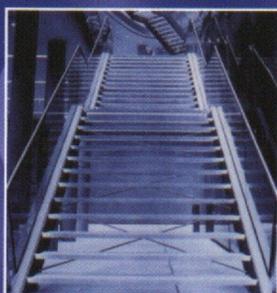


4

Marco Jurídico de la Modernización en la Administración de la Comunidad de Castilla y León

Vol 2



Marco jurídico de la Modernización 4
en la Administración de la Comunidad
de Castilla y León

Volumen II

Marco jurídico de la Modernización 4
en la Administración de la Comunidad
de Castilla y León

Volumen II



Edita: Junta de Castilla y León
Consejería de Presidencia y Administración Territorial
Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa

ISBN: 84-9718-271-5 (Obra completa)
ISBN: 84-9718-273-1 (Vol. II)

Dep. legal: VA. 666-2004

Impresión: Sever-Cuesta

III.b) Premios a la Calidad de los Servicios Publicos

Marco juridico de la Modernizacion
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

§ 41

DECRETO 19/2002, de 31 de enero, por el que se crean los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración¹

(B.O.C. y L. n.º 26, de 6 de febrero de 2002)

La progresiva implantación en la Administración de la Comunidad de Castilla y León de mecanismos de gestión de la calidad es el resultado del compromiso público de mejora en la prestación de los servicios públicos, con el fin último de satisfacer las legítimas demandas y expectativas de los ciudadanos.

Para que este compromiso se realice de forma efectiva, se ha de tener en cuenta dos aspectos fundamentales, por una parte, considerar al ciudadano como eje central de la actividad pública y destinatario de los servicios de la Administración, y por otra, tener en cuenta a los empleados públicos cuyo esfuerzo y dedicación hace posible la consecución de los objetivos programados o fijados y el correcto funcionamiento y desarrollo de la actividad administrativa, logrando así la mejora continua de la Administración Autonómica.

Un instrumento cada vez más aceptado en cualquier clase de organización es la creación de premios que constituyan, más que una simple recompensa económica o lucrativa, un acto de estímulo y de valoración de aquellas personas y unidades que han hecho suyo el compromiso de calidad; con ellos, se les indica que su esfuerzo se ve reconocido, que están siguiendo el camino correcto y que han de continuar trabajando en esa misma línea para mantener el prestigio conseguido y dar cumplimiento a las nuevas expectativas.

Consciente de ello, éste es el objetivo perseguido por la Administración de la Comunidad de Castilla y León al aprobar este Decreto, crear unos premios específicos en materia de calidad de los servicios públicos, como forma de lograr el reconocimiento personal y orgánico ante la sociedad, con la finalidad de que constituyan una fuente de motivación y de distinción.

Por un lado, desde un punto de vista interno, se otorgarán dos modalidades de premios a la calidad para el reconocimiento de los órganos, unidades, centros o entidades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, así como de los empleados públicos que prestan servicios en la misma.

¹ Título modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio, de modificación del Decreto 19/2002, de 31 de enero, por el que se crean los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

Pero también se pretende incentivar la puesta en marcha de procesos de calidad por incentivos ajenos, y por ello se concretan otras dos modalidades de premios a la calidad, completamente innovadores en el ámbito de las Administraciones públicas, dirigidos a las Entidades Locales de Castilla y León y a los propios ciudadanos.

Se quiere reconocer el esfuerzo que las Entidades que integran la Administración Local realizan en la mejora de los servicios públicos que prestan, otorgándoles unos premios a las mejores prácticas. Y se quiere estimular al «buen ciudadano», aquel que participa de forma activa en la mejora de los servicios públicos, premiando las mejores sugerencias sobre el funcionamiento de la Administración Autonómica.

Por último, con la aprobación de este Decreto se da cumplimiento a lo previsto en el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, aprobado por Decreto 46/2000, de 9 de marzo («Boletín Oficial de Castilla y León» núm. 51, de 14 de marzo de 2000), que en su Actuación 5 preveía la creación de premios a la mejores prácticas de calidad en la Administración.

En su virtud, a propuesta del titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León, en su reunión de 31 de enero de 2002

DISPONGO:

Artículo 1.º-Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente disposición tiene por objeto la creación, en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos.

2. *Los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración constituyen el reconocimiento oficial, expresado por el Presidente de la Junta de Castilla y León, por la adopción de prácticas de calidad de los servicios públicos, por su propuesta o sugerencia o por trabajos de estudio e investigación sobre modernización de la Administración².*

Artículo 2.º-Modalidades de Premios.

1. Se crean las siguientes modalidades de Premios:

a) Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

² Art. 1.2, modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio. (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

b) Premios a las mejores prácticas de calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

c) Premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos de la Administración Autonómica.

d) *Premios a las mejores prácticas en la Administración Autonómica*³.

e) Premios a las mejores sugerencias de los ciudadanos para mejora de los servicios públicos autonómicos.

f) *Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración Pública*⁴.

g) *Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León*⁴.

2. Todas las modalidades de Premios que se establecen en el apartado anterior tendrán carácter anual, y podrán declararse total o parcialmente desiertas.

Artículo 3.º-Convocatoria y Jurado de los Premios.

Anualmente se convocarán dichos Premios mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, que se publicará en el «Boletín Oficial de Castilla y León», concretando las bases que habrán de regir su concesión, así como la composición del jurado que los otorgará.

Artículo 4.º-Efectos de los Premios.

1. Las listas de los premiados se darán a conocer a través de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

2. Los órganos y unidades propias así como las Entidades Locales premiadas podrán, durante los tres años siguientes a la concesión, mencionar en sus publicaciones y material impreso, que han obtenido el galardón, así como anunciarlo en sus dependencias.

Artículo 5.º-Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

1. El premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León tiene como fin el reconocimiento al órgano, unidad, centro

³ Art. 2. 1.d) modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

⁴ Letras f) y g) añadidas por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

o entidad de la Administración Autónoma que más se hayan distinguido en el incremento de la calidad de sus servicios mediante la mejora de sus procesos y sus resultados y, por ende, que haya redundado en la mejora de los servicios prestados al ciudadano.

2. El modelo europeo de excelencia en la gestión, de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), adaptado a las Administraciones Públicas, será la base para la concesión de este premio.

3. Se concederá un único premio, que consistirá en:

- a) Una escultura conmemorativa.
- b) Un diploma acreditativo.
- c) Una placa exterior representativa.

d) *Adquisición de bienes y servicios destinados a la mejora de la calidad y modernización de la Administración hasta un importe de 12.000 euros*⁵.

Artículo 6.º–Premios a las mejores prácticas en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

1. Los premios a las mejores prácticas tienen como fin el reconocimiento a los órganos, unidades, centros o entidades de la Administración Autónoma que más se hayan distinguido en la implantación de técnicas o instrumentos de mejora, que hayan contribuido a incrementar la calidad con la que se prestan los servicios públicos.

2. Se concederán tres premios, y cada uno de ellos consistirá en:

- a) Un diploma acreditativo.
- b) Una placa exterior representativa.

c) *Adquisición de bienes y servicios destinados a la mejora de la calidad y modernización de la Administración hasta un importe de 6.000 euros*⁶.

Artículo 7.º–Premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos de la Administración Autónoma.

1. El premio a las mejores sugerencias de los empleados públicos tienen como fin el reconocimiento a aquellos empleados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León que se hayan distinguido especialmente en la presentación formal de iniciativas o

⁵ Apartado modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

⁶ Apartado modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

sugerencias correctamente estructuradas que, por ser innovadoras o por conllevar un importante esfuerzo de análisis y obtención de resultados, conlleven directa o indirectamente una mejora en la calidad de los servicios públicos o en la atención a los ciudadanos.

2. Se concederán tres premios, y cada uno de ellos consistirá en:

a) Un diploma acreditativo.

b) 1.500 euros⁷.

3. En el expediente personal de los empleados públicos premiados quedará constancia de dicha concesión, y se comunicará al Registro General de Personal para su anotación.

Artículo 8.º–Premios a las mejores prácticas en las Administraciones de Castilla y León⁸.

1. *Los Premios a las mejores prácticas en las Administraciones de Castilla y León tienen como fin el reconocimiento de las Entidades Locales de la Comunidad Autónoma, o de cualquiera de sus órganos, unidades, centros o entidades, las Universidades públicas, los órganos periféricos de la Administración General del Estado en Castilla y León, que más se hayan distinguido en la implantación de mejoras de la calidad de los servicios o modernización de la Administración, que hayan contribuido a incrementar la calidad con la que se prestan los servicios públicos.*

2. *Se concederán tres premios, y cada uno de ellos consistirá en:*

a) *Un diploma acreditativo.*

b) *Una placa exterior representativa.*

c) *6.000 euros destinados a realizar actuaciones de mejora de la calidad de los servicios y modernización de la Administración.*

Artículo 9.º–Premios a las mejores sugerencias de los ciudadanos para mejora de los servicios públicos autonómicos.

1. Los premios a las mejores sugerencias tienen como fin el reconocimiento a los ciudadanos por las mejores sugerencias e iniciativas efectuadas, que hayan contribuido a la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración Autónoma, a tra-

⁷ Apartado modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

⁸ Artículo modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

vés del incremento de la eficiencia de los elementos personales y materiales o el ahorro del gasto público, la simplificación o supresión de trámites que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales y del interés público.

2. A efectos del presente Decreto se entenderán por ciudadanos, tanto las personas físicas como jurídicas.

3. Se concederán tres premios, y cada uno de ellos consistirá en:

- a) Un diploma acreditativo.
- b) 1.500 euros⁹.

*Artículo 10.º-Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración Pública*¹⁰.

1. *El Premio de Investigación sobre Modernización de las Administraciones Públicas tiene por objeto el reconocimiento a los trabajos de estudio e investigación y publicaciones llevados a cabo por los profesionales y empleados públicos de cualquier Administración pública en el campo de la implantación y estudio de sistemas gerenciales en la Administración.*

2. *Se concederá un único premio que consistirá en:*

a) *Un diploma acreditativo, que contará con una valoración de 0,20 puntos a efectos de concurso de traslados en la Administración Autónoma de Castilla y León, cuando así se reconozca en las oportunas convocatorias.*

b) *3.000 euros.*

3. *A la vista de los trabajos presentados, si el jurado lo estima conveniente, se podrá conceder un accésit o mención especial. Dicha mención será reconocida con un diploma acreditativo que contará con una valoración de 0,10 puntos a efectos de concurso de traslados en la Administración autónoma de Castilla y León, cuando así se reconozca en la oportunas convocatorias, y 1.000 euros.*

Con respecto a este premio la Administración Autónoma se reserva el derecho de edición de la obra.

⁹ Apartado modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

¹⁰ Artículo introducido por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

Artículo 11.º-Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León¹¹.

1. *El Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León tiene como objeto el reconocimiento a los trabajos de estudio e investigación y publicaciones llevados a cabo por los profesionales y empleados públicos de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Castilla y León en el campo de la implantación y estudio de sistemas gerenciales en la Administración de Castilla y León.*

2. *Se concederá un único premio que consistirá en:*

a) *Un diploma acreditativo que contará con una valoración de 0,20 puntos a efectos de concurso de traslados en la Administración Autonómica de Castilla y León, cuando así se reconozca en las oportunas convocatorias.*

b) *3.000 euros.*

3. *A la vista de los trabajos presentados, si el jurado lo estima conveniente, se podrá conceder un accésit o mención especial. Dicha mención será reconocida con un diploma acreditativo que contará con una valoración de 0,10 puntos a efectos de concurso de traslados en la Administración Autonómica de Castilla y León, cuando así se reconozca en las oportunas convocatorias, y 1.000 euros.*

Con respecto a este premio la Administración Autonómica se reserva el derecho de edición de la obra.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.—En las modalidades dirigidas a la Administración Autonómica se entenderá incluida la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, sus Organismos Autónomos y los Entes Públicos de Derecho Privado dependientes de la misma en cuanto ejerzan potestades públicas.

En las modalidades dirigidas a empleados públicos de la Administración Autonómica se entenderá incluido el personal de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, de sus Organismos Autónomos y, a los meros efectos de este Decreto, de los Entes Públicos de Derecho Privado¹².

