



## Junta de Castilla y León

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

### ***PROYECTO DECRETO / / 2020, de , por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.***

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

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

Todas las Administraciones públicas deberán, además, respetar, entre otros, los principios generales de servicio efectivo a la ciudadanía; simplicidad, claridad y cercanía a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión; responsabilidad por la gestión pública; planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

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

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

Mediante el Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se establece el marco general para la evaluación de la calidad de los servicios que presta la Administración, definiéndola y estableciendo sus tipos, contenido, desarrollo y criterios y subcriterios adaptados a las peculiaridades de esta Administración Autónoma, haciendo especial hincapié en la necesidad de conocer en

todo momento la opinión, expectativas y necesidades de los ciudadanos destinatarios de los servicios y prestaciones públicas y adoptando el modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

A través del Decreto 14/2002 de 24 de enero se crea y regula el sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que facilita consolidar y sistematizar un proceso de participación de los empleados públicos que la integran. Asimismo, mediante el Decreto 77/2009, de 29 de octubre, se regulan los grupos de mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que constituyen una herramienta útil como sistema participativo de los empleados públicos en la mejora y modernización de la Administración Pública.

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

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

El compromiso de la Administración 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 se ha reconocido el derecho de los ciudadanos a una buena administración, y como principio rector de las políticas públicas la prestación de unos servicios de calidad, según lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

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

Con un compromiso permanente con la innovación y mejora continua de los servicios públicos, la Administración de la Comunidad de Castilla y León aborda la revisión de la normativa e instrumentos de calidad de los servicios públicos con el fin de establecer



## 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

un marco de calidad e innovación que ponga en valor la actuación de la Administración y aporte a los ciudadanos un mejor servicio y una mayor calidad de vida.

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

El marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos implica a los órganos superiores y directivos de la Administración General, Organismos Autónomos y Entes Públicos de Derecho Privado y a su personal y les corresponde la implantación, ejecución y seguimiento dentro de su respectivo ámbito competencial.

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

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.

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

**DISPONE**

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposiciones generales**

3

### **Artículo 1.-Objeto**

1. Este decreto tiene por objeto establecer el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos y regular los instrumentos que lo integran 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, en el marco del interés público.
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 internas y propuestas de innovación, 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.

### **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.

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

En el ámbito del presente decreto, la Administración de la Comunidad de Castilla y León actuará conforme a los principios que recoge el artículo 5 de la Ley 2/2010, de



## 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

11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, sin perjuicio de aquellos otros que sean de aplicación en virtud de las disposiciones reguladoras de la actividad administrativa.

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

- a) Principio de orientación a la ciudadanía.
- b) Principios de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa y en la prestación de servicios públicos.
- c) Principio de mejora continua en la prestación de los servicios públicos.
- d) Principio de anticipación o proactividad.
- e) Principio de innovación de la gestión pública.
- f) Principio de colaboración y participación ciudadana en la mejora de los servicios públicos.
- g) Principio de transparencia en la gestión de los servicios públicos.
- h) Principios de colaboración, cooperación y coordinación con otras Administraciones Públicas.

5

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

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

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

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

## **Artículo 6.- Apoyo a la mejora e innovación**

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



## Junta de Castilla y León

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

2. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios diseñará y ejecutará, en ejercicio de sus competencias, 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.
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.

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

7

1. Con el fin de proporcionar información, fomentar la implicación y participación de la ciudadanía y de los empleados públicos en la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos, se deberán realizar acciones encaminadas a conseguir la más amplia difusión de los instrumentos y actuaciones que integran el marco de la mejora de la calidad e innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
2. Los planes de mejora, informes de resultados, fichas técnicas, cartas de servicios, y documentos resultado del desarrollo de los instrumentos de mejora e innovación que integran este decreto serán objeto de publicidad, difusión y divulgación a través del sitio web de la Junta de Castilla y León en el Portal de Transparencia y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
3. En todo caso, además de la difusión que con carácter general se establece en este artículo la carta de servicios y sus actualizaciones deberá ser difundida en las respectivas dependencias administrativas interesadas así como en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

### **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.

## **CAPÍTULO II**

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

#### **Sección primera**

#### **Evaluación de la calidad de los servicios públicos**

##### **Artículo 9.-Concepto y finalidad**

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

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

La evaluación podrá realizarse a través de dos modalidades:

- a) La autoevaluación, que se realiza por la propia organización, con la finalidad de conocer el nivel de calidad de los servicios públicos que



## 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

presta, identificar posibles mejoras y establecer o proponer los correspondientes programas o actuaciones.

- b) La evaluación externa, qué efectúa la consejería competente en materia de calidad de los servicios o las entidades y organismos especializados independientes, a partir de las autoevaluaciones realizadas y con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en estas.

### **Artículo 11.- Desarrollo**

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos se efectuará a través de metodologías como el modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), el marco común de evaluación para el sector público (CAF), modelos como las normas ISO o cualquier otro método comúnmente aceptado que permita el establecimiento de medidas de mejora, la comparación de los resultados entre los distintos órganos administrativos y el intercambio de experiencias.
2. Las evaluaciones serán impulsadas 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.
3. La consejería competente en materia de calidad de los servicios coordinará el proceso de evaluación y analizará su evolución con la finalidad de que los resultados de las evaluaciones sean susceptibles de comparación y aprendizaje.
4. La evaluación de la calidad de los servicios públicos concluirá con un informe que permitirá a sus responsables identificar los puntos fuertes, las áreas de mejora y elaborar 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 directivo competente en materia de calidad de los servicios.
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.
6. Las posibles mejoras deberán ser implantadas por el órgano correspondiente con anterioridad a la siguiente evaluación de calidad.

**Sección segunda**  
**Evaluación de planes y programas**

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

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

**CAPÍTULO III**

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

**Artículo 13.-Definición**

1. Las cartas de servicios son documentos mediante los que las 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.
2. Las cartas de servicios se configuran como un sistema de gestión uniforme, coordinado por el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios, a través de una aplicación informática, que permitirá su gestión, control y seguimiento.

**Artículo 14.-Finalidad**



## 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

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.

### **Artículo 15.-Contenido**

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

1. Información de carácter general, que incluirá:
  - a) Título de la carta de servicios.
  - b) Datos identificativos, de localización y de contacto del órgano administrativo, unidad o centro a que se refieren, especificando las direcciones postales, telemáticas, teléfonos y fax, así como, la forma de acceso, el horario y los medios y lugares de atención al público.
  - c) Propósito y objetivos de la organización.
  - d) Relación de los servicios objeto de la carta y normativa reguladora.
  - e) Derechos y deberes de las personas usuarias en relación con la prestación de los servicios.
  - f) Formas de colaboración, consulta y participación de la ciudadanía en relación con los servicios objeto de la carta.
  - g) Mecanismos que aseguren la igualdad y la accesibilidad en las actuaciones realizadas y en la prestación de los servicios públicos.
  - h) Forma de presentación de sugerencias y quejas por incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la carta.
  - i) Comunicación interna y externa de la gestión y de los resultados de la implantación de la carta de servicios.

2. Compromisos de calidad

Los compromisos de calidad de prestación de los servicios son los elementos esenciales de las cartas de servicios, harán referencia a aquellas condiciones y niveles de calidad con que se prestan los servicios públicos, y deberán aportar un plus de calidad sobre los niveles exigidos por las normas que los regulan.

3. Sistema de indicadores que permitirá el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

El incumplimiento de los compromisos asumidos, en ningún caso, dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

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

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

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

Las cartas de servicios y sus modificaciones se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, a propuesta de las secretarías generales de cada consejería y órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado. Esta orden de aprobación se hará pública mediante la inserción en el Boletín Oficial de Castilla y León de un extracto del contenido de la misma.

### **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.
2. Los órganos, servicios o unidades responsables de la carta de servicios actualizarán periódicamente los resultados correspondientes en la aplicación informática.
3. Los órganos administrativos, unidades o centros responsables de la carta de servicios procederán a la evaluación de la carta de servicios al menos cada cuatro años contados a partir de su aprobación.
4. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios podrá requerir la evaluación de la carta de servicios cuando se de alguna de las siguientes circunstancias: los órganos, servicios o unidades encargados de la carta de servicios no realicen su evaluación en el plazo establecido, incumplimiento reiterado de los compromisos aprobados o cualquiera otra situación que afecte al contenido de la carta de servicios.
5. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios realizará cada cuatro años una evaluación del sistema de cartas de servicios.

13

### **Artículo 19.- Actualización**

1. Como resultado del seguimiento y de la evaluación, las cartas de servicios se actualizarán cuando los compromisos formulados y sus estándares de calidad hayan sido ampliamente superados o se hayan incumplido de forma regular y mantenida en el tiempo, se hayan modificado las necesidades y expectativas de la ciudadanía, se hayan producido modificaciones que afecten a la organización o a las funciones de los órganos administrativos, unidades o

centros responsables de la carta de servicios o por otras circunstancias de análoga naturaleza.

2. Para su actualización se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 16 y 17.
3. Cuando las modificaciones propuestas no afecten a contenidos esenciales, entendiendo por tales los compromisos de calidad y objetivos establecidos, podrán ser actualizadas por el órgano responsable de la carta en el momento que se produzcan y deberán ser comunicadas al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

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

1. La consejería competente en materia de calidad de los servicios podrá suspender, total o parcialmente, la vigencia de las cartas de servicios por causas que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, indicándose el plazo de duración de la suspensión.
2. Las cartas de servicios dejarán de tener efectos cuando, por el fin de su vigencia o por la variación sustancial de las causas que motivaron su aprobación o de sus contenidos, fuera imposible su actualización.
3. La suspensión o el cese de efectos de una carta de servicios, que se efectuará mediante orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, requerirá el informe previo del órgano administrativo, unidad o centro responsable de la carta de servicios, que será remitido al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios por las secretarías generales de cada consejería y órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado. Además, será necesario el informe favorable del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

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

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



## **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.

##### **Sección primera**

##### **Los grupos de innovación y mejora**

15

##### **Artículo 23.- Concepto**

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

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

1. En cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial de la Junta de Castilla y León se creará un grupo de innovación y mejora que 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.

#### **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.
- b) Identificación y propuesta de los servicios públicos que serán objeto de evaluación externa.
- c) Establecimiento y propuesta de los servicios públicos que deberán contar con carta de servicios.
- d) Identificación y propuesta de los servicios públicos que serán objeto de elaboración de análisis de la demanda y de la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.
- e) Elaboración un informe anual sobre la innovación y la calidad de los servicios públicos, su grado de aplicación y las mejoras que se proponen.
- f) Cualquier otra que resulte necesaria para 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.

#### **Sección segunda**

#### **Sugerencias de mejora y propuesta de 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

### **Artículo 26.- Concepto**

1. Se entiende por sugerencia cualquier recomendación de mejora detectada en relación con cualquier ámbito o proceso de la Administración con el objetivo de mejorar su gestión y la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios públicos.
2. Se entiende por propuesta de innovación las ideas, procesos, o cambios significativos o novedades que transformen los servicios públicos con el fin de generar valor social.

### **Artículo 27.- Formas de presentación**

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

17

### **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.

4. Las respuestas serán personalizadas, abordarán todo el contenido planteado en la sugerencia o propuesta de innovación y contendrán, en su caso, la expresión de las acciones que se promoverán 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.
5. La contestación a la sugerencia de mejora o a la propuesta de innovación no será susceptible de ningún tipo de recurso.

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

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

### **CAPÍTULO V**

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

#### **Artículo 30.-Finalidad**

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.



## 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 31. – Concepto y delimitación**

1. A los efectos del presente decreto se entiende por :
  - a) Sugerencias, las propuestas formuladas por la ciudadanía que tengan por objeto la mejora de la calidad de los servicios públicos y/o de la organización y, cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción por parte de las personas usuarias de dichos servicios.
  - b) Quejas, las manifestaciones formuladas por la ciudadanía en las que hagan constar su disconformidad con la forma de prestación de los servicios, especialmente sobre demoras, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas o en el funcionamiento de los servicios públicos.
2. También se tramitarán conforme a este decreto las sugerencias o quejas que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Administración de la Comunidad de Castilla y León haya celebrado un contrato de concesión de servicios o un contrato de servicios que conlleve prestaciones directas a favor de la ciudadanía, con independencia de las reclamaciones de todo tipo que la persona usuaria considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores y usuarios.
3. Asimismo, se admitirá como sugerencia o queja aquella que sea formulada ante la Administración de la Comunidad de Castilla y León en relación con los servicios prestados por otras Administraciones, a las que se haya encomendado la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia.
4. No tendrán la consideración de quejas a efectos del presente decreto:
  - a) Las denuncias que pueda presentar la ciudadanía por las posibles irregularidades o infracciones a la legalidad de las que pueda derivar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la Administración.
  - b) Las solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.
  - c) Los comentarios a través de las redes sociales en los que se exprese una opinión negativa o una disconformidad general con el funcionamiento de la Administración o de alguno de sus servicios. Sin perjuicio de las actuaciones de oficio que pudieran iniciarse si se dedujeran indicios de un anormal funcionamiento de los servicios públicos.

5. Se tramitarán por su normativa específica las sugerencias y quejas que se refieran al ámbito prestacional sanitario, las de naturaleza tributaria y cualquier otra que cuente con regulación propia.
6. Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este decreto en ningún caso tendrán la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente.

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

### **Artículo 32.- 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.

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



## 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

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.

### **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.

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.

#### **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 a la Inspección General de Servicios, que llevará a cabo las actuaciones necesarias tendentes a conocer los motivos que hubieran originado la falta de contestación e instará, en su caso, a que esta se produzca.

#### **Artículo 35.- Seguimiento y mejora continua**

1. En la mejora continua de la calidad de los servicios se tendrá en cuenta el contenido de las sugerencias y quejas que se hayan formulado.
2. Cuando del análisis de un 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.
3. Dentro de los dos primeros meses de cada año, los órganos responsables de su gestión y tramitación elaborarán un informe valorativo de las sugerencias 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

quejas presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones de mejora adoptadas, en su caso, que remitirá al órgano responsable en materia de calidad de los servicios.

4. El órgano competente en materia de calidad de los servicios elaborará, en los dos meses siguientes, un informe de evaluación global de las sugerencias y quejas de la ciudadanía y extraerá las conclusiones y recomendaciones oportunas para la mejora de la calidad de los servicios prestados.

### **CAPÍTULO VI**

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

##### **Artículo 36.- Finalidad y objeto**

1. Con el fin de facilitar la participación de la ciudadanía en la gestión de los servicios públicos, de proponer iniciativas generales de mejora y proporcionar información global sobre la calidad en la prestación de los servicios, la Administración de la Comunidad de Castilla y León realizará estudios de análisis de la demanda y de evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a sus servicios, utilizando para ello técnicas de investigación, cualitativas y cuantitativas.
2. 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, en especial sus requisitos, formas y medios de acceso y los tiempos de respuesta.
3. La evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias tendrá por objeto la medición de la percepción que tienen sobre la organización y los servicios que presta la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

##### **Artículo 37.- Metodología de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción**

Para la realización de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias podrán utilizarse técnicas de investigación como encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión o cualesquiera otros que respeten las características y necesidades de cada servicio y prevean todas las dimensiones o

atributos relevantes desde el punto de vista del usuario y que permitan la posterior consolidación y comparación de resultados.

### **Artículo 38.- Realización, seguimiento y difusión**

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

## **Capítulo VII**

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



## 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 39.- Finalidad**

La finalidad de los premios a la calidad y a la innovación es reconocer a las organizaciones que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora de la calidad de los servicios y las prácticas innovadoras en la prestación de servicios, en la mejora organizativa o en los procesos de gestión.

### **Artículo 40.-Destinatarios**

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

- a) La Administración General de la Comunidad de Castilla y León.
- c) Los organismos autónomos y los entes públicos de derecho privado integrantes de la Administración institucional de la Comunidad.
- d) Las personas que presten servicios en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, ya sea personal funcionario, laboral, estatutario o eventual.
- e) Las entidades locales.
- f) La Administración General del Estado en la Comunidad de Castilla y León.

25

### **Artículo 41.-Modalidad de los premios**

1. Los premios a la calidad y a la innovación tendrán las siguientes modalidades:
  - a) Premio a la excelencia del servicio público en la Administración, dirigido a reconocer a los órganos y entidades a los que se refiere el artículo 40 que se hayan distinguido por la excelencia de su rendimiento mediante comparación con modelos de referencia reconocida y de la que resulte una mejora efectiva de la prestación de los servicios públicos.
  - b) Premio a las mejores prácticas de calidad, dirigido a reconocer a los órganos y entidades que hayan destacado por la mejora continua de la calidad de sus servicios públicos
  - c) Premio a la innovación en la Administración, destinado a reconocer la implantación de cambios significativos en los proceso de gestión o de la organización para mejorar los resultados en la prestación de los servicios públicos.
  - d) Premio ciudadanía, que reconoce la calidad e impacto en la ciudadanía de prácticas de mejora en la relación con los ciudadanos.
  - e) Premio mejores sugerencias de empleados públicos, que reconoce las mejores iniciativas de los empleados públicos o de los grupos de innovación

y mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León que contribuyan a incrementar la eficiencia, la mejora e innovación de los servicios.

2. Los premios consistirán en una placa o diploma careciendo de contenido económico.

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

1. Los premios serán objeto de convocatoria cada dos años, por orden de la persona titular de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, en la que se establecerá el contenido de las solicitudes de participación, así como los plazos de presentación y resolución, especificaciones técnicas y los criterios de valoración.
2. Por cada modalidad que se convoque se concederá un único premio sin perjuicio de que puedan otorgarse hasta un máximo de tres accésits por cada una de las modalidades a aquellas candidaturas que, a juicio del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.
3. La presentación de solicitud de participación supondrá la aceptación expresa de las condiciones contenidas en el presente decreto así como en la convocatoria de los premios.
4. Quienes hubieran obtenido un premio en la convocatoria anterior, únicamente podrán optar a la misma modalidad si el reconocimiento obtenido hubiera sido accésit.
5. Para optar al premio a la excelencia del servicio público en la Administración, las organizaciones deberán haber sido certificadas con una puntuación superior a 300 puntos en las evaluaciones de calidad que hayan realizado conforme a los modelos EFQM o CAF.

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

1. Para la valoración de las candidaturas a los premios se constituirá un Jurado o Jurados, cuyos miembros serán designados en la forma y número especificado en la orden de la correspondiente convocatoria.
2. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en la sección 3ª 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



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

3. La condición de miembro del jurado y la asistencia a sus sesiones no generarán en ningún caso derecho a la percepción de ninguna cuantía económica en concepto de remuneración, dietas o indemnizaciones.
4. Quienes intervengan en el procedimiento de concesión de los premios guardarán confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se realicen.

### **Artículo 44.- Resolución y efectos de los Premios**

1. La convocatoria se resolverá por orden de la persona titular de la consejería competente en materia de calidad de los servicios a propuesta del jurado correspondiente y se publicará en el Boletín Oficial de Castilla y León.
2. Una vez finalizado el proceso de valoración y concesión de los premios a la calidad y a la innovación, el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios proporcionará un informe de retorno a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas.
3. Quienes hayan obtenido algún reconocimiento podrán hacer constar en sus publicaciones, material impreso y páginas web, que han obtenido el correspondiente premio, así como anunciarlo en sus instalaciones por tiempo indefinido.
4. La consejería competente en materia de calidad de los servicios se reserva el derecho de utilizar y publicar los trabajos y proyectos presentados en páginas web oficiales, exposiciones y publicaciones que organice la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en los cuales se hará constar el nombre de las personas autoras del material, sin que por ello se devengue a su favor derecho económico alguno u obtención de cualquier otro tipo de beneficio.
5. La obtención de los premios no impedirá recibir cualquier otro premio o subvención para la misma finalidad.

27

### **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.

## **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

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

- Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 14/2002, de 24 de enero, por el que se crea y regula el sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- El capítulo VI, del Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- 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.
- 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.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

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

Valladolid, 3 de agosto de 2020

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Fdo.: María García Fonseca