.

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.

No puede concretarse qué medidas van a proponerse y qué acciones van a implantarse, tal y como se indica en las alegaciones, porque las medidas y acciones a implantar vendrán determinadas por el resultado del estudio de las sugerencias o quejas, de la oportunidad, los recursos etc., y siempre con el objetivo de mejorar el servicio público prestado.

10.4.- INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS Y ESTADÍSTICA, DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

Remitidos el 29 de octubre de 2020 la memoria y el proyecto de decreto a la Dirección General de Presupuestos y Estadística de la Consejería de Economía y Hacienda para su informe, de conformidad con lo establecido en el art. 76.2 de la Ley 2/2006, de 3 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

mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León, se ha recibido el informe el 5 de noviembre de 2020 en el que la Dirección General de Presupuestos y Estadística no plantea objeciones a la aprobación de esta norma.

10.5.- INFORME DE LA ASESORÍA JURÍDICA DE LA CONSEJERÍA

El 12 de noviembre de 2020 se solicita por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios informe a la Asesoría Jurídica de la Consejería sobre el proyecto de decreto y, a la vista de la petición, la Asesoría Jurídica, en cumplimiento del artículo 4 de la Ley 6/2003, de 3 de abril, reguladora de la Asistencia Jurídica a la Comunidad de Castilla y León, en la forma y con el carácter previsto en el artículo 5 del mismo texto normativo, y del artículo 80 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de acuerdo con la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el 13 de noviembre de 2020 emite informe en el que no se formula objeción alguna de legalidad.

10.6.- DICTAMEN DEL CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA Y LEÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 75.9 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se someterá el texto al dictamen del Consejo Consultivo de Castilla y León.

Valladolid

LA DIRECTORA GENERAL