¹¹ Artículo introducido por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

¹² Párrafo modificado por el Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

Segunda.—La Consejería de Economía y Hacienda¹³ adoptará las medidas económicas y presupuestarias necesarias para la efectividad de lo dispuesto en el presente Decreto.

Tercera.—Las cantidades económicas que se prevén en este Decreto como premios en metálico, podrán ser actualizadas mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, que será publicada en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se autoriza al titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial para dictar las disposiciones y resoluciones necesarias para el desarrollo y aplicación de este Decreto.

Segunda.—El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

¹³ La referencia a la Consejería de Economía y Hacienda, se entenderá referida a la Consejería competente en materia presupuestaria. Disposición Adicional del Decreto 66/2004, de 8 de julio (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2004).

ORDEN PAT/1273/2004, de 19 de julio, por la que se convocan los Premios a la Calidad y Modernización de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León para el año 2004.

(B.O.C. y L. n.º 151 de 6 de agosto de 2004)

(Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 156 de 13 de agosto de 2004)

El Decreto 19/2002, de 31 de enero, creó los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León (“B.O.C. y L.” n.º 26, de 6 de febrero de 2002), siendo modificado posteriormente por el Decreto 66/2004, de 8 de julio, (“B.O.C. y L.” n.º 134, de 14 de julio de 2004), vista la necesidad de afrontar determinados cambios que la práctica había puesto de relieve.

Entre las novedades introducidas por el Decreto 66/2004, cabe destacar, además del cambio de denominación de estos Premios, su apertura a todas las Administraciones presentes en nuestra Comunidad y la inclusión de dos nuevas modalidades, como son el “Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración Pública” y el “Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León”.

El artículo 3.º del citado Decreto 19/2002 establece que, anualmente, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial procederá a convocar dichos Premios.

En su virtud, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3.º y en la disposición final primera del Decreto 19/2002, de 31 de enero, de acuerdo con la nueva redacción dada por el Decreto 66/2004, de 8 julio,

DISPONGO:

Artículo Único.– Se convocan los Premios a la Calidad y Modernización de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León para el año 2004, de acuerdo con las siguientes:

BASES:

Base Primera.–Modalidades convocadas.

Las modalidades de los Premios a la Calidad y Modernización de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León para el año 2004 convocadas son:

- a) Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- b) Premios a las Mejores Prácticas de Calidad en la Administración Autonómica.
- c) Premios a las Mejores Prácticas en las Administraciones de Castilla y León.
- d) Premios a las Mejores Sugerencias de los Empleados Públicos de la Administración Autonómica.
- e) Premios a las Mejores Sugerencias de los Ciudadanos para Mejora de los Servicios Públicos Autonómicos.
- f) Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración Pública.
- g) Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Base Segunda.–Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

1. Podrá presentarse a este Premio cualquier órgano, unidad, centro o entidad de la Administración Autonómica.
2. La base para la concesión de este Premio será el Modelo Europeo de Excelencia, de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), adaptado a la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
3. Se concederá un único premio, que consistirá en:
 - a) Una escultura conmemorativa.
 - b) Un diploma acreditativo.
 - c) Una placa exterior representativa.
 - d) Adquisición de bienes y servicios destinados a la mejora de la calidad y modernización de la Administración hasta un importe de 12.000 euros.
4. Las solicitudes al presente Premio deberán formularse en el modelo que figura como Anexo I a estas Bases y se dirigirán a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Dichas solicitudes deberán ser suscritas por el responsable del órgano, unidad, centro o entidad participante. Los citados responsables comunicarán la candidatura, en todo

caso, al respectivo Secretario General o titular del órgano directivo equivalente y, asimismo, al Delegado Territorial si fuere un órgano, unidad, centro o entidad perteneciente a los servicios periféricos de esta Administración.

Las solicitudes deberán ir acompañadas de una Memoria, en la que se deberá describir la iniciativa de Calidad desarrollada, con una extensión máxima de cincuenta páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara y con un tamaño de letra como mínimo de 10 puntos, acompañada de disquete informático en procesador Word. Dicha Memoria se realizará siguiendo los criterios y subcriterios de evaluación previstos en 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, y que se reproducen en el Anexo II de esta Orden.

Base Tercera.–Premios a las Mejores Prácticas de Calidad en la Administración Autonómica.

1. Podrá presentarse a este Premio cualquier órgano, unidad, centro o entidad de la Administración Autonómica.

2. Se podrá conceder un máximo de tres premios, y cada uno de ellos consistirá en :

- a) Un diploma acreditativo.
- b) Una placa exterior representativa
- c) Adquisición de bienes y servicios destinados a la mejora de la calidad y modernización de la Administración hasta un importe de 6.000 euros.

3. Las solicitudes para presentarse a estos Premios deberán formularse en el modelo que figura como Anexo I a estas Bases y se dirigirán a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Dichas solicitudes deberán ser suscritas por el responsable del órgano, unidad, centro o entidad participante. Los citados responsables comunicarán dicha candidatura, en todo caso, al respectivo Secretario General o titular del órgano directivo equivalente y, asimismo al Delegado Territorial si fuera un órgano, unidad, centro o entidad perteneciente a los servicios periféricos de esta Administración.

Las solicitudes deberán ir acompañadas de una Memoria, en la que se deberá describir la práctica desarrollada y los resultados obtenidos, con una extensión máxima de diez páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara y con un tamaño de letra como mínimo de 10 puntos, acompañada de disquete informático en procesador Word, todo ello de acuerdo con el modelo de Memoria recogida en el Anexo III de esta Orden.

Base Cuarta.–Premios a las Mejores Prácticas en las Administraciones de Castilla y León.

1. Podrán presentarse a este Premio cualquier órgano, unidad, centro o entidad de las Administraciones Locales de la Comunidad Autónoma, Universidades Públicas, órganos periféricos de la Administración General del Estado en Castilla y León, o cualquier otra Administración presente en nuestra Comunidad.

2. Se podrá conceder un máximo de tres premios y cada uno de ellos consistirá en:

- a) Un diploma acreditativo.
- b) Una placa exterior representativa.
- c) 6.000 euros destinados a realizar actuaciones de mejora de la calidad de los servicios y de modernización de la Administración.

3. Las solicitudes para presentarse a estos Premios deberán formularse en el modelo que figura como Anexo I a estas Bases y se dirigirán a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Dichas solicitudes deberán ser suscritas por el responsable del órgano, unidad, centro o entidad participante y, asimismo, deberán ser refrendadas en todo caso por el respectivo Presidente de la Corporación, Rector de la Universidad, o primer responsable de la Administración a que pertenezca el órgano, según corresponda.

Las solicitudes deberán ir acompañadas de una Memoria, en la que se deberá describir la práctica desarrollada y los resultados obtenidos, con una extensión máxima de diez páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara y con un tamaño de letra como mínimo de 10 puntos, acompañada de disquete informático en procesador Word, todo ello de acuerdo con el modelo de Memoria recogida en el Anexo III de esta Orden.

Cada Entidad Local, Universidad pública, órgano periférico de la Administración General del Estado, o cualquier otra Administración presente en nuestra Comunidad, sólo podrá presentar una única candidatura.

Base Quinta.–Premios a las Mejores Sugerencias de los Empleados Públicos de la Administración Autonómica.

1. Estos Premios se dirigen a los empleados públicos de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, de sus Organismos Autónomos y de los Entes Públicos de Derecho Privado, que hayan realizado sugerencias de mejora de conformidad con lo establecido en el Decreto 14/2002, de 24 de enero, por el que se crea y regula el sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Se podrá conceder un máximo de tres premios y cada uno de ellos consistirá en:
 - a) Un diploma acreditativo.
 - b) 1.500 euros.

Base Sexta.–Premios a las Mejores Sugerencias de los ciudadanos para la Mejora de los Servicios Públicos Autonómicos.

1. Estos Premios se dirigen a los ciudadanos que hayan realizado sugerencias de mejora de los servicios públicos autonómicos.
2. Se podrá conceder un máximo de tres premios y cada uno de ellos consistirá en:
 - a) Un diploma acreditativo
 - b) 1.500 euros.

Base Séptima.–Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración Pública.

1. Podrán presentarse a este Premio los profesionales y empleados públicos de cualquier Administración pública que realicen trabajos de investigación en el campo de la implantación y estudio de sistemas gerenciales en la Administración.
2. Se concederá un único premio que consistirá en:
 - a) Un diploma acreditativo, que contará con una valoración de 0,20 puntos a efectos de concurso de traslados en la Administración autonómica de Castilla y León, cuando así se reconozca en las oportunas convocatorias.
 - b) 3.000 euros
3. A la vista de los trabajos presentados, si el Jurado lo estima conveniente, se podrá conceder un accésit o mención especial. Dicha mención será reconocida con un diploma acreditativo que contará con una valoración de 0,10 puntos a efectos de concurso de traslados en la administración Autonómica de Castilla y León, cuando así se reconozca en las oportunas convocatorias, y 1.000 euros.
4. Las solicitudes se presentarán acompañadas de un ejemplar del trabajo, escrito en castellano, mecanografiado a doble espacio y acompañado de disquete informático en procesador Word. La extensión de los trabajos deberá estar comprendida entre un mínimo de 50 páginas y un máximo de 80. Se acompañará un resumen del trabajo de tres páginas de extensión.
5. En los trabajos presentados no figurará ningún dato de carácter personal, debiendo constar únicamente su título. Junto al trabajo por el que se opte al premio, se entregará

un sobre cerrado, rotulado con la denominación elegida, en el que se harán constar los datos personales del autor o autores, así como un breve currículum profesional.

Base Octava.–Premio de Investigación sobre modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León

1. Podrán presentarse a este Premio los profesionales y los empleados públicos de las Administraciones Públicas de la Comunidad de Castilla y León que realicen trabajos de investigación en el campo de la implantación y estudio de sistemas gerenciales en la Administración de Castilla y León.

2. Se concederá un único premio que consistirá en:

c) Un diploma acreditativo, que contará con una valoración de 0,20 puntos a efectos de concurso de traslados en la Administración autonómica de Castilla y León, cuando así se reconozca en las oportunas convocatorias.

d) 3.000 euros

3. A la vista de los trabajos presentados, si el Jurado lo estima conveniente, se podrá conceder un accesit o mención especial. Dicha mención será reconocida con un diploma acreditativo que contará con una valoración de 0,10 puntos a efectos de concurso de traslados en la administración Autonómica de Castilla y León, cuando así se reconozca en las oportunas convocatorias, y 1.000 euros.

4. Las solicitudes de participación se presentarán acompañadas de un ejemplar del trabajo, escrito en castellano, mecanografiado a doble espacio y acompañado de disquete informático en procesador Word. La extensión de los trabajos deberá estar comprendida entre un mínimo de 50 páginas y un máximo de 80. Se acompañará un resumen del trabajo de tres páginas de extensión.

5. En los trabajos presentados no figurará ningún dato de carácter personal, debiendo constar únicamente su título. Junto al trabajo por el que se opte al premio, se entregará un sobre cerrado, rotulado con la denominación elegida, en el que se harán constar los datos personales del autor o autores, así como un breve currículum profesional.

Base Novena.–Plazo de presentación.

El plazo de presentación de candidaturas concluirá el día 31 de octubre de 2004.

En el caso de las modalidades de Premios d) y e) se tendrán en cuenta todas las sugerencias que hayan sido formuladas, respectivamente, por empleados públicos y ciudadanos desde el 1 de junio de 2003 hasta el 31 de octubre de 2004. Para ello, los órganos administrativos que hayan recibido sugerencias en este periodo habrán de enviar copia a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

Base Décima.–Jurados.

1. Existirán tres Jurados, todos ellos constituidos por cinco miembros designados por el titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, entre personas de reconocida experiencia en el ámbito de la Administración Pública, Gestión de la Calidad y Universidades de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Será Presidente de los Jurados el titular de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

En cada uno de estos Jurados, un funcionario de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa, designado por el Presidente, actuará como Secretario, con voz pero sin voto.

2. El primer Jurado valorará las candidaturas presentadas para las modalidades de Premios a), b) y c) previstas en la base primera de esta Orden.

Dos de sus miembros serán designados, respectivamente, a propuesta de la Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León y de la Administración General del Estado.

