

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. [2012/5027]

Mediante la aprobación del Plan de Medidas de Apoyo a Emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte 2011-2014, por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 24 de noviembre de 2011 (DOCM de 05/12/2011), la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha adquirió el firme compromiso con la sociedad de la Región de utilizar al máximo los recursos de que dispone, para gestionar de forma más eficiente sus competencias. El Plan contiene la medida normativa 4.1.e), que se concreta en la elaboración y aprobación de un Decreto, por el que se regulen las actuaciones en materia de calidad de los servicios públicos y su adecuación a la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas.

El Decreto que se aprueba tiene como objetivo consolidar como programas concretos, con un detallado desarrollo, actuaciones de la Administración cuya forma de realización incide directamente en la vida de los ciudadanos; así, es intención del Gobierno Regional la promoción, coordinación e impulso de cartas sectoriales de servicios, el otorgamiento de premios a la calidad en aquellos servicios públicos que hayan transformado de forma significativa su forma de prestación, la regulación con rango de Decreto de la forma de contestar las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos. También se considera necesario proceder a una evaluación continuada de la calidad en la prestación, complementada con el análisis de la demanda de los usuarios y del resultado obtenido al medir su satisfacción sobre la forma en que se prestan los mismos.

Nada de lo anterior es posible si no se lleva a cabo un análisis en profundidad de los procedimientos y trámites, que permita suprimir o, en su defecto, aligerar cargas administrativas que dificultan las gestiones a los ciudadanos. El mantenimiento de los sistemas corporativos de información, atención y registro, dotándolos de aplicaciones informáticas adaptadas a la normativa vigente en materia de administración electrónica, permitirá la prestación de los servicios de forma integrada y eficiente, así como la intercomunicación entre las administraciones públicas, para evitar desplazamientos a los administrados, haciendo posible la administración on-line.

En este Decreto se atribuyen funciones en materia de calidad a la Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos, creada por Decreto 12/2010, de 16 de marzo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a la que se encomienda dar cohesión al sistema realizando las funciones de recogida y análisis de datos que permitan conocer las necesidades y opiniones de la ciudadanía respecto del nivel de prestación los servicios públicos. También estará entre sus competencias el impulso de la cultura de la evaluación, el desarrollo de metodologías y aplicaciones para simplificar y racionalizar los procedimientos, y la introducción -de forma dinámica en la organización- de cuantas otras funciones específicas del área de la calidad se consideren necesarias. La atribución de nuevas funciones a este órgano no implica aumento de gasto y no duplica funciones previamente encomendadas a otro, teniendo en cuenta que se trata de un órgano colegiado preexistente.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia y Administraciones Públicas, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 29 de marzo de 2012.

Dispongo:

Capítulo I
Normas generales

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.

1. Mediante este Decreto se establece el marco general para la mejora de la calidad de los servicios prestados por los órganos y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus Organismos públicos vinculados o dependientes.

2. Tendrá carácter supletorio respecto de la normativa específica que se dicte para mejorar la calidad de los servicios prestados en las áreas educativa y sanitaria en el ámbito regional.

Artículo 2.- Órganos competentes.

La gestión de las competencias de calidad reguladas en este Decreto se encomienda a dos órganos colegiados:

1. La Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos.
2. La Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos.

La Inspección General de Servicios es la unidad administrativa encargada de ejecutar las actuaciones que le encomienden dichos órganos colegiados, en materia de calidad de los servicios.

Artículo 3.- La Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos.

1. Se encomiendan a la Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos, órgano colegiado integrado en la estructura de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas y presidido por el órgano gestor competente en materia de calidad de los servicios, las funciones de promoción, coordinación e impulso necesarias para la implantación de las actuaciones aprobadas en este Decreto.

2. Son miembros de esta Comisión las personas titulares de las Secretarías Generales y Secretarías Generales Técnicas de las Consejerías, de la Intervención General y de los órganos gestores competentes en materia de calidad de los servicios y de administración electrónica y sociedad de la información. La secretaria de esta Comisión se encomienda a la persona titular de la Inspección General de Servicios.

3. Corresponde al personal adscrito a la Inspección General de Servicios llevar a cabo las actuaciones que le encomienden los órganos colegiados.

Artículo 4.- La Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos.

1. La Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos es un órgano técnico de coordinación en materia de procedimientos creado, en virtud de lo dispuesto en la disposición final primera de la Ley 8/2006, de 20 de diciembre, que establece el régimen jurídico aplicable a la resolución administrativa en determinadas materias, como órgano de coordinación en materia de revisión de procedimientos. Está integrada por:

- a) La persona titular del órgano gestor en materia de calidad, que la preside.
- b) La persona titular de la Inspección General de Servicios, que ejercerá la vicepresidencia.
- c) Los coordinadores de simplificación, actualización e inventario de procedimientos de cada Consejería.
- d) Un inspector de la Inspección General de Servicios en calidad de vocal.
- e) Un funcionario de la Inspección General de Servicios que ejercerá la secretaria.

Todos los integrantes de la Comisión tendrán voz y voto, excepto quien ejerza la secretaria, que tendrá voz pero no voto. La persona que ejerza la presidencia podrá ser sustituida por quien ejerza la vicepresidencia. Los vocales serán nombrados y renovados por el órgano al que representan.

2. Son sus funciones:

- a) Coordinación para el mantenimiento actualizado de los procedimientos y trámites de las Consejerías.
- b) Actuar como órgano de coordinación en materia de revisión de procedimientos entre todas las Consejerías, incluidos los organismos y entidades de derecho público con personalidad jurídica propia que de ellas dependan.
- c) Revisar la actualización permanente en la Web de los procedimientos, así como establecer criterios que faciliten la mayor accesibilidad a los mismos.

3. Funcionamiento:

a) La Comisión se reunirá con carácter ordinario una vez cada semestre, previa convocatoria por el secretario. La convocatoria contendrá el orden del día fijado por el presidente. Se podrán celebrar reuniones extraordinarias a petición de un tercio de sus miembros, o a iniciativa del presidente.

- b) A las reuniones de la Comisión podrán asistir otros representantes técnicos de las Consejerías, con voz pero sin voto, previa petición de las Consejerías y autorización de la persona que preside, cuando se considere conveniente para cumplir las funciones encomendadas.
- c) A propuesta de quien ejerza la presidencia, o de todas o alguna de las Consejerías, podrán constituirse Comisiones Técnicas para la preparación de los trabajos y la documentación que posteriormente verá la Comisión, así como para determinadas funciones que no sean las previstas con carácter general. Estas Comisiones Técnicas estarán coordinadas por el secretario de la Comisión.

Artículo 5.- Actuaciones a desarrollar.

1. La Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos promoverá, coordinará e impulsará las siguientes actuaciones para potenciar la calidad en la prestación de los servicios públicos:

- a) Elaboración, implantación y seguimiento de cartas de servicios.
- b) Procedimiento para tramitar quejas y sugerencias genéricas.
- c) Evaluación de la calidad de los servicios públicos, análisis de la demanda de los usuarios de servicios públicos y evaluación de su satisfacción sobre los mismos.
- d) Convocatorias de premios a la calidad en la prestación de servicios.
- e) Análisis, simplificación e informatización de procedimientos y trámites, supresión y medición de cargas administrativas.
- f) Mantenimiento de sistemas corporativos integrados de información, atención y registro.
- g) Aprobación de planes y medidas de mejora, modernización e informatización de los servicios públicos, suscribiendo, cuando sea conveniente, convenios o acuerdos con otras Administraciones Públicas y corporaciones de derecho público.
- h) Cualquier actuación que, previa deliberación de la Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos, se considere que incide directa o indirectamente en la calidad de los servicios de la Administración regional.

2. En el primer trimestre del año natural la Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos elaborará un Plan Anual de Calidad que será elevado para su aprobación a Consejo de Gobierno. En él se recogerán, detalladas por Consejerías, las actuaciones a llevar a cabo en materia de cartas de servicios, quejas y sugerencias, simplificación administrativa y reducción de cargas.

Capítulo II Cartas de Servicios

Artículo 6.- Definición.

Las Cartas de Servicios son documentos públicos escritos que tienen una doble vertiente:

- a) Externa, en cuanto son utilizadas por la Administración para dar a conocer los servicios que ofrece, y los compromisos que asume, en relación con la calidad de la prestación de los mismos. Tienen como objetivo acercar la Administración a los ciudadanos facilitándoles el ejercicio de sus derechos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben.
- b) En su vertiente interna constituyen una herramienta de análisis para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Artículo 7.- Contenido.

A) Las Cartas de Servicios se elaborarán con lenguaje claro y sencillo, fácilmente comprensible por los ciudadanos que van a ser destinatarios de los servicios públicos. El formato del folleto divulgativo deberá ser, además, breve y ameno.

B) La estructura de las Cartas de Servicios tendrá los siguientes contenidos mínimos:

1. Datos identificativos. Debe contener la denominación completa del servicio, y la identificación del área responsable de los servicios de la Carta.
2. Objetivos y fines. Se explicitarán los fines de la organización y los objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.

3. Marco legal, en el soporte divulgativo basta con incluir “forma de consulta del marco legal”. Contendrá una relación sucinta de la normativa vigente aplicable a los servicios de la Carta.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios, en el soporte divulgativo basta con incluir “forma de consulta de los derechos y obligaciones”. Se enumerarán los reconocidos expresamente por el ordenamiento jurídico vigente y los establecidos por la organización.
5. Servicios que se ofrecen. Exclusivamente y de forma detallada, se deben enumerar los servicios respecto de los cuales se asumen compromisos.
6. Compromisos de calidad. Deben ser cuantificables y fácilmente invocables por los usuarios.
7. Indicadores que permitan medir el cumplimiento de los compromisos, en el soporte divulgativo basta con incluir “forma de consulta” respecto de los indicadores y sus resultados. Se hará constar la periodicidad con la que se divulgan los resultados de los cumplimientos de los compromisos.
8. Formas de participación del usuario, al menos en los procesos de revisión de la Carta.
9. Formas de presentación de quejas y sugerencias.
10. Mecanismos de comunicación de la Carta. Se detallarán las formas de difusión tanto en la propia organización prestadora del servicio, como a los usuarios.
11. Medidas de subsanación o garantía.
12. Fecha de entrada en vigor y vigencia. Las Cartas deben ser actualizadas siempre que haya modificaciones sustanciales de alguno de sus elementos. En cualquier caso deben establecer la fecha de entrada en vigor y su periodo de validez que no podrá ser superior a dos años.
13. Información de contacto con la organización prestadora del servicio. Se deben especificar las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan los servicios objeto de la Carta, indicando claramente la forma de acceso. Igualmente debe detallarse el horario y los medios y lugares de atención al público. Se recomienda incluir mapa y líneas de autobuses u otros medios de transporte, en su caso.

Artículo 8.- Procedimiento de elaboración.

1. La decisión sobre la elaboración de una Carta de Servicios debe ser suscrita por el titular del órgano gestor responsable de la prestación del servicio, aunque la iniciativa puede partir de la unidad administrativa prestadora, de un responsable de Centro o, incluso, del órgano gestor competente en materia de calidad de los servicios.
2. Una vez adoptado el acuerdo de elaborar la Carta, se constituirá un grupo de trabajo del que formarán parte representantes de los diferentes niveles de la organización que elabora la Carta y representantes de la Inspección General de Servicios, quienes aportarán su colaboración técnica.
3. El grupo de trabajo propondrá el borrador de resolución aprobatoria al órgano gestor competente para su aprobación y propondrá el borrador de folleto divulgativo a la Dirección General u órgano gestor competente en publicidad institucional para su supervisión.

Artículo 9.- Aprobación, publicación y difusión.

1. La Carta de Servicios se aprobará mediante resolución del titular del órgano gestor competente por razón de la materia.
2. La resolución aprobatoria será remitida por el órgano firmante, para su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
3. La Inspección General de Servicios, de acuerdo con el órgano gestor que aprobó la Carta de Servicios, elaborará el plan de difusión de la misma y enviará el folleto para su publicación en la sede electrónica de la Junta de Comunidades.

Artículo 10.- Seguimiento y actualización.

1. La Carta de Servicios establecerá un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades.
2. Una vez al año el grupo de trabajo revisará el contenido de la Carta, comprobará que mantiene su vigencia y, en caso contrario, formulará las propuestas de cambio en el contenido que estime convenientes para mantener una adecuada correspondencia entre la prestación del servicio y la Carta.

3. La Carta tendrá el periodo de validez que en ella se establezca expresamente y no podrá superar los dos años. En caso de no haber variado sustancialmente su contenido, la Carta podrá ser prorrogada por periodos anuales, mediante resolución del órgano competente para su aprobación.

Artículo 11.- Certificación de las Cartas de Servicios.

1. Además del seguimiento y actualización internos de las Cartas de Servicios, también se puede realizar un proceso de seguimiento por parte de una entidad certificadora homologada externa. Si el órgano gestor responsable de la Carta desea iniciar un proceso de certificación de la misma, lo comunicará a la Inspección General de Servicios que facilitará el desarrollo de ese proceso, en el cual se comprobarán fundamentalmente los siguientes aspectos:

- a) El contenido y formato de la Carta han sido elaborados de acuerdo con la metodología y los requisitos que exigen las normas vigentes.
- b) Los servicios y compromisos asumidos en la Carta se cumplen y con los estándares de calidad ofrecidos.
- c) Se está asegurando el cumplimiento mediante la provisión de recursos adecuados y el establecimiento de una metodología de seguimiento y control.

2. La obtención de certificado dará derecho a la valoración cualificada del mismo en las convocatorias de premios a la excelencia y la calidad de los servicios públicos que sean convocados por la Administración Regional, así como a su difusión en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Artículo 12.- Fomento y extensión del ámbito de aplicación de las Cartas de Servicios.

1. Las Consejerías deben presentar semestralmente a la Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos los proyectos de las Cartas de Servicios que les corresponda realizar en ese periodo, hasta la total implantación de las mismas en todos los servicios de la Junta de Comunidades.

2. Mediante convenio de colaboración suscrito con la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, podrá extenderse la aplicación de este Decreto para las actuaciones sobre Cartas de Servicios, a las Entidades Locales de Castilla-La Mancha.

Capítulo III

Quejas y sugerencias

Artículo 13.- Definición de quejas y sugerencias.

1. Cualquier persona, física o jurídica, debidamente identificada, puede presentar una queja o sugerencia sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, entendiéndose por queja la expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de alguna unidad, y por sugerencia la propuesta planteada en aras a la modificación o mejora en el funcionamiento de una unidad o la forma de prestación de un servicio.

2. Quedan fuera del ámbito de aplicación de este Decreto las quejas y sugerencias que se planteen sobre el funcionamiento del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha y las que afecten a otros servicios públicos regionales que dispongan de una regulación específica en la materia, así como las que se presenten ante el Defensor del Pueblo de la nación. Las quejas y sugerencias no tendrán en ningún caso la consideración de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos para interponer o resolver los mismos. Tampoco supondrán la renuncia al ejercicio de otras acciones o derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

3. Las denuncias, reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial administrativa, reclamaciones económico-administrativas, las previas a la vía judicial, los recursos administrativos, así como las peticiones realizadas por los ciudadanos invocando expresamente el derecho de petición regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, se registrarán por su normativa específica.

Artículo 14.- Presentación y tramitación.

1. La presentación y tramitación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se regula mediante Orden de la Consejería de

Presidencia y Administraciones Públicas, que también regula la aplicación electrónica encargada de la recepción y tramitación de las quejas y sugerencias, así como la aprobación del modelo normalizado de formulario.

2. Las quejas y sugerencias podrán ser presentadas por escrito de forma presencial o correo postal, mediante llamada al teléfono de información 012, o de forma electrónica utilizando el modelo de formulario que está disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Dicho formulario también puede descargarse y ser utilizado para la modalidad presencial o por correo postal, no obstante, se aceptarán los escritos que contengan las quejas o sugerencias en otro formato distinto al anterior, siempre que contengan la información precisa para su tramitación y respuesta.

3. Si el modelo normalizado fuera cumplimentado para otra finalidad, se tramitará conforme a la normativa específica en su caso.

4. La contestación a la queja o sugerencia deberá contener información sobre los derechos y deberes que asisten a quien se dirige a la Administración regional, las medidas o mejoras que ésta se dispone a adoptar para subsanar las deficiencias o errores detectados o, si así fuera, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole que se lo impidan, aún cuando sea temporalmente, y, en cualquier caso, excusas por el funcionamiento anómalo de los servicios.

5. Si transcurrido el plazo normativamente establecido no se hubiese obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

Artículo 15.- Solicitud de información.

El órgano gestor competente en materia de calidad de los servicios podrá recabar de cualquier Consejería u organismo público vinculado o dependiente de la Administración regional la información que precise, sobre las quejas y sugerencias presentadas ante ellos sobre sus servicios.

Artículo 16.- Protección de datos de carácter personal y deber de sigilo.

Quienes accedan a datos de carácter personal en relación con las quejas y sugerencias que se presenten, deberán preservar la identidad y confidencialidad de los mismos, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

Artículo 17.- Consultas informativas a la Administración.

1. Cualquier persona física o jurídica podrá realizar consultas informativas a la Administración Regional, entendiéndose por ello, cualquier pregunta o solicitud de información dirigida a la Administración regional sobre cuestiones generales relativas a su organización, competencias, estructura, directorio postal o telefónico o similares, siempre que no estén relacionadas con un expediente administrativo concreto, ni afecten a datos objeto de protección específica. Por su carácter de información general, el contenido de las respuestas dadas a estas consultas no podrá generar en ningún caso derechos indemnizatorios para quienes las realizaron.

2. No se tramitarán por esta vía las consultas en materia tributaria, urbanística, protección a los consumidores o cualesquiera otras materias sobre las que su normativa sectorial de regulación tenga prevista la existencia de mecanismos y procedimientos específicos de consulta.

3. La presentación de las consultas informativas será electrónica a través de un formulario habilitado en la Web de la Junta de Comunidades. Las consultas serán respondidas, por el órgano o unidad competente, al correo electrónico que la persona interesada haya hecho constar en el formulario.

4. También podrán realizarse consultas informativas a través del Teléfono Único de Información 012.

5. La Administración podrá publicar en la web aquella consulta y respuesta, o conjunto de ellas, cuyo objeto y contenido considere de interés general, siempre previa eliminación de los datos de carácter personal que puedan contener.

Capítulo IV

Evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios.

Artículo 18.- Definición de la evaluación de la calidad.

1. La Inspección General de Servicios realizará evaluaciones de calidad de los servicios públicos en los órganos gestores interesados, entendiéndose como tales evaluaciones los procedimientos que la Administración pone en marcha para analizar sus propios procesos de gestión, así como los resultados que obtiene, con el fin de detectar cuales son sus fortalezas, cuales sus debilidades, implantar acciones correctivas e identificar las áreas susceptibles de mejora.

2. Las evaluaciones pueden ser externas, cuando la Inspección General de Servicios inicie las actuaciones de oficio o a petición de los órganos interesados; o internas, denominadas autoevaluación, cuando sean los propios órganos gestores los encargados de evaluarse, para lo que la Inspección General prestará asistencia técnica

Artículo 19.- Desarrollo de la evaluación.

1. La evaluación de la calidad de los servicios se articulará mediante actuaciones de inspección que se desarrollarán en un Plan Anual de Inspección.

2. La autoevaluación se desarrollará mediante sistemas homologados, tales como Cartas de Servicios u otros modelos de gestión de calidad reconocidos, tales como EFQM sector público, CAF o EVAM.

Artículo 20.- Reconocimiento público.

La obtención de resultado favorable en la evaluación de la calidad en la prestación de un servicio público mediante un sistema homologado, dará derecho a la valoración cualificada del mismo en las convocatorias de premios a la excelencia y la calidad de los servicios públicos que sean convocados por la Administración Regional, así como a su difusión en la web institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Artículo 21.- Métodos de análisis de necesidad y expectativas.

1. Con la finalidad de conocer de forma directa las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios públicos el órgano gestor competente en calidad de los servicios realizará consultas periódicas y regulares, al menos una vez al año, sobre el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que recibe de la Administración Regional, también se les preguntará sobre los servicios que esperan recibir de la Administración en el futuro.

2. Para las consultas se utilizarán técnicas de investigación tales como encuestas, sondeos, entrevistas, paneles de usuarios, o cualquier otro medio que se considere idóneo. La Administración podrá servirse de instrumentos informáticos que den inmediatez y bajo coste a las consultas.

3. La metodología utilizada en estas técnicas garantizará la protección de datos de quienes hayan colaborado en cada trabajo concreto, así como la conexión de lo que se pregunta con los intereses más relevantes de los ciudadanos.

Artículo 22.- Informe sobre resultados.

Cuando de las actuaciones comprendidas en este capítulo se deriven resultados que afecten al desarrollo de programas sectoriales con incidencia social, el órgano competente en calidad de los servicios remitirá informe a los órganos gestores con el fin de que adopten las acciones o mejoras que consideren oportunas.

Capítulo V

Premios a la excelencia y a la calidad en la prestación de servicios públicos

Artículo 23.- Concepto y finalidad de los premios.

1. Se define como premios a la excelencia y a la calidad en la prestación de los servicios públicos el reconocimiento oficial y público del funcionamiento de órganos, organismos o entidades públicas, empresas y fundaciones públicas,

establecimientos, centros o unidades administrativas con rango mínimo de servicio bajo pautas de calidad, innovación y creatividad.

2. La principal finalidad de los premios es distinguir a quienes mediante su actividad de mejora hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía. Otra finalidad de los premios es lograr la normalización y consolidación de esos comportamientos para que sirvan de referencia en los servicios públicos de Castilla-La Mancha.

Artículo 24.- Destinatarios.

Pueden optar a los premios los órganos, organismos o entidades públicas, empresas y fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas con rango mínimo de servicio, integrantes o que dependan de las Administraciones Públicas con sede en Castilla-La Mancha, entre las que se incluyen:

- a) La Administración de la Junta de Comunidades.
- b) Entidades Locales.
- c) Universidad.
- d) Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 25.- Modalidades.

En cada edición del Premio se convocarán modalidades para premiar:

1. La excelencia de los servicios públicos. Se premiará al organismo, entidad pública, empresa o fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa que se haya distinguido especialmente en la mejora de la calidad de los servicios que presta mediante la implantación de un sistema de calidad homologado, como pueden ser las cartas de servicios, norma ISO, EFQM, CAF, EVAM.

2. Las mejores prácticas de gestión interna que redunden en la calidad de los servicios públicos. Se premiarán las actuaciones administrativas que mejoren la gestión interna de los procesos y puedan ser exportables como referencia a otros servicios públicos.

3. Las mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía. Su finalidad es reconocer al organismo, entidad pública, empresa o fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa que mediante técnicas, metodología o instrumentos de mejora, haya incrementado singularmente el rendimiento y la calidad de su trabajo como prestador de servicios a los ciudadanos.

Artículo 26.- Contenido del Premio.

1. Por cada modalidad que se convoque se concederá un único premio que consistirá en la entrega de un diploma acreditativo firmado por la persona titular de la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y una placa representativa. En ningún caso la concesión del premio conllevará compensación económica para quien obtenga el galardón.

2. Podrán otorgarse, en el número que determine el jurado, menciones especiales del premio a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora, mediante diploma firmado por la persona titular de la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

3. Asimismo podrán entregarse títulos de finalista a todas las demás candidaturas participantes. Dichos títulos se documentarán mediante diplomas firmados también por la persona titular de la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

4. Si, a juicio del jurado, ninguna candidatura reuniera los suficientes méritos, el premio podrá ser declarado desierto. La decisión del jurado será, en todo caso, inapelable.

Artículo 27.- Convocatoria.

1. Los premios se convocarán por resolución de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas que se publicará en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

2. En la convocatoria deberán figurar:

- a) Las modalidades de premio que se convocan y la denominación de las mismas.
- b) La indicación de que la adjudicación se llevará a cabo en régimen de concurrencia competitiva. En el supuesto de que la convocatoria limite el número de candidaturas que podrán optar a los premios, establecerá el procedimiento con arreglo al cual se efectuará una primera fase eliminatoria entre las presentadas.
- c) El modelo o modelos, según las modalidades que se convoquen, de la solicitud de participación, los medios y el plazo para su presentación, así como el órgano al que han de dirigirse.
- d) Los criterios de valoración en los que deberá basarse el jurado para otorgar los premios.
- e) La composición del jurado y la designación de la comisión de valoración.
- f) La inexistencia de gasto por tratarse de diplomas y placas.
- g) El plazo máximo previsto para resolver el procedimiento y notificar la correspondiente resolución.

Artículo 28.- Compromisos de la Administración convocante de los Premios.

1. Quienes intervengan en el procedimiento de concesión de los premios guardarán confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones de las candidaturas presentadas.

2. A petición de los promotores de las candidaturas, los materiales entregados serán devueltos en un plazo no superior a dos meses desde la publicación de la concesión de los premios. Finalizado este plazo sin que exista petición, podrán ser incorporados al Archivo Regional de Castilla-La Mancha.

3. La Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas se compromete a difundir el resultado de los premios y a facilitar a los galardonados un logotipo conmemorativo, de manera que puedan indicarlo en su material impreso, en su página web o en sus dependencias.

Artículo 29.- Compromisos de los participantes.

Quienes participen en la convocatoria se comprometerán a:

- a) Facilitar a los órganos administrativos encargados de tramitar el premio cuanta información les sea requerida sobre el material objeto de la candidatura.
- b) Autorizar a la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas para que publique, en su caso, las memorias del proyecto presentado.
- c) Participar en las acciones de difusión presencial, gráfica o audiovisual de los premios.

Artículo 30.- Régimen jurídico.

1. La participación y, en su caso, obtención del premio a la calidad en la prestación de los servicios públicos en Castilla-La Mancha será compatible con la consecución de cualquier otro premio o subvención para fines similares.

2. Los premios a la excelencia y a la calidad de los servicios públicos en Castilla-La Mancha se regirán por este Decreto y no implican gasto en la concesión por tratarse de premios meramente honoríficos.

Capítulo VI

Racionalización y simplificación de procedimientos.

Reducción y medición de cargas administrativas

Artículo 31.- Registro de procedimientos y trámites.

1. Se crea en la Inspección General de Servicios el Registro de Procedimientos y Trámites de la Administración Regional que se gestiona mediante una aplicación informática. La información que contiene se mantendrá actualizada. En la sede electrónica de la Junta de Comunidades estará disponible el modelo de ficha para recogida de datos de procedimientos y trámites, que servirá para dar de alta los procedimientos y para introducir las modificaciones que se produzcan en los datos de los ya existentes, o en los datos de trámites asociados.

2. Los procedimientos y sus trámites serán accesibles a los ciudadanos en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. En la información que se ofrezca de cada uno de ellos constarán las vías posibles de acceso -incluido si es o no posible el acceso electrónico- de los ciudadanos a ese servicio en concreto.

Artículo 32.- Instrumentos para la normalización de convocatorias y formularios.

1. La Inspección General de Servicios colaborará con las Consejerías en la comprobación de que los procedimientos se tramitan de conformidad con la normativa en vigor. En particular se comprobará la simplificación y la adaptación de los procedimientos afectados por la trasposición en Castilla-La Mancha de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior de conformidad con la Ley 7/2009, de 17 de diciembre.

2. Por Orden de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas se regularán la composición y el contenido mínimo de los formularios disponibles para ser cumplimentados o descargados de la web, que deberán cumplir las normas vigentes sobre identidad corporativa, y no podrán contener relaciones de documentos cuya solicitud de aportación a los ciudadanos está prohibida, bien por tratarse de documentación que obra en poder de la Administración, o bien por ser documentos que ésta puede recabar por sus propios medios, previa autorización expresa para ello del interesado.

3. En la sede electrónica se mantendrán modelos de convocatorias y documentos normalizados, así como manuales de simplificación administrativa y de medición de cargas para su utilización por las distintas Consejerías en sus actividades propias.

Artículo 33.- Reducción y medición de cargas administrativas.

1. Las Consejerías de la Junta de Comunidades serán responsables de introducir la medición de cargas administrativas que se desprendan de su normativa, en la aplicación informática de medición de cargas que la Administración General del Estado mantiene a disposición de las Administraciones Públicas. La coordinación de esta actividad, así como el seguimiento de la reducción de cargas administrativas que se realicen o deban realizar en la Administración regional, se llevará a cabo por personal de la Inspección General de Servicios.

2. Se priorizará el estudio para la reducción y medición de cargas, así como el rediseño e informatización, de aquellos procedimientos directamente vinculados a la actividad de fomento de la economía y creación de empleo. En estos procedimientos, que incluyen en todo caso los de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios, el órgano gestor deberá remitir a la Inspección General de Servicios informe sobre la reducción de cargas, en su caso, y la medición correspondiente, con carácter previo a su aprobación.

Artículo 34.- Coordinador de Simplificación, Actualización e Inventario de Procedimientos.

1. Por las Secretarías Generales o Secretarías Generales Técnicas de las distintas Consejerías, y de aquellos organismos autónomos que acuerde la Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos, se designará un Coordinador de Simplificación, Actualización e Inventario de Procedimientos, correspondiéndole el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Emitir informe sobre la adecuación de los procedimientos nuevos a la normativa vigente sobre racionalización de procedimientos y reducción de cargas administrativas.
- b) Coordinar en la regulación de nuevos procedimientos administrativos y modificación de los existentes, la implantación de las medidas de simplificación, reducción de cargas en la tramitación administrativa y mejora de la regulación propuestas por las unidades gestoras.
- c) Realizar el seguimiento y supervisión del rediseño de los procedimientos administrativos generados en la Consejería.
- d) Clasificar, normalizar y mantener actualizados los formularios y modelos de solicitud correspondientes a los procedimientos de la Consejería, facilitados por las unidades gestoras.
- e) Catalogar y mantener actualizados los procedimientos administrativos que sean tramitados en la Consejería, u organismo autónomo, con referencia expresa al plazo máximo para resolver y notificar la resolución, así como de los efectos del silencio administrativo en caso de que éste se produzca. Para ello obtendrá el número de procedimiento y el código de ficha del sistema de información y atención al ciudadano (SIACI) relativo al trámite, que insertará en los formularios de su Consejería.
- f) Participación en la elaboración, coordinación e impulso de las Cartas de Servicios de la Consejería correspondiente.
- g) Aquellas otras funciones que legal o reglamentariamente, o mediante acuerdo de la Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos, se le encomienden.

2. Los Coordinadores de Simplificación, Actualización e Inventario de Procedimientos colaborarán y recibirán instrucciones de la Inspección General de Servicios o del órgano que en cada momento ostente las competencias en materia de calidad de los servicios de la Administración Regional, al que elevarán informe semestral que tendrá como contenido mínimo la correspondiente información sobre el estado de ejecución de las actuaciones realizadas en su Consejería u Organismo autónomo en relación con el ejercicio de las funciones referidas en el número 1 del presente artículo.

3. Los Coordinadores de Simplificación, Actualización e Inventario de Procedimientos, en relación con los procedimientos y trámites de su Consejería u Organismo autónomo, serán los responsables de comunicar a la Inspección General de Servicios u órgano equivalente que ostente las competencias en esta materia, con anterioridad a su entrada en vigor, cualquier variación en los procedimientos y trámites del Registro de Procedimientos y Trámites de la Administración Regional y, con carácter general, deberán confirmar la exactitud de la relación de procedimientos y trámites incluidos en dicho Registro.

Capítulo VII

Sistema corporativo de información, atención y registro

Artículo 35.- Definición del sistema corporativo.

El sistema corporativo está integrado por el Registro Único, las Oficinas de Información y Registro (OIR), las Ventanillas Únicas Empresariales (VUE), el Teléfono Único de Información 012 y el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIACI). También mantiene la información de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.

Artículo 36.- El Registro Único.

1. En la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha existe un Registro Único de documentos, gestionado mediante aplicación informática, en el cual se integran el registro presencial, el registro electrónico de aplicaciones y el registro electrónico del ciudadano.
2. Corresponde a la Inspección General de Servicios la gestión y el mantenimiento del Registro Único de documentos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
3. El funcionamiento del Registro Único se regulará por Orden de la Consejería competente en materia de calidad de los servicios.

Artículo 37.- Oficinas de Información y Registro (OIR).

Las Oficinas de Información y Registro son unidades especializadas que, de forma presencial, suministran información general y realizan trámites sobre cualquier servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:

- Informan sobre las competencias de las unidades administrativas del Ejecutivo regional, los servicios que prestan, las direcciones, teléfonos, faxes, correos electrónicos y horarios de atención. También informan sobre convocatorias de ayudas, becas, subvenciones y consultas del Diario Oficial de Castilla-La Mancha, Boletín Oficial del Estado y otros boletines oficiales a través de Internet. Les corresponde, asimismo, asesorar sobre los derechos que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración regional y mantener a disposición de los ciudadanos ejemplares de la Carta de los Derechos del Ciudadano y de las Cartas de Servicios aprobadas, así como publicidad institucional referida a la Unión Europea.

- En materia de tramitación de documentos, en las Oficinas de Información y Registro se registran de entrada documentos dirigidos a cualquier unidad administrativa de la Junta, de otras Comunidades Autónomas, de la Administración General del Estado, de Entidades Locales y de la Unión Europea, en cumplimiento del artículo 38.4.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Aneja a la función de registro está la de compulsas. También facilitan los modelos de solicitud publicados en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de las convocatorias en vigor y ayudan a su cumplimentación. En ellas se puede solicitar la obtención del certificado de firma electrónica para persona física.

Artículo 38.- Ventanillas Únicas Empresariales.

Las Ventanillas Únicas Empresariales son un instrumento de coordinación de las Administraciones local, autonómica y central y las Cámaras de Comercio, que tienen como misión informar y asesorar a aquellos emprendedores que

pretenden poner en marcha una empresa, posibilitando la realización de todos los trámites necesarios en un mismo espacio. La Ventanilla Única Empresarial se configura como un servicio fundamental para promover la creación de empresas, favorecer la creación de empleo y para proporcionar comodidad, eficacia y eficiencia a los emprendedores.

Artículo 39.- El Teléfono Único de Información 012.

1. El 012 -o 902 267 090 si la llamada procede de fuera de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma- es un teléfono de información y tramitación administrativa, que acerca la Junta de Comunidades a los ciudadanos, evitándoles desplazamientos innecesarios, resolviendo sus dudas y respondiendo a sus preguntas.

2. En el 012 se presta información acerca de las convocatorias de ayudas, becas y subvenciones, empleo público o derechos de los ciudadanos y compromisos adquiridos por la Administración regional para la prestación de servicios públicos. A través de este teléfono se pueden también iniciar múltiples procedimientos.

Artículo 40.- La información a través de Internet y el Servicio de Alertas Informativas.

Las vías presencial y telefónica como medios de atención e información al ciudadano se completan con los contenidos en materia de calidad de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Quienes se den de alta en el sistema de alertas informativas recibirán, en tiempo real y de forma cómoda y resumida, información de convocatorias de ayudas, admisión en centros y actividades y de ofertas de empleo de la Administración regional.

Artículo 41.- Contenidos incluidos en la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.

En el sistema de procedimientos y trámites de la Administración Regional se mantiene actualizada la información de actividades de la Junta de Comunidades que afectan al contenido de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.

Capítulo VIII

Otras actuaciones en materia de calidad de los servicios

Artículo 42.- Planes, medidas y actuaciones en materia de calidad.

1. La Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos podrá instar la elaboración de planes, medidas y actividades que contribuyan a la mejora, modernización e informatización de los servicios públicos de la Junta de Comunidades y el acercamiento de la Administración a los ciudadanos.

2. En colaboración con los órganos competentes de todas o algunas de las Consejerías, la Inspección General de Servicios elaborará dichos planes y los someterá a la aprobación de la Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos. Una vez aprobados, corresponde a la Inspección prestar asistencia técnica a los órganos competentes para su implantación y, una vez finalizados, elevará un informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, así como el ajuste del calendario de ejecución a los plazos previstos.

Artículo 43.- Convenios o Acuerdos.

Corresponde a la Inspección General de Servicios, bajo la supervisión de la Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos, la gestión de las competencias relacionadas con los Convenios o Acuerdos suscritos con la Administración General de Estado, con las Entidades Locales o con Corporaciones de Derecho Público, para el desarrollo de actuaciones genéricas relacionadas con la calidad de los servicios y, en concreto, para el desarrollo de las Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano -registro, información o gestión-, Ventanilla Única Empresarial y Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.

Artículo 44.- Resultados.

El órgano competente en materia de calidad de los servicios elevará al Consejo de Gobierno, en el primer trimestre del año en curso, un informe sobre el resultado de las actuaciones en materia de calidad desarrolladas en el año anterior.

Disposición adicional única. Referencias a la Oficina de Calidad de la Administración Regional.

Todas las referencias hechas en cualquier norma de igual o inferior rango anterior a este Decreto a la Oficina de Calidad de la Administración Regional se entenderán realizadas a la Comisión de la Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

1. Se derogan expresamente:

- a) El Decreto 24/1998, de 31 de marzo, por el que se regulan los servicios de información general y registro de documentos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- b) La Orden de 2 de febrero de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Calidad de la Administración Regional.
- c) La Orden de 2 de enero de 2008, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se regulan la composición y el funcionamiento de la Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos prevista en la Ley 8/2006, de 20 de diciembre.
- d) La Orden de 17 de noviembre de 2006, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de los premios a la excelencia y a la calidad de los servicios públicos en Castilla-La Mancha.

2. Quedan asimismo derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final primera. Habilitación de desarrollo.

Se autoriza a la persona titular de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas para dictar las disposiciones que resulten necesarias en desarrollo del presente Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, el 29 de marzo de 2012

La Presidenta
MARÍA DOLORES DE COSPEDAL GARCÍA

El Consejero de Presidencia y Administraciones Públicas
LEANDRO ESTEBAN VILLAMOR