



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior

ORDEN DE 30 DE JULIO DE 2020, DEL CONSEJERO DE TRANSPARENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR POR LA QUE SE INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE UN 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

ANTECEDENTES.

Primero.- La Administración Pública es una pieza clave en una sociedad avanzada y la calidad de esta es un factor determinante para el bienestar de los ciudadanos. Una gestión pública innovadora, de calidad, ágil, eficiente y acertada es determinante para lograr una sociedad con mayores cotas de bienestar y de calidad de vida.

La elaboración de este decreto se justifica en la necesidad de 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.

En el escenario político, económico y social actual la Administración debe ser capaz de reaccionar a los retos que la sociedad plantea de introducir nuevas soluciones, estar abierta al diálogo con los ciudadanos y ofrecer mejores servicios.

Debe orientarse a la creación de valor público y para ello responder a las exigencias de los ciudadanos de una buena administración (eficaz y eficiente), de la prestación de servicios públicos de calidad y generar efectos positivos en la sociedad.

Segundo.- Es preciso aunar en un único texto y proporcionar un tratamiento armonizado entre las disposiciones que de forma separada abordan instrumentos cuyo fin es la mejora de los servicios y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y mejorar aquellos aspectos concretos que vienen a aconsejar los años transcurridos de aplicación, adaptándose a las exigencias que imponen las nuevas relaciones con los ciudadanos, las obligaciones en materia de transparencia y la protección de datos.

Por ello, se coordinará e impulsará la evaluación de la calidad de los servicios prestados y de los planes y programas, se introducirán cambios en el tratamiento de algunos aspectos de las cartas de servicios, el reconocimiento a través de los premios de calidad e innovación, la potenciación de las acciones de mejora derivadas de la evaluación de las sugerencias y quejas, así como las herramientas para conocer y analizar la opinión, la calidad percibida y el grado de satisfacción de la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior

Tercero.- Este proyecto de decreto ha tenido el correspondiente reflejo en el Calendario Anual Normativo de la Administración de la Comunidad de Castilla y León 2020.

Cuarto.- Esa necesidad a la que se ha hecho referencia en el antecedente primero ya ha tenido su plasmación en la celebración del trámite de consulta pública previa, que ha tenido lugar del 4 al 19 de junio de 2020, a través del espacio de participación ciudadana ubicado en el Portal del Gobierno Abierto de la web corporativa de la Junta de Castilla y León.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

I.- El artículo 58 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece como forma de iniciación de los procedimientos la modalidad “de oficio” por acuerdo del órgano competente.

II.- 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, atribuye a los consejeros la preparación y presentación a la Junta de proyectos de decreto relativos a las cuestiones propias de su Consejería. Por su parte, el artículo 40.d) de la citada ley encomienda a los directores generales la competencia para la elaboración de proyectos de disposiciones administrativas de carácter general que le correspondan.

III.- Finalmente, el Decreto 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 atribuye en su artículo 8.g) y h) a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios el “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”.

De acuerdo con lo anterior



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior

RESUELVO:

1º.- **Iniciar** el procedimiento dirigido a la elaboración de un 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.

2º.- **Designar** como órgano competente para la elaboración del texto del proyecto y la correspondiente memoria, así como para adoptar las decisiones necesarias para su tramitación, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.

Valladolid,

EL CONSEJERO DE TRANSPARENCIA,
ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR

Francisco Igea Arisqueta