3. El segundo Jurado valorará los candidatos correspondientes a las modalidades d) y e) previstas en la base primera de esta Orden.

Dos de sus miembros serán designados a propuesta, respectivamente, de las organizaciones sindicales representadas en el Consejo de la Función Pública de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y del Consejo Castellano y Leonés de Consumidores y Usuarios.

4. El tercer Jurado valorará las candidaturas presentadas para las modalidades de Premios f) y g) previstas en la base primera de esta Orden.

Dos de sus miembros serán designados a propuesta de las Universidades públicas de la Comunidad de Castilla y León.

5. Los Jurados podrán requerir a los candidatos cuantas aclaraciones y comprobaciones precisen y, si lo consideran necesario, podrán visitar, por sí o por quienes designen, a los órganos, unidades, centros o entidades participantes en estos Premios.

6. Las decisiones de los Jurados se adoptarán por mayoría de sus componentes, decidiendo en caso de empate el voto de calidad del Presidente.

Base Undécima.–Obligaciones de los premiados.

Los premiados en las modalidades a), b) y c) tienen la obligación de destinar a los fines previstos en la presente convocatoria los premios que les correspondan. La Direc-

ción General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa podrá requerirles documentación pertinente para comprobar tal circunstancia.

Además, y para las modalidades a) y b), las unidades, órganos, centros o entidades galardonados deberá acreditar que en la adquisición de los bienes y servicios ha sido observada la normativa específica que resulte de aplicación (contratación administrativa, inventario de bienes...)

En caso de incumplimiento de lo previsto en los párrafos precedentes de esta base la Consejería de Presidencia y Administración Territorial procederá a reclamar la devolución de las cantidades correspondientes por los procedimientos reglamentariamente previstos.

Base Duodécima.–Publicaciones.

La Administración Autonómica se reserva el derecho de edición, publicación y difusión de las memorias y trabajos premiados.

Base Decimotercera.–Organización.

Corresponde a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa la organización del proceso de concesión y entrega de los Premios previstos en la presente convocatoria. Para ello podrá dictar las instrucciones y resoluciones que procedan para su desarrollo.

Asimismo, procederá a la tramitación del crédito necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Orden.

ORDEN PAT/912/2003, de 2 de julio, por la que se publica el Fallo del Jurado de los Premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos de la Administración Autonómica y de los premios a las mejores sugerencias de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos autonómicos.

(B.O.C. y L. n.º 137, de 17 de julio de 2003)

Por Decreto 19/2002, de 31 de enero, se crean los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 26, de 6 de febrero), destinados a servir de estímulo y reconocimiento a aquellos órganos, unidades, centros, entidades o personas que hayan destacado por sus actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Mediante Orden PAT/318/2003, de 26 de marzo, se convocan los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León para el año 2003 (B.O.C. y L. n.º 59, de 27 de marzo).

Constituido el Jurado previsto en la Base Segunda.3 de la Orden citada, ha procedido a emitir su Fallo.

En virtud de lo previsto en el artículo 4.1 y disposición final primera del Decreto 19/2002, de 31 de enero, por el que se crean los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León,

DISPONGO:

Primero.—Premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos de la Administración Autonómica.

Se conceden los premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos de la Administración Autonómica a:

- D. Marceliano Herrero Sinovas, con N.R.P. 0929789002 A2221, por su propuesta de “Guía para la realización del resumen no técnico a incluir en solicitudes de autorización ambiental integrada”.
- D. Fernando Miguel Valdivielso, con N.R.P. A35EC6678, por su propuesta de “Herramienta informática para facilitar la labor de calificación de los tribunales de oposición en el ámbito educativo”.

- Ex aequo, a las dos siguientes propuestas:
 - D. José Carlos Piñero García, con N.R.P. 0971386468 I2210, por su propuesta de “Sistema informático de una red epidemiológica integrada”.
 - D. Francisco Santos Macías, con N.R.P. 0782748402 A6025,
 - D.ª Begoña María Ortega Sáez, con N.R.P. 0655767335L115450010,
 - D. Emeterio Hernández Martín, con N.R.P. 0772806413 A6316,
 - D. Juan Lebiedziejewski Golebiowski con N.R.P. 0067657546 A6316,
 - D. Jacinto Sánchez Hernández, con N.R.P. 0776824635 A6316,
 - D. Gonzalo Uruña del Rey, con N.R.P. 1218706046 A6316,
 - D.ª Flora Gutiérrez González, con N.R.P. 06546815 A1115,
 - D. Pascual Vega Calvo, con N.R.P. 1168674613 A6316,
 - D. José Luis Rodríguez Sánchez, con N.R.P. 0770369568 A6316,
 - D. Antonio Gutiérrez Santamaría, con N.R.P. 000993554,
 - D. Juan José Jimeno Cascón, con N.R.P. 0782062846 A6316,
 - D. Rafael Ángel González Pascual, con N.R.P. 0651396057 A6032,
 - D.ª Cristina González Pascual, con N.R.P. 1194049357 A6316,
 - D. Diego García Blázquez, con N.R.P. 0782081857W115420010 y
 - D.ª Mara del Collado Martínez, con N.R.P. 0936295024W002010001, por su “Sugerencia de aplicación del Plan de seguimiento y evaluación de cursos del Plan de mejora de la calidad de la formación ocupacional 2003”.

Segundo.—Premios a las mejores sugerencias de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos autonómicos.

Se conceden los premios a las mejores sugerencias de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos autonómicos a:

- Federación Española de Asociaciones de Familias Numerosas, a través de sus asociaciones castellano y leonesas, por su propuesta de “Información centralizada en la web institucional sobre ayudas a la familia”.
- D.ª Elena Iglesias Olivera, con D.N.I. 9.771.232, por su propuesta de “Consulta en Internet de las listas de interinidades de veterinarios”.

- Ex aequo, a las siguientes propuestas:
 - D.^a Natalia López Villanueva, con D.N.I. 13.598.010,
 - D.^a Pilar Murillo Fumaz, con D.N.I. 16.924.344,
 - D.^a M.^a Dolores Albial Murillo, con D.N.I. 17.865.734 por su propuesta de “Desarrollo de iniciativas turísticas en la ciudad de Soria relacionadas con la figura de D. Antonio Machado”.

§ 44

ORDEN PAT/1456/2003, de 4 noviembre, por la que se publica el Fallo del Jurado de los Premios a la excelencia y calidad del servicio público y a las mejores prácticas de calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León y a las mejores prácticas en las Administraciones Locales de Castilla y León.

(B.O.C. y L. n.º 221, de 13 de noviembre de 2003)

Por Decreto 19/2002, de 31 de enero, se crearon los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º. 26, de 6 de febrero), destinados a servir de estímulo y reconocimiento a aquellos órganos, unidades, centros, entidades o personas que hayan destacado por sus actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Mediante Orden PAT/318/2003, de 26 de marzo, se convocaron los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León para el año 2003 (B.O.C. y L. n.º 59, de 27 de marzo).

Constituido el Jurado previsto en la Base Segunda.2 de la Orden citada, ha procedido a emitir su fallo.

En virtud de lo previsto en el artículo 4.1 y disposición final primera del Decreto 19/2002, de 31 de enero, por el que se crean los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León,

DISPONGO:

Primero.—Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Se concede el premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León al Archivo Histórico Provincial de León, por el desarrollo de un sistema de gestión de calidad basado en el Modelo Europeo EFQM.

Segundo.—Premios a las mejores prácticas de calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Se conceden los premios a las mejores prácticas de calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León a:

- El Colegio Rural Agrupado “El Burgo Ranero” (León), por el esfuerzo desarrollado por implantar un sistema de calidad de los procesos educativos seguidos en el Centro.
- El Servicio Territorial de Cultura de Burgos, por la especial involucración y participación en el proceso de Mejora Continua del servicio.
- La Dirección General de Salud Pública y Consumo, por la implantación y desarrollo del Servicio de Atención Integral al Consumidor.

Tercero.–Premios a las mejores prácticas en las Administraciones Locales de Castilla y León.

Se conceden premios a las mejores prácticas de calidad en las Administraciones Locales de Castilla y León a:

- El Servicio Municipal de Limpieza del Ayuntamiento de Valladolid, por los resultados tangibles alcanzados en la percepción de la calidad que los ciudadanos tienen de su servicio.
- El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Salamanca, por el alto compromiso de sus directivos en el impulso para la implantación de instrumentos de Gestión de Calidad aplicados a sus funciones.

Se declara vacante el tercero de los premios de esta modalidad.

III.c) Sistema interno de sugerencias

Marco jurídico de la Modernización
en 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.

(B.O.C. y L. n.º 21, de 30 de enero de 2002)

La implantación de un sistema interno de sugerencias en la Administración de Castilla y León obedece a la necesidad de proseguir con el proceso de modernización de los servicios públicos iniciado con el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León, aprobado por Decreto 46/2000, de 9 de marzo (B.O.C. y L. n.º 51, de 14 de marzo).

El objetivo perseguido con la implantación del Plan Marco es el establecimiento de unos principios y criterios generales de actuación que faciliten la incorporación de las Técnicas de Gestión de la Calidad en la Administración Autonómica, convirtiéndose dicho Plan en un instrumento de impulso, mejora continua y calidad de los servicios públicos de la Administración de Castilla y León.

Uno de los elementos más importantes y valiosos que posee la Administración Pública son las personas. Con el fin de aprovechar este potencial humano y de implicar y hacer partícipes a los empleados públicos en el proceso de mejora de la Administración, se hace imprescindible desarrollar sistemas que promuevan la innovación, el aprendizaje y la creatividad, gestionando adecuadamente el conocimiento aportado por el conjunto de personas que integran la organización, y generando con ello procesos de retroalimentación.

Con esta disposición general se establece el sistema interno de sugerencias en la Administración de Castilla y León, para crear una estructura que permita consolidar y sistematizar un proceso de participación a disposición del conjunto de empleados públicos que la integran. Asimismo, se establece el sistema para la aplicación de las iniciativas que de este modo surjan.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia y Administración Territorial, previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León, en su reunión de 24 de enero de 2002.

DISPONGO:

Artículo 1.º–Objeto y finalidad.

El presente Decreto tiene por objeto crear y regular el sistema interno de sugerencias de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, así como la aplicación efectiva de las iniciativas que de este modo surjan.

El sistema interno de sugerencias tiene como finalidad optimizar la gestión del conocimiento, la innovación y la creatividad, canalizando y poniendo en marcha todas aquellas sugerencias que los empleados públicos autonómicos puedan identificar y considerar oportunas para la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Administración Autonómica.

Artículo 2.º–Ámbito subjetivo de aplicación.

1. Las sugerencias podrán ser formuladas por los empleados públicos, individual o conjuntamente, de cualquier órgano, unidad administrativa, centro o servicio prestado por la Administración General de la Comunidad de Castilla y León.

2. De igual forma, estas sugerencias podrán ser formuladas por los empleados de los Organismos Autónomos y de los Entes Públicos de Derecho Privado en cuanto ejerzan potestades públicas, de la Administración Institucional de la Comunidad.

Artículo 3.º–Ámbito objetivo de aplicación.

1. Tendrán la consideración de sugerencias aquellas propuestas escritas y fundadas que planteen una mejora de los servicios públicos prestados, la creación de servicios inexistentes, el mayor rendimiento de los recursos humanos y materiales, la refundición de procedimientos, la supresión de trámites, documentos o actividades innecesarias, la mejora en la atención a los ciudadanos y, en general, cuanto se encamine a la mayor eficacia o eficiencia de los servicios públicos.

Dichas sugerencias podrán hacer referencia tanto a la mejora de los servicios directamente prestados a los ciudadanos, como a la mejora del funcionamiento interno de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. La formulación de sugerencias no generará en su proponente ningún derecho o interés legítimo a su implantación, ni expectativas de los mismos, y sólo conlleva para la Administración de Castilla y León el deber de acusar recibo de su formulación.

Artículo 4.º–Competencias.

1. La competencia para la implantación y puesta en marcha del sistema interno de sugerencias, la posterior canalización de dichas sugerencias, y la constancia de su resulta-

do, corresponderá a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

2. La valoración de su viabilidad práctica le corresponderá al Comité de Análisis previsto en el artículo 6.º de este Decreto.

3. La decisión de su efectiva implantación, o la propuesta de las medidas que requiera su real establecimiento, corresponderá al órgano competente al que afecte la sugerencia.

Artículo 5.º-Formas de presentación.

1. Las sugerencias podrán ser anónimas o nominativas, y se formularán en el modelo que figura en el Anexo I de este Decreto.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, también se podrán presentar las sugerencias mediante escrito simple.

2. Las sugerencias se presentarán, para su correspondiente registro único, y sin perjuicio de lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común:

– En las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, si fueren nominativas.

Si fueren anónimas, se podrán depositar en buzones específicos que a tal efecto existirán en los Servicios de Evaluación, Normativa y Procedimiento de las Secretarías Generales y en las Unidades de Estudios y Coordinación de las Secretarías Territoriales, u órganos o unidades similares.

– Mediante correo electrónico a la Dirección General de Calidad de los Servicios: sugerencias.internas@cpat.jcyl.es,

Artículo 6.º-Tramitación.

1. Las oficinas o unidades receptoras remitirán las sugerencias que hayan recibido a la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, que las otorgará un número específico de tramitación, y enviará acuse de recibo al promotor de las mismas, si no fueran anónimas.

De igual manera la Dirección General de Calidad de los Servicios numerará y enviará acuse de recibo al promotor de las sugerencias que se hayan recibido por correo electrónico, si no fueran anónimas.

2. La Dirección General de Calidad de los Servicios enviará al Comité de Análisis correspondiente las sugerencias registradas para que emita un informe valorativo sobre su viabilidad práctica.

A tal fin, el Comité recopilará y contrastará la información relativa a la sugerencia formulada, analizará los recursos necesarios, impacto y alcance de la misma, así como la viabilidad de su implantación.

3. En cada Grupo de Mejora existirá un Comité de Análisis, que se integrará por tres de sus miembros, uno de ellos será el Jefe del Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento u órgano similar, en servicios centrales, y el Jefe de la Unidad de Estudios y Coordinación, en servicios periféricos, y un representante del órgano gestor afectado por la sugerencia.

4. El Comité se reunirá con carácter mensual, salvo cuando el volumen o la singularidad de las sugerencias recibidas aconsejen otro.

5. Elaborado el informe, remitirá todo lo actuado al órgano gestor afectado por la sugerencia y que sea competente para ponerla en marcha o efectuar las propuestas oportunas.

Artículo 7.º–Implantación y comunicación.

1. El órgano gestor competente podrá, de forma discrecional, poner la sugerencia en marcha o efectuar las propuestas oportunas para su efectiva implantación, o denegar su adopción, ya sea de forma definitiva o de forma temporal.

En todo caso, efectuará en el plazo máximo de un mes de la recepción del informe una comunicación, señalando su posicionamiento, así como agradeciendo al promotor o promotores la sugerencia efectuada y el esfuerzo e iniciativa que su presentación manifiesta, que será notificada a los mismos, al Comité de Análisis y a la Dirección General de Calidad de los Servicios.

2. Esta comunicación en ningún caso podrá ser objeto de recurso administrativo ordinario o extraordinario alguno.

Artículo 8.º–Memoria anual.

La Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial elaborará una memoria anual, con los datos aportados por los correspondientes Comités de Análisis, en la que se recogerán las sugerencias realizadas por los empleados públicos de la Administración Autonómica, y en la que deberán figurar de forma destacada aquellas que hayan sido puestas en funcionamiento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

1. Queda derogado el artículo 2.2 de la Orden de 31 de agosto de 1998, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se regula el Libro de Ini-

ciativas y Reclamaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (“Boletín Oficial de Castilla y León” n.º 170, de 4 de septiembre de 1998), en la parte que se refiere a las iniciativas o sugerencias de los empleados públicos.

2. Asimismo, quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se autoriza al titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de este Decreto.

Segunda.—El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

III.d) Evaluacion

Marco juridico de la Modernizacion
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.

(B.O.C y L. n.º 202, de 17 de octubre de 2001)

El compromiso público de prestar unos servicios de calidad ha de ser evaluado continuamente mediante el análisis de los resultados obtenidos y del grado de satisfacción de los ciudadanos con las prestaciones y servicios recibidos. Por otra parte, para hacer posible la mejora continua de los servicios públicos se hace preciso que los responsables de los distintos órganos administrativos, unidades y centros cuenten con una guía que les oriente en la aplicación de la gestión de la calidad.

El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León, aprobado por Decreto 46/2000, de 9 de marzo (B.O.C. y L. n.º 51, de 14 de marzo de 2000), estableció en su Actuación 12, dedicada a autoevaluación, seguimiento y control, la previsión de realización de evaluaciones de la calidad por los propios órganos administrativos, unidades y centros, adoptando como referente el Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

Las evaluaciones de la calidad se configuran como los métodos idóneos de medición integral de la calidad de los servicios prestados, cuantificando el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos, considerando la totalidad de los factores que intervienen en la prestación de un servicio público y, muy especialmente, en sus resultados, teniendo en cuenta las expectativas y opiniones de los ciudadanos destinatarios de la actividad pública.

Es de destacar que la finalidad del proceso de evaluación de la calidad que se pone en marcha, en especial en lo que se refiere a la autoevaluación, no es únicamente obtener una mera puntuación sobre el nivel de calidad con que se prestan los servicios, sino más bien ofrecer a los responsables de cada órgano administrativo, unidad o centro, una serie de criterios, debidamente desarrollados y explicitados, a los que ajustar su actividad cotidiana de dirección y gestión, a fin de que ésta responda a un compromiso decidido de mejora continua y calidad.

En este Decreto se viene a dar cumplimiento a las previsiones del Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios, estableciendo 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 Autonómica, 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.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia y Administración Territorial, previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León, en su reunión celebrada el día 11 de octubre de 2001.

DISPONGO:

Artículo 1.º-Objeto.

1. El presente Decreto tiene por objeto establecer el régimen, criterios y desarrollo de la evaluación de la calidad de los diversos servicios que presta la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Las evaluaciones informarán sobre la calidad de los servicios públicos y, en su caso, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las respectivas Cartas de Servicios al Ciudadano o Programas Departamentales de Mejora. Asimismo, se recogerá la opinión de los ciudadanos destinatarios o usuarios de las actuaciones o servicios prestados por el órgano administrativo, unidad o centro correspondiente, su nivel de satisfacción con los servicios recibidos, y el impacto que los mismos tienen en la sociedad de Castilla y León.

Los resultados de la evaluación habrán de plasmarse en propuestas de mejora para cada órgano, unidad o centro evaluado, cuyo grado de cumplimiento se examinará en la siguiente evaluación que se realice.

Artículo 2.º-Ámbito de aplicación.

Este Decreto será de aplicación a los servicios que prestan todos los órganos administrativos, unidades y centros de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones adicionales primera y segunda.

Artículo 3.º-Contenido de la evaluación de la calidad.

La evaluación de la calidad es el proceso sistemático y continuado de medición integral del servicio público prestado, que analiza:

- a) los recursos materiales y humanos.
- b) los procedimientos administrativos y procesos de prestación de servicios públicos.

c) los resultados de la actividad del órgano administrativo, unidad o centro evaluado, a partir de los compromisos declarados, las expectativas de los ciudadanos destinatarios o usuarios y los programas de mejora desarrollados.

Artículo 4.º-Tipos de evaluación.

La evaluación de la calidad podrá ser de dos tipos:

a) Autoevaluación: Es la realizada por los propios órganos administrativos, unidades y centros, con el fin de permitir a sus responsables identificar posibles mejoras y corregir deficiencias, establecer o proponer los correspondientes programas o actuaciones de mejora y, en definitiva, orientar su actividad de dirección y gestión con criterios de mejora continua y calidad.

Esta autoevaluación podrá realizarse de forma simplificada o extensa.

b) Evaluación externa: Es la realizada por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios o entidad que ésta designe, con la finalidad de contrastar los resultados de las autoevaluaciones anteriormente realizadas.

Artículo 5.º-Desarrollo de las autoevaluaciones de la calidad.

1. Las autoevaluaciones simplificadas se llevarán a cabo mediante un Cuestionario de Evaluación, y se realizará en dos fases:

a) La contestación al Cuestionario, aprobado por Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial que será publicada en el “Boletín Oficial de Castilla y León”, de acuerdo con los criterios recogidos en el Anexo I al presente Decreto.

b) La medición del nivel de calidad por la Dirección General de Calidad de los Servicios, previo análisis de los datos aportados.

2. Las autoevaluaciones extensas se llevarán a cabo mediante Formularios de Evaluación y se realizarán en dos fases:

a) La contestación al Formulario, aprobado por Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial que se publicará en el “Boletín Oficial de Castilla y León”, de acuerdo con los criterios y subcriterios recogidos en el Anexo II al presente Decreto.

b) La realización de un informe de la Dirección General de Calidad de los Servicios conteniendo la medición del nivel de calidad, previo análisis de los datos aportados y, si se estima oportuno, visita al órgano, unidad o centro evaluado.

3. Las autoevaluaciones simplificadas se llevarán a cabo tantas veces como se estime oportuno para conocer el grado de desarrollo e implantación de las actuaciones de mejo-

ra, mediando entre ellas el tiempo necesario para la implantación y cumplimiento de éstas y, al menos, una vez al año.

Las autoevaluaciones extensas se realizarán en los órganos, unidades o centros que se determinen en el Plan anual de Evaluación.

4. Para la realización de las autoevaluaciones, los órganos administrativos, unidades y centros respectivos podrán solicitar la asistencia de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

Artículo 6.º—Desarrollo de las evaluaciones externas de la calidad.

Las evaluaciones externas se desarrollarán conforme a los instrumentos o herramientas de evaluación que para cada caso defina, en función del contenido del correspondiente servicio público, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

Artículo 7.º—Órganos competentes.

1. Las autoevaluaciones simplificadas de los órganos administrativos, unidades y centros dependientes de cada Consejería serán impulsadas y coordinadas por las correspondientes Secretarías Generales, por medio de sus respectivos Servicios de Evaluación, Normativa y Procedimiento u órganos análogos. De igual forma, impulsarán y coordinarán, a través de los Delegados Territoriales, las autoevaluaciones simplificadas de los servicios periféricos.

A estos efectos, la Secretaría General respectiva, en coordinación con la Dirección General de Calidad de los Servicios, podrá determinar el ámbito orgánico a que se refieran las autoevaluaciones simplificadas que, sólo excepcionalmente, será distinto de Dirección General u órgano asimilado, en el ámbito central, o de Departamento Territorial u órgano equivalente, en el ámbito periférico.

2. Las autoevaluaciones extensas serán previstas anualmente en un Plan de Evaluación, mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial que se publicará en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

En dicho Plan se podrán incluir aquellas autoevaluaciones que sean solicitadas por las correspondientes Secretarías Generales o Centros Directivos.

3. Las evaluaciones externas se realizarán a petición de la Secretaría General o Centro Directivo correspondiente.

4. La Dirección General de Calidad de los Servicios velará por la correcta realización de estos tipos de evaluación.

Artículo 8.º–Actuaciones de mejora.

Las posibles mejoras que puedan deducirse de la realización de las evaluaciones de la calidad deberán ser acometidas por el órgano correspondiente con anterioridad a la siguiente evaluación de la calidad, para lo que se actuará de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Las mejoras que, por razón de competencia, puedan ser llevadas a cabo directamente por el órgano o centro evaluado, deberán ser ejecutadas por éste.
- b) Las mejoras que, por razón de competencia, requieran la intervención de un órgano superior, serán elevadas a éste con la propuesta que proceda.
- c) Cuando las mejoras propuestas afecten a varias Consejerías, serán elevadas a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, para que coordine su ejecución.

En todo caso, aquellas mejoras que requieran un estudio previo para su solución, podrán ser transmitidas a los respectivos grupos de mejora.

Artículo 9.º–Encuestas sobre la calidad de los servicios.

1. En las autoevaluaciones se podrán tener en cuenta los resultados de encuestas sectoriales de satisfacción que se hayan realizado para conocer la opinión de los ciudadanos destinatarios de los servicios o prestaciones públicas, o cualquier otra fuente de información que se estime conveniente.

2. La Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, adoptará las medidas oportunas para conocer el índice de percepción de calidad de los servicios que tienen los ciudadanos sobre el nivel de la prestación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, mediante la realización periódica de encuestas generales.

Artículo 10.º–Publicidad.

Las Secretarías Generales correspondientes, junto con la Dirección General de Calidad de los Servicios, determinarán de común acuerdo los datos derivados de las evaluaciones que deban ser difundidos en función de su interés general.

Artículo 11.º–Seguimiento del sistema de evaluación.

La Dirección General de Calidad de los Servicios presentará anualmente a la Comisión de Seguimiento del Plan de Calidad de los Servicios que esté vigente, un informe global sobre los resultados obtenidos de la aplicación del sistema de evaluación.

Este informe, una vez conocido por dicha Comisión de Seguimiento, será elevado a la Junta de Castilla y León por el titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.—En el ámbito de la función prestacional educativa y sanitaria, este Decreto tendrá carácter supletorio respecto de la normativa específica que se dicte.

Segunda.—El presente Decreto será aplicable a los Organismos Autónomos de la Administración Institucional de la Comunidad de Castilla y León, equiparándose los órganos competentes para la realización y propuesta de las evaluaciones de calidad, respecto a los previstos en este Decreto, por analogía de sus funciones.

De igual forma, será también aplicable a los Entes Públicos de Derecho Privado de la Administración Institucional de la Comunidad de Castilla y León respecto a aquellas de sus actuaciones o servicios que conlleven el ejercicio de potestad pública, ostentando las competencias de evaluación y propuesta quien se determine en su normativa específica.

Tercera.—Aquellos órganos administrativos, unidades y centros, que deseen optar por un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de certificaciones según normas ISO (Organización Internacional de Normalización) o similares, deberán encontrarse previamente autorizados por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial mediante Orden, en la que se determinarán los criterios que abarcará la certificación.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se autoriza al titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de este Decreto.

Segunda.—El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

ANEXO I

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterio 1.—Liderazgo.

Se evaluarán las actuaciones de los responsables del órgano administrativo, unidad o centro, en su acción de dirigirlo hacia la mejora continua de la calidad: el estímulo,

apoyo y fomento de la calidad en la Administración por cada uno de los niveles de responsabilidad.

Criterio 2.–Planificación y estrategia.

Por planificación y estrategia se entenderá el conjunto de metas, y las correspondientes actuaciones que deben realizarse para su consecución, que el órgano administrativo, unidad o centro se plantea a corto y medio plazo, con la finalidad de mejorar los servicios prestados. Esta estrategia podrá estar planificada formalmente en un instrumento jurídico (planificación), o venir dada por la fijación de unos resultados, no plasmados formalmente, a conseguir (estrategia).

En este criterio se evaluará la plasmación expresa de la finalidad o razón de ser de la existencia del órgano, unidad o centro (misión), y el objetivo esencial perseguido (visión) y su implantación, desarrollo y cumplimiento, así como las vías de revisión y actualización de la planificación y estrategia.

Criterio 3.–Personal.

Se evaluará la gestión de personal del órgano administrativo, unidad o centro, el aprovechamiento de los conocimientos de cada empleado público, así como el desarrollo de todo el potencial del personal en su globalidad, todo ello en relación con la mejora continua de la gestión pública.

Criterio 4.–Recursos y alianzas.

En recursos se comprenderán tanto los económicos y materiales de que disponga el órgano, unidad o centro, como los sistemas de información.

Por alianzas se entenderán tanto las relaciones o convenios de colaboración y cooperación con Administraciones o instituciones públicas o privadas, como las relaciones con adjudicatarios de obras y proveedores de servicios o suministros del órgano, unidad o centro.

Se evaluará en este criterio la planificación y gestión de los recursos internos y de las relaciones externas del órgano administrativo, unidad o centro en apoyo de su estrategia y de una gestión eficaz.

Criterio 5.–Procesos.

Se entenderá por procesos en el ámbito administrativo la secuencia ordenada de actividades, incluidos los trámites de los procedimientos administrativos, interrelacionadas entre sí, precisas para dar respuesta o prestar servicios al ciudadano, como cliente, usuario o beneficiario de servicios o prestaciones públicas.

Se evaluará en este criterio la identificación, gestión, revisión y mejora de todas las actividades del órgano administrativo, unidad o centro, a través de sus procesos de funcionamiento y de prestación de servicios, para asegurar el mejor ejercicio de sus competencias y funciones y un mejor servicio a los ciudadanos.

Criterio 6.–Resultados en los ciudadanos.

Se evaluarán los resultados del órgano administrativo, unidad o centro, en relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos a los que presta servicios o dirige su actividad.

Criterio 7.–Resultados en el personal.

Se evaluarán los resultados del órgano administrativo, unidad o centro, en relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de su propio personal.

Criterio 8.–Resultados en la sociedad.

Se evaluarán los resultados del órgano administrativo, unidad o centro, en relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad en su conjunto, al margen de los resultados derivados de sus funciones o competencias.

Criterio 9.–Resultados de la organización.

Se evaluará lo que el órgano administrativo, unidad o centro, está obteniendo en relación tanto con las metas planteadas, como con la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las personas interesadas en sus resultados, en especial de sus superiores jerárquicos.

ANEXO II

CRITERIOS Y SUBCRITERIOS DE LA AUTOEVALUACIÓN EXTENSA

Criterio 1.–Liderazgo.

La Evaluación deberá demostrar:

Subcriterio 1 a. El desarrollo de la misión (fines), visión y valores del órgano, unidad o centro por parte de sus responsables, actuando como modelo de referencia dentro de una cultura de gestión de la calidad en la organización.

Subcriterio 1 b. La implicación personal de los responsables del órgano, unidad o centro para garantizar la implantación, desarrollo y mejora continua de los sistemas de gestión de procesos de su órgano, unidad o centro.

Subcriterio 1 c. La implicación y compromiso de los responsables del órgano, unidad o centro con los ciudadanos destinatarios de su actividad, agentes externos y representantes de la sociedad.

Subcriterio 1 d. La motivación, apoyo y reconocimiento de los empleados públicos por los responsables del órgano, unidad o centro.

Criterio 2.–Planificación y Estrategia.

La Evaluación deberá demostrar:

Subcriterio 2 a. Que en la planificación y estrategia se tienen en cuenta las necesidades presentes y futuras y las expectativas de todos cuantos se relacionan con el órgano o centro: empleados públicos, ciudadanos, empresas, superiores jerárquicos, asociaciones representativas, grupos de interés, etc.

Subcriterio 2 b. Que en la planificación y estrategia se tiene en cuenta la información procedente de la medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad.

Subcriterio 2 c. El desarrollo, revisión y actualización de la planificación y la estrategia.

Subcriterio 2 d. La ejecución de la planificación y estrategia desarrollando los correspondientes procesos.

Subcriterio 2 e. La comunicación e implantación de la planificación y la estrategia.

Criterio 3.–Personal.

La Evaluación deberá demostrar:

Subcriterio 3 a. La planificación, gestión y mejora de los recursos humanos, en la medida de las competencias del propio órgano, unidad o centro.

Subcriterio 3 b. La identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y de la capacidad de las personas del órgano, unidad o centro.

Subcriterio 3 c. La implicación y asunción de responsabilidades, compromisos, autonomía e iniciativas por parte de todos los empleados públicos miembros del órgano, unidad o centro.

Subcriterio 3 d. La existencia de un diálogo y comunicación efectiva entre los empleados públicos y la organización.

Subcriterio 3 e. La recompensa, reconocimiento y atención a los empleados públicos de órgano, unidad o centro.

Criterio 4.–Recursos y Alianzas.

La Evaluación deberá demostrar:

Subcriterio 4 a. El desarrollo y gestión de convenios, acuerdos, alianzas y relaciones externas, cuando éstas sean posibles desde el punto de vista competencial.

Subcriterio 4 b. La gestión de los recursos económicos y financieros.

Subcriterio 4 c. La gestión de los edificios, los equipos y los materiales.

Subcriterio 4 d. La gestión de la tecnología.

Subcriterio 4 e. La gestión de los recursos de los sistemas de información y de conocimiento.

Criterio 5.–Procesos.

La Evaluación deberá demostrar:

Subcriterio 5 a. La identificación, diseño y gestión sistemática de los procesos que resultan clave para la buena gestión del órgano.

Subcriterio 5 b. La revisión e introducción de las mejoras necesarias en los procesos y, en su caso, en los procedimientos administrativos, a fin de satisfacer plenamente a los empleados, ciudadanos, empresas, asociaciones representativas, grupos de interés, etc.

Subcriterio 5 c. El diseño y desarrollo de los servicios y prestaciones públicas, basándose en las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Subcriterio 5 d. La oferta y prestación de servicios públicos y aplicación de los procedimientos administrativos.

Subcriterio 5 e. La gestión y mejora de las relaciones con los ciudadanos destinatarios de los servicios y prestaciones públicas.

Criterio 6.–Resultados en los Ciudadanos.

La Evaluación deberá demostrar:

Subcriterio 6 a. Medidas de percepción: las percepciones de los ciudadanos destinatarios sobre los servicios y prestaciones públicas.

Subcriterio 6 b. Indicadores de rendimiento: instrumentos internos que utiliza el órgano, unidad o centro para controlar su rendimiento, así como para anticipar las percepciones de los ciudadanos destinatarios de los servicios.

Criterio 7.–Resultados en el Personal.

La Evaluación deberá demostrar:

Subcriterio 7 a. Medidas de percepción: las percepciones de los empleados públicos sobre su propio órgano, unidad o centro.

Subcriterio 7 b. Indicadores de rendimiento: instrumentos internos que utiliza el órgano, unidad o centro para cuantificar su eficacia en la satisfacción de las necesidades y expectativas del personal.

Criterio 8.–Resultados en la Sociedad.

La Evaluación deberá demostrar:

Subcriterio 8 a. Medidas de percepción: la percepción que la sociedad en su conjunto tiene del órgano, unidad o centro.

Subcriterio 8 b. Indicadores de rendimiento: instrumentos internos que utiliza el órgano, unidad o centro para cuantificar su impacto en la sociedad.

Criterio 9.–Resultados de la Organización.

Se evaluarán:

Subcriterio 9 a. Rendimiento: resultados económicos y no económicos, tales como ejecución presupuestaria, racionalidad del gasto, tiempos de gestión, volumen de expedientes tramitados, resoluciones en plazo, etc.

Subcriterio 9 b. Indicadores de rendimiento: instrumentos operativos de medida utilizados por el órgano, unidad o centro para controlar, comprender, predecir y mejorar los resultados previstos en su previa planificación de actuaciones.

§ 47

ORDEN de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Residencia y Administración Territorial, por la que se aprueba el Cuestionario de Autoevaluación de la Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

(B.O.C. y L. n.º 103, de 30 de mayo de 2002)

En cumplimiento del Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Decreto 232/2001, de 11 de octubre (B.O.C. y L. n.º 202, de 17 de octubre de 2001) estableció el marco general para la evaluación de la calidad de los servicios prestados al ciudadano por los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

El citado Decreto concibe la autoevaluación de la calidad como aquella evaluación realizada por los propios órganos administrativos afectados, que tiene como finalidad, más allá de la obtención de una mera puntuación sobre el nivel de calidad con que se prestan los servicios, ofrecer a los responsables de los mismos unos criterios claros a los que ajustar su actividad cotidiana de dirección y gestión, para que ésta responda a un compromiso decidido de mejora continua.

El Decreto establece que la autoevaluación podrá efectuarse de forma simplificada o extensa. Por lo que se refiere a la autoevaluación simplificada, dispone que se llevará a cabo mediante un Cuestionario de Evaluación, aprobado por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, de acuerdo con los criterios recogidos en su Anexo I. Asimismo, atribuye a la Dirección General de Calidad de los Servicios la función de medición del nivel de calidad, previo análisis de los datos aportados por las respuestas dadas al Cuestionario.

En consecuencia, la presente Orden aprueba el Cuestionario de Autoevaluación, que se ha elaborado tomando como referente el Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, y establece el proceso para la contestación y valoración de los resultados obtenidos.

Por ello, en virtud de lo establecido en el artículo 5 del Decreto 232/2001, de 11 de octubre y al amparo de lo previsto en su disposición final primera,

DISPONGO:

Artículo 1.º–Cuestionario de Autoevaluación.

1. Se aprueba el Cuestionario de Autoevaluación de la Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, mediante el que se llevará a cabo la autoevaluación simplificada.
2. El Cuestionario está validado técnicamente según el Modelo EFQM de Excedencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.
3. El Cuestionario será proporcionado a los órganos objeto de autoevaluación por la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Artículo 2.º–Ámbito orgánico y temporal de la autoevaluación simplificada.

1. La autoevaluación simplificada se llevará a cabo, de forma ordinaria, en todas las Secretarías Generales y Direcciones Generales u órganos análogos, a nivel central, y en todos los Departamentos o Servicios territoriales u órganos análogos, a nivel periférico.

Excepcionalmente, podrá realizarse en un ámbito orgánico distinto, que será determinado por la Secretaría General de cada Consejería, en coordinación con la Dirección General de Calidad de los Servicios.

2. La autoevaluación simplificada deberá efectuarse, al menos, una vez al año.

No obstante, no será necesario llevarla a cabo en aquellos órganos que se sometan voluntariamente a una autoevaluación extensa por formulario, en el año en que ésta se realice.

Artículo 3.º–Proceso de autoevaluación simplificada.

1. El inicio del proceso de autoevaluación simplificada se determinará anualmente mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, que será publicada en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.
2. El proceso de autoevaluación simplificada será coordinado por la Dirección General de Calidad de los Servicios, que prestará la asistencia necesaria para facilitar la correcta contestación al Cuestionario de Autoevaluación.
3. Los miembros de los respectivos Grupos de Mejora coordinarán e impulsarán el proceso de contestación al Cuestionario.

Asimismo, en cada órgano existirá un responsable del proceso de contestación al Cuestionario, que será el Coordinador de Servicios, en servicios centrales, y el Secretario

Técnico, en servicios periféricos, o, en su defecto, la persona que designe el titular del órgano correspondiente.

Artículo 4.º-Participantes.

1. En el proceso de autoevaluación simplificada y, consiguientemente, en la contestación al Cuestionario, participará un tercio de los empleados adscritos al órgano objeto de evaluación. En todo caso, los participantes no serán menos de tres ni más de quince.

2. Entre los participantes estarán representados los distintos Grupos, Cuerpos y Categorías de empleados públicos presentes en el órgano, en la proporción que se considera significativa técnicamente por el Modelo EFQM de Excelencia, debiendo seleccionarse:

- Los coordinadores de servicios y los titulares de puestos de estructura orgánica con rango igual o superior a Sección, que representarán, en todo caso, el 40 por ciento del total de los participantes del órgano.

- Los titulares de puestos técnicos, de gestión o de estructura orgánica de negociado y empleados de grupos similares en otras clases de personal, que supondrán un 50 por ciento del total de los participantes del órgano.

- El personal auxiliar y subalterno y los empleados de grupos similares en otras clases de personal, que representarán un 10 por ciento del total de los participantes del órgano.

La Dirección General de Calidad de los Servicios podrá autorizar una proporción distinta a la indicada, en función de las características especiales de determinados órganos.

En la selección de los participantes pertenecientes a cada uno de los tres grupos de empleados señalados, se respetará la proporción existente en el órgano entre funcionarios, personal laboral y otras clases de empleados públicos que pudieran existir.

3. La contestación al Cuestionario se realizará preferentemente mediante participación voluntaria.

No obstante, si de este modo no se alcanzaran a cumplir los mínimos expresados en los párrafos precedentes, el titular del órgano correspondiente designará a las personas que considere oportuno.

En todo caso, deberá procurarse que cada año se conteste por empleados distintos, hasta que todos ellos hayan podido participar en el proceso.

Artículo 5.º-Contestación al Cuestionario.

1. El Cuestionario se contestará de forma anónima.

2. Cada participante contestará a la totalidad de las preguntas que integran el Cuestionario, salvo que, por razón del puesto desempeñado o de los cometidos que tuviere asignados, no disponga de la información pertinente para contestar alguna o algunas de ellas, sin que éstas puedan superar el 20 por ciento en cada uno de los criterios recogidos en el Anexo I del Decreto 232/2001, de 11 de octubre.

Artículo 6.º-Respuesta global.

1. Las respuestas dadas al Cuestionario de Autoevaluación se remitirán a la Dirección General de Calidad de los Servicios.
2. La integración de las respuestas al Cuestionario de todos los participantes de cada órgano constituirá la respuesta global al mismo.

Artículo 7.º-Encuestas a los Ciudadanos.

1. Los titulares de los órganos objeto de autoevaluación podrán determinar la utilización de encuestas sectoriales a los ciudadanos, para conocer el grado de satisfacción de éstos sobre la calidad de los servicios que prestan.
2. La Dirección General de Calidad de los Servicios proporcionará a los órganos que lo soliciten el contenido de las encuestas, debiendo prestar dichos órganos el apoyo preciso para su recopilación.
3. Los resultados de las encuestas se utilizarán, como información complementaria a la respuesta global al Cuestionario de Autoevaluación, para valorar la calidad de los servicios prestados por el órgano afectado.

Artículo 8.º-Informe de evaluación.

1. La Dirección General de Calidad de los Servicios examinará las respuestas al Cuestionario y, en su caso, los resultados de las encuestas a los ciudadanos, y emitirá un informe sobre la autoevaluación de la calidad de los servicios prestados por el órgano.

Este informe deberá incluir propuestas y sugerencias sobre posibles áreas en las que existan oportunidades de mejora.

2. Dicho informe se enviará al titular del órgano autoevaluado, al titular de la Secretaría General correspondiente y, en el caso de órganos periféricos, al Delegado Territorial.

Artículo 9.º-Acciones de mejora.

A la vista del informe mencionado en el artículo anterior, el órgano interesado impulsará la adopción de las acciones sugeridas por la Dirección General de Calidad de

los Servicios que considere oportunas para incrementar la calidad de los servicios prestados, incidiendo fundamentalmente en aquellas áreas en que se haya obtenido una menor puntuación.

Artículo 10.º–Seguimiento del sistema de autoevaluación simplificada.

La Dirección General de Calidad de los Servicios elaborará anualmente un informe sobre los resultados de la autoevaluación simplificada de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad, al que incorporará los resultados de las encuestas generales realizadas a los ciudadanos, y lo presentará a la Comisión de Seguimiento del Plan de Calidad de los Servicios.

Una vez conocido por la Comisión de Seguimiento, el Consejero de Presidencia y Administración Territorial lo elevará al Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.–Se autoriza a la Dirección General de Calidad de los Servicios para dictar las resoluciones que sean necesarias para el desarrollo y aplicación de esta Orden.

Segunda.–La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

ORDEN de 3 de junio de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se determina el inicio del proceso de Autoevaluación Simplificada de la Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para el año 2002.

(B.O.C. y L. n.º 112, de 12 de junio de 2002)

Por Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de fecha 17 de mayo de 2002 (B.O.C. y L. n.º 103, de 30 de mayo), dictada en desarrollo del 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 aprobó el Cuestionario para la realización de la autoevaluación simplificada y se estableció el proceso para la contestación y valoración de los resultados obtenidos.

El artículo tercero de esta Orden dispone que el inicio del proceso de autoevaluación simplificada se determinará anualmente mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. En su virtud,

DISPONGO:

Primero.

1. Se inicia el proceso de autoevaluación simplificada de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para el año 2002, que se desarrollará de acuerdo con 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, y la Orden de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se aprueba el Cuestionario de Autoevaluación.

2. La Dirección General de Calidad de los Servicios remitirá el Cuestionario de Autoevaluación a todos los órganos que tengan que someterse al proceso de autoevaluación simplificada, y les prestará la asistencia y apoyo técnico necesarios para facilitar la contestación de los participantes. Asimismo, proporcionará las encuestas sectoriales a los ciudadanos, cuando les sean solicitadas por los respectivos órganos.

3. Todos los órganos objeto de la autoevaluación simplificada deberán colaborar con la Dirección General de Calidad de los Servicios, realizando las actuaciones oportunas para garantizar el adecuado desarrollo del proceso.

Segundo.—Esta Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente a su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

III.e) Grupos de mejora

Marco jurídico de la Modernización
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

§ 49

ORDEN de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Residencia y Administración Territorial, por la que se regula la constitución y funcionamiento de grupos de mejora.

(B.O.C. y L. n.º 38, de 22 de febrero de 2001)

Los grupos de mejora constituyen un sistema participativo de gestión, mediante el cual los empleados públicos que los integran analizan causas, dan sugerencias, aportan ideas y proponen medidas en relación con la mejora de la calidad de los servicios públicos sobre los que desarrollan su trabajo.

El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León, aprobado por Decreto 46/2000, de 9 de marzo (B.O.C. y L. n.º 51, de 14 de marzo de 2000), estableció en su Actuación 9, la previsión de la constitución y funcionamiento de grupos de mejora.

De acuerdo con lo dispuesto en el Plan, la creación de estos grupos supone poner en marcha equipos de trabajo específicamente dedicados a la calidad, sin merma de horarios o dedicación a sus funciones públicas habituales, por lo que se requiere una especial implicación de los participantes con los objetivos y finalidades del Plan.

Por ello, en virtud de lo dispuesto en la disposición final primera del Decreto 46/2000, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León,

DISPONGO:

Artículo 1.º-Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente Orden tiene por objeto regular, en el ámbito de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, la constitución y funcionamiento de los grupos de mejora.

A los efectos de la presente Orden se entenderá por grupo de mejora el equipo de trabajo que, específicamente dedicado a la mejora de la calidad de los servicios públicos, analizará causas, dará sugerencias, aportará ideas y propondrá medidas específicas a los órganos, unidades o centros competentes para su desarrollo y ejecución, en relación con la mejora de la calidad de los servicios públicos sobre los que desarrollan su trabajo.

Los grupos de mejora estarán integrados por responsables administrativos que posean conocimientos generales de los diferentes órganos administrativos, unidades y centros a los que pertenezcan.

2. Esta Orden será de aplicación a todos los órganos administrativos, unidades y centros de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional primera.

En el ámbito de la función prestacional educativa y sanitaria, esta Orden tendrá carácter supletorio respecto de la normativa específica que se dicte.

Artículo 2.º—Funciones de los grupos de mejora.

Los grupos de mejora desarrollarán las siguientes funciones:

a) Analizar la situación en que puedan encontrarse los órganos administrativos, unidades o centros a que se refieran, por sí o mediante el conocimiento de las evaluaciones de calidad y de los resultados de las encuestas a los ciudadanos que se realicen.

b) Elaborar propuestas para incluir en los respectivos Programas Departamentales de Mejora de cada Consejería y Programas Provinciales de Mejora de cada Delegación Territorial, según las líneas generales que establece el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios.

c) Proponer medidas específicas de mejora de la calidad, junto con su posible plazo de ejecución y proyecto de coste económico, a los titulares de los órganos, unidades o centros competentes para su desarrollo y ejecución.

d) En general, identificar las mejoras que puedan detectarse en la prestación de los servicios públicos y proponer las acciones que satisfagan mejor las necesidades de los ciudadanos y reduzcan el coste de la prestación de los servicios.

Artículo 3.º—Constitución de los grupos de mejora.

1. Se deberá constituir un grupo de mejora por cada una de las Consejerías y Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León mediante resolución interna de la Secretaría General y Delegación Territorial, respectivamente, siendo comunicada su constitución y composición a la Dirección General de Calidad de los Servicios, así como, en su caso, las modificaciones futuras que se realicen en su composición.

El grupo de mejora estará integrado, al menos, por un representante de la Secretaría General, preferentemente el titular del Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento u órgano análogo, y uno más por cada uno de los Centros Directivos, en servicios centrales, y por un representante de la Secretaría Territorial, preferentemente el titular de la *Sección de Coordinación e Información*, y uno más por cada uno de los Servicios Territoriales u órganos asimilados, en servicios periféricos.

2. De igual forma, podrán constituirse grupos de mejora con carácter temporal para el estudio y análisis de necesidades concretas de los órganos administrativos, unidades y centros

respectivos. Una vez finalizada su labor de análisis, propuesta y aplicación de las acciones de mejora identificadas y obtenidos los resultados deseados, se disolverán sin más trámite.

Artículo 4.º-Funcionamiento de los grupos de mejora.

1. Los miembros de cada grupo de mejora elegirán, de entre ellos, a un coordinador, que será el responsable de las convocatorias de reuniones, de dirigir y moderar los debates, así como de vigilar el cumplimiento de sus acuerdos y la transmisión de sus propuestas.

2. Los grupos de mejora levantarán acta sucinta de sus reuniones y podrán determinar su propio régimen de funcionamiento.

Las propuestas de mejora que se efectúen podrán ser agrupadas trimestralmente para su remisión conjunta, salvo aquellas que por su rápida y fácil ejecución puedan trasladarse de forma inmediata.

3. Sus reuniones deberán tender a una periodicidad semanal y en ellas se podrá solicitar la colaboración de la Dirección General de Calidad de los Servicios para la utilización y aprendizaje de técnicas y herramientas de calidad.

4. Las propuestas de acciones de mejora formuladas por los grupos de cada Consejería serán remitidas a la Secretaría General respectiva o a cada uno de los Centros Directivos u órganos asimilados que correspondan.

De igual forma, el grupo de mejora de cada Delegación Territorial diferenciará aquellas propuestas de acciones de mejora en las que sólo se vea implicado un Servicio Territorial, que serán remitidas a éste, de aquellas otras en las que puedan estar implicados dos o más órganos o unidades de la Delegación Territorial, en cuyo caso se enviarán a la Delegación Territorial. En ambos casos, si las propuestas exceden de las competencias del respectivo Jefe de Servicio o del Delegado Territorial, éstos las remitirán a los órganos centrales competentes.

5. A efectos de comunicaciones internas, los grupos de mejora se residenciarán en los respectivos Servicios de Evaluación, Normativa y Procedimiento u órgano análogo de las Secretarías Generales, en servicios centrales, y en las *Secciones de Coordinación e Información*¹ de las Secretarías Territoriales, en servicios periféricos.

¹ La referencia a estas Secciones debe entenderse hecha a las Unidades de Estudios y Coordinación, de acuerdo con la nueva estructura orgánica establecida para las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León. Orden de 20 de diciembre de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. (B.O.C. y L. n.º 249, de 26 de diciembre de 2001). Ver epígrafe n.º 84 de este libro.

Artículo 5.º-Grupos de trabajo.

Cada representante del grupo de mejora podrá realizar reuniones en grupos de trabajo, sin formalidad alguna, en el seno de su correspondiente órgano administrativo, unidad o centro, integrados heterogénea y multidisciplinariamente por empleados públicos de diferentes Grupos, Cuerpos y Categorías, para el análisis de sus propias necesidades de mejora a fin de trasladarlas posteriormente al grupo de mejora.

Artículo 6.º-Recursos materiales.

Las necesidades de medios materiales de los grupos de mejora serán atendidas con los recursos propios de la Consejería o Delegación Territorial respectiva y su funcionamiento no supondrá incremento del gasto público.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.-La presente Orden será aplicable a los Organismos Autónomos de la Administración Institucional de la Comunidad de Castilla y León, equiparándose los órganos previstos en ella, por analogía de sus funciones.

De igual forma, será también aplicable a los Entes Públicos de Derecho Privado de la Administración Institucional de la Comunidad de Castilla y León respecto de aquellas de sus actuaciones o servicios que conlleven el ejercicio de potestad pública, sin perjuicio de la posibilidad de que, en virtud de su dimensión, pueda existir un único grupo de mejora para servicios centrales y periféricos.

Segunda.-La constitución de los grupos de mejora, en los términos previstos en el artículo 3.1, se deberá realizar en el plazo de quince días naturales a partir de la entrada en vigor de esta Orden.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Se autoriza al titular de la Dirección General de Calidad de los Servicios a dictar cuantas resoluciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de esta Orden.

Segunda.-La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

III.f) Aseguramiento de la calidad

Marco jurídico de la Modernización
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

ORDEN de 3 de abril de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se autoriza a la Dirección General de Presupuestos y Fondos Comunitarios de la Consejería de Economía y Hacienda la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en normas ISO.

(B.O.C. y L. n.º 70, de 12 de abril de 2002)

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 (B.O.C. y L. n.º 202, de 17 de octubre de 2001), adopta como referente en las actuaciones de calidad en nuestra Administración el Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

La disposición adicional tercera del citado Decreto permite, no obstante, que aquellos órganos administrativos, unidades o centros que deseen optar por un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de normas ISO (Organización Internacional de Normalización) o similares, puedan hacerlo previa autorización mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Por otra parte, la Orden de 20 de junio de 2001, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se regula la elección, seguimiento, certificación y control de los gastos cofinanciados por la Unión Europea (B.O.C. y L. n.º 123, de 26 de junio de 2001) adopta el compromiso de aprobación de un manual donde se especificarán la distribución de funciones, responsabilidades y procedimientos a seguir en la gestión de los fondos europeos.

Este mismo compromiso se recoge en el Programa Departamental de Mejora y Calidad de los Servicios de la Consejería de Economía y Hacienda, aprobado por Orden de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial (B.O.C. y L. n.º 45, de 5 de marzo de 2002) que, en su apartado V.C.2, contempla la elaboración de manuales de procedimiento para la gestión de fondos europeos como una acción de mejora específica de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Comunitarios.

En virtud de lo previsto en la disposición adicional tercera del 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, a iniciativa de la Consejería de Economía y Hacienda, previo informe de la Dirección General de Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.—Se autoriza a la Dirección General de Presupuestos y Fondos Comunitarios, de la Consejería de Economía y Hacienda, el inicio de los trabajos tendentes a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de una certificación según normas ISO del Procedimiento de Gestión de Fondos Comunitarios, a efectos de lo previsto en los siguientes criterios y subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia adaptado a la Administración de la Comunidad de Castilla y León:

- Criterio 1, Liderazgo. Subcriterio 1b.
- Criterio 5, Procesos.

Segundo.—La presente Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

§ 51

ORDEN PAT/808/2003, de 9 de junio, por la que se autoriza a los centros específicos de formación profesional de Valladolid y de Zamora a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en Normas ISO.

(B.O.C. y L. n.º 120, de 24 de junio de 2003)

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 (B.O.C. y L. n.º 202, de 17 de octubre de 2001), adopta como referente en las actuaciones de calidad de nuestra Administración el Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

La disposición adicional tercera del citado Decreto permite, no obstante, que aquellos órganos administrativos, unidades o centros que deseen optar por un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de normas ISO (Organización Internacional de la Normalización) o similares, puedan hacerlo previa autorización mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Por Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 7 de enero de 2003 fue aprobado el Plan de Formación Profesional de Castilla y León encaminado a conseguir un incremento en la calidad del sistema de formación profesional y cuya proposición requiere la utilización de técnicas de evaluación y control de las acciones que contiene y de los elementos que lo integran, que permiten su actualización en un proceso de mejora continua, como única forma de garantizar el cumplimiento de su misión en el tiempo.

El Plan se articula a partir de cuatro líneas básicas que se desglosan en una serie de objetivos concretos relacionados con los problemas detectados en el diagnóstico del Plan y a partir de los cuales se deducen los programas y los proyectos específicos de actuación; en este sentido la cuarta línea básica establece un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad del sistema de formación profesional, teniendo como objetivo arbitrar procedimientos para el diseño y utilización de técnicas de evaluación de las acciones que se derivan del sistema.

La implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad supone un cambio cultural importante ya que sustituye la buena voluntad por el método, y exige la implicación de todo el personal con la calidad. La puesta en marcha de este Plan de Formación Profesional, con su plasmación en acciones concretas, introducirá una serie de transformaciones, cuya finalidad última es la mejora de la cualificación profesional de las personas y su adaptación a las necesidades de los procesos productivos.

Igualmente el Programa Departamental de Mejora de Calidad de los Servicios de la Consejería de Educación y Cultura (Orden de 14 de noviembre de 2001 de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, publicada en el B.O.C. y L. de 7 de diciembre de 2001), entiende el compromiso con la mejora de la calidad de los servicios en una doble vertiente en el ámbito de la educación. Por un lado, la calidad entendida como un mejor servicio y atención por parte de la administración autónoma en relación con los centros educativos y universidades y, por otro, el constante incremento en la calidad que el propio sistema debe ofrecer a los usuarios del servicio público educativo.

En virtud de lo previsto en la disposición adicional tercera del 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, a iniciativa de la Consejería de Educación y Cultura, previo informe de la Dirección General de Calidad de los Servicios

DISPONGO:

Primero.—Se autoriza a los Centros específicos de Formación Profesional de Valladolid y de Zamora el inicio de los trabajos tendentes a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de una certificación según normas ISO a efectos de lo previsto en los siguientes criterios y subcriterios:

– Criterio 1: Liderazgo.

Subcriterio 1b: la implicación personal de los responsables del órgano, unidad o centro para garantizar la implantación, desarrollo y mejora continua del sistema de gestión del órgano.

– Criterio 2: Planificación y estrategia.

Subcriterio 2d: la ejecución de la planificación y estrategia desarrollando los correspondientes procesos.

– Criterio 5: Procesos.

Subcriterio 5a: identificación, diseño y gestión sistemática de los procesos clave para la buena gestión del órgano.

Subcriterio 5b: la revisión e introducción de las mejoras necesarias en los procesos, y en su caso en los procedimientos administrativos a fin de satisfacer plenamente a los empleados, ciudadanos, empresas, asociaciones, representativas, grupos de interés, etc.

Segundo.—La presente Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

ORDEN PAT/363/2004, de 4 de marzo, por la que se autoriza a los Centros específicos de Formación Profesional de Burgos y de Salamanca a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en normas ISO.

(B.O.C. y L. n.º 57, de 24 de marzo de 2004)

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 (B.O.C. y L. n.º 202, de 17 de octubre de 2001), adopta como referente en las actuaciones de calidad de nuestra Administración el Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

La disposición adicional tercera del citado Decreto permite, no obstante, que aquellos órganos administrativos, unidades o centros que deseen optar por un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de normas ISO (Organización Internacional de Normalización) o similares, puedan hacerlo previa autorización mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Por Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 7 de enero de 2003 fue aprobado el Plan de Formación Profesional de Castilla y León encaminado a conseguir un incremento en la calidad del sistema de formación profesional y cuya ejecución requiere la utilización de técnicas de evaluación y control de las acciones que contiene y de los elementos que lo integran, que permiten su actualización en un proceso de mejora continua, como única forma de garantizar el cumplimiento de su misión en el tiempo.

El Plan se articula a partir de cuatro líneas básicas que se desglosan en una serie de objetivos concretos relacionados con los problemas detectados en el diagnóstico del Plan y a partir de los cuales se deducen los programas y los proyectos específicos de actuación; en este sentido la cuarta línea básica establece un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad del sistema de formación profesional, teniendo como objetivo arbitrar procedimientos para el diseño y utilización de técnicas de evaluación de las acciones que se derivan del sistema.

La implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad supone un cambio cultural importante ya que sustituye la buena voluntad por el método, y exige la implicación de todo el personal con la calidad. La puesta en marcha de este Plan de Formación Profesional, con su plasmación en acciones concretas, introducirá una serie de transformaciones, cuya finalidad última es la mejora de la cualificación profesional de las personas y su adaptación a las necesidades de los procesos productivos.

En virtud de lo previsto en la disposición adicional tercera del 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, a iniciativa de la Consejería de Educación y Cultura, previo informe de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

DISPONGO:

Primero.– Se autoriza a los Centros específicos de Formación Profesional de Burgos y de Salamanca el inicio de los trabajos tendentes a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de una certificación según normas ISO a efectos de lo previsto en los siguientes criterios y subcriterios:

– Criterio 1: Liderazgo.

Subcriterio 1b: la implicación personal de los responsables del órgano, unidad o centro para garantizar la implantación, desarrollo y mejora continua del sistema de gestión del órgano.

– Criterio 2: Planificación y estrategia.

Subcriterio 2d: la ejecución de la planificación y estrategia desarrollando los correspondientes procesos.

– Criterio 5: Procesos.

Subcriterio 5a: identificación, diseño y gestión sistemática de los procesos clave para la buena gestión del órgano.

Subcriterio 5b: la revisión e introducción de las mejoras necesarias en los procesos, y en su caso en los procedimientos administrativos a fin de satisfacer plenamente a los empleados, ciudadanos, empresas, asociaciones representativas, grupos de interés, etc.

Segundo.–La presente Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

III.g) Convenios en materia de calidad de los servicios

Marco jurídico de la Modernización
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

RESOLUCIÓN de 19 de enero de 2001, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio Marco de Colaboración entre la Administración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de Valladolid en materia de Calidad de los Servicios.

(B.O.C. y L. n.º 22, de 31 de enero de 2001)

CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN Y EL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Valladolid, a 7 de diciembre de 2000.

REUNIDOS:

De una parte, la Sra. D.^a María José Salgueiro Cortiñas, Consejera de Presidencia y Administración Territorial, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en virtud de las competencias que tiene atribuidas por el art. 21.j) del Texto Refundido de la Ley del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, aprobado por Decreto Legislativo 1/1988, de 21 de julio.

De otra, el Sr. D. Francisco Javier León de la Riva, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Valladolid, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en virtud de lo dispuesto en el art. 21.1.a), b) y d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de Valladolid.

EXPONEN:

I. La Administración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de Valladolid, tienen entre sus objetivos prioritarios el impulso de la Gestión de la Calidad, que conlleva, entre otros, la colaboración en proyectos que faciliten y potencien la información al ciudadano y la gestión administrativa utilizando medios electrónicos. Por ello ambas Instituciones vienen desarrollando planes y actuaciones concretas de mejora de la Calidad de los servicios públicos, así como proyectos de aplicación de tecnologías.

Por ello, se hace necesario este Convenio Marco de Colaboración entre la Administración Autónoma y el Ayuntamiento de Valladolid en materia de Calidad de los Servicios, que prevé el desarrollo conjunto de proyectos interadministrativos que garantizarán el cumplimiento de estos objetivos de modernización técnica, calidad en la gestión y servicio público, sobre todo en lo referente al acceso y explotación de datos por vía telemática.

Este Convenio contempla la realización de aquellos proyectos que se vayan definiendo para alcanzar sus objetivos y proyectos que se irán formalizando en Convenios individuales.

II. Por otra parte, la Administración de la Comunidad de Castilla y León suscribió con la Administración General del Estado un Convenio Marco para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre dichas Administraciones y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma, que se encuadra en estos objetivos.

Por ello es voluntad de ambas partes suscribir dicho Convenio en el que se incluye la implantación de un sistema intercomunicado de registros de entrada y salida de documentos, a través de un sistema informático de Registro Único, de modo que cualquier Registro de la Comunidad Autónoma y del Ayuntamiento de Valladolid actúa como registro propio y registro de la otra Entidad así como de la Administración General del Estado, lo que permitirá un mayor acercamiento del ciudadano a la Administración Pública.

Reconociéndose las partes capacidad legal suficiente para suscribir la firma del presente Convenio y expresan su voluntad de celebrar y desarrollar el mismo, conforme a las siguientes,

CLAÚSULAS:

Primera.—La Administración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de Valladolid se comprometen a colaborar en la realización de aquellas medidas de Calidad de los Servicios que se vayan concretando a través de Convenios específicos, en materias tales como mejora de la información y atención al ciudadano, apoyo a la formación, encuestas de satisfacción ciudadana, etc.

Segunda.—El Ayuntamiento de Valladolid se adherirá al Convenio Marco suscrito entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad de Castilla y León para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre estas Administraciones y las Entidades locales del ámbito territorial de dicha Comunidad, cuyo objeto es:

- La determinación de medidas e instrumentos de colaboración que permitan un proceso coordinado de implantación de un sistema intercomunicado de los registros administrativos; el intercambio de las bases de datos e instrumentos de información y atención al ciudadano de las respectivas Administraciones; y la simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos en que participen las administraciones intervinientes.

- El establecimiento de un marco general de obligaciones para permitir, de conformidad con lo dispuesto en el art. 38.4.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común que los ciudadanos puedan presentarse en los registros de las Entidades locales que se adhieran voluntariamente a los Convenios las solicitudes y escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Tercera.—El Ayuntamiento de Valladolid se compromete:

a) A admitir en su Registro General todas las solicitudes y escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León o a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquéllas, con independencia de su localización territorial.

b) Dejar constancia en sus Registros de la entrada de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, la fecha y hora de su presentación, interesado u órgano administrativo remitente, persona u órgano administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

c) Remitir inmediatamente los documentos, una vez registrados, y en todo caso dentro de los tres días siguientes al de su recepción, directamente a los órganos o Entidades destinatarios de los mismos. Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con la mayor brevedad posible con especial utilización de medios informáticos, electrónicos y telemáticos en los supuestos en que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

d) Implantar el Sistema Informático del Registro de Entrada y Salida de Documentos en este Ayuntamiento, mediante la adquisición de licencias de las aplicaciones informáticas, conformadas por la Junta de Castilla y León ajustado a las características técnicas del sistema que soporta la transmisión electrónica de documentos denominado SICRES (Sistema de Información Común de los Registros de Entrada y Salida), la adquisición de equipos informáticos destinados a los registros administrativos de entrada y salida de documentos y la formación del personal destinado en el registro.

Cuarta.—La Administración de la Comunidad de Castilla y León se compromete a:

- a) Admitir en su Registro General todas las solicitudes y escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos del Ayuntamiento de Valladolid o a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquéllas, con independencia de su localización territorial.
- b) Dejar constancia en sus Registros de la entrada de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, la fecha y hora de su presentación, interesado u órgano administrativo remitente, persona u órgano administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.
- c) Remitir inmediatamente los documentos, una vez registrados, y en todo caso dentro de los tres días siguientes al de su recepción, directamente a los órganos o Entidades destinatarios de los mismos. Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con la mayor brevedad posible con especial utilización de medios informáticos, electrónicos y telemáticos en los supuestos en que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- d) Prestar asistencia técnica en la implantación y desarrollo del sistema informático de Registro.
- e) Cumplir los restantes compromisos que le obliga el Convenio Marco.

Quinta.—El presupuesto total del proyecto de informatización del Registro de Entrada y Salida de documentos del Ayuntamiento de Valladolid asciende a dieciocho millones setecientas mil pesetas (18.700.000 ptas., 112.389,26 euros), de los que la Administración de la Comunidad de Castilla y León aportará catorce millones veinticinco mil pesetas (14.025.000 ptas., 84.291,95 euros), mediante subvención directa al Ayuntamiento de Valladolid, para la implantación del Sistema Informático del Registro de Entrada y Salida de Documentos en este Ayuntamiento, la adquisición de licencias de las aplicaciones informáticas ajustadas a las características técnicas del sistema que soporta la transmisión electrónica de documentos denominado SICRES (Sistema de Información Común de los Registros de Entrada y Salida), la adquisición de equipos informáticos destinados a los registros administrativos de entrada y salida de documentos y la formación del personal destinado en el registro.

Sexta.—El Ayuntamiento de Valladolid deberá justificar la subvención antes del día 20 de diciembre de 2000 mediante la presentación de certificación administrativa de la realización total de la inversión.

Séptima.—El presente convenio surtirá efecto desde el momento de la publicación de la adhesión al Convenio Marco de Ventanilla Única suscrito entre la Administración de la Comunidad de Castilla y León y la Administración General del Estado, en el “Boletín Oficial de la Provincia”, y su vigencia será la misma que tenga el mencionado Convenio Marco de Ventanilla Única.

Podrá extinguirse anticipadamente este Convenio por el mutuo acuerdo de las Administraciones intervinientes, así como por decisión unilateral de una de ellas cuando se produzca por la otra un incumplimiento grave y acreditado de las obligaciones asumidas.

Octava.—Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio Marco, integrada por dos representantes de cada parte y presidida por uno de los representantes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a la que corresponderá el examen y resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento de este Convenio.

Las cuestiones litigiosas que pudiesen producirse por la ejecución de este Convenio se someterán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Y en prueba de conformidad firman las partes el presente documento, en el lugar y fecha citados en el encabezamiento.

RESOLUCIÓN de 27 de diciembre de 2001, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio Marco de Colaboración entre la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y el Ayuntamiento de Salamanca en materia de calidad de los servicios.

(B.O.C. y L. n.º 3, de 4 de enero de 2002)

ANEXO

**BORRADOR DE CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN
ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN
Y EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA EN MATERIA DE CALIDAD
DE LOS SERVICIOS**

Salamanca, a 10 de diciembre de 2001.

REUNIDOS:

De una parte, el Sr. D. Alfonso Fernández Mañueco, Consejero de Presidencia y Administración Territorial, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en virtud de las competencias que tiene atribuidas por el artículo 26.1.1) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

De otra, el Sr. D. Julián Lanzarote Sastre, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Salamanca, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en virtud de lo dispuesto en el art. 21.1.a), b) y d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de Salamanca.

EXPONEN:

I. La Administración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de Salamanca, tienen entre sus objetivos prioritarios el impulso de la Gestión de la Calidad, que conlleva, entre otros, la colaboración en proyectos que faciliten y potencien la información al ciudadano y la gestión administrativa utilizando medios electrónicos. Por ello ambas Instituciones vienen desarrollando planes y actuaciones concretas de mejora de la Calidad de los servicios públicos, así como proyectos de aplicación de tecnologías.

Por ello, se hace necesario este Convenio Marco de Colaboración entre la Administración Autonómica y el Ayuntamiento de Salamanca en materia de Calidad de los Servicios, que prevé el desarrollo conjunto de proyectos interadministrativos que garantizarán el cumplimiento de estos objetivos de modernización técnica, calidad en la gestión y servicio público, sobre todo en lo referente al acceso y explotación de datos por vía telemática.

Este Convenio contempla la realización de aquellos proyectos que se vayan definiendo para alcanzar sus objetivos y proyectos que se irán formalizando en Convenios Individuales.

II. Por otra parte, la Administración de la Comunidad de Castilla y León suscribió con la Administración General del Estado un Convenio Marco para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre dichas Administraciones y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma, que se encuadra en estos objetivos.

Por ello es voluntad de ambas partes suscribir dicho Convenio en el que se incluye la implantación de un sistema intercomunicado de registros de entrada y salida de documentos, a través de un sistema informático de Registro Único, de modo que cualquier Registro de la Comunidad Autónoma y del Ayuntamiento de Salamanca actúa como registro propio y registro de la otra Entidad así como de la Administración General del Estado, lo que permitirá un mayor acercamiento del ciudadano a la Administración Pública.

Reconociéndose las partes capacidad legal suficiente para suscribir la firma del presente Convenio y expresan su voluntad de celebrar y desarrollar el mismo, conforme a las siguientes:

CLAÚSULAS:

Primera.—La Administración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de Salamanca se comprometen a colaborar en la realización de aquellas medidas de Calidad de los Servicios que se vayan concretando a través de Convenios específicos, en materias tales como mejora de la información y atención al ciudadano, apoyo a la formación, encuestas de satisfacción ciudadana, etc.

Segunda.—El Ayuntamiento de Salamanca se adherirá, en el plazo máximo de dos meses desde la entrada en vigor del presente Convenio, al Convenio Marco suscrito entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad de Castilla y León para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunica-

do de Registros entre estas Administraciones y las Entidades locales del ámbito territorial de dicha Comunidad, cuyo objeto es:

- La determinación de medidas e instrumentos de colaboración que permitan un proceso coordinado de implantación de un sistema intercomunicado de los registros administrativos; el intercambio de las bases de datos e instrumentos de información y atención al ciudadano de las respectivas Administraciones; y la simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos en que participen las administraciones intervinientes.

- El establecimiento de un marco general de obligaciones para permitir, de conformidad con lo dispuesto en el art. 38.4.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común que los ciudadanos puedan presentarse en los registros de las Entidades locales que se adhieran voluntariamente a los Convenios las solicitudes y escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Tercera.—El Ayuntamiento de Salamanca se compromete:

a) A admitir en su Registro General todas las solicitudes y escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León o a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquéllas, con independencia de su localización territorial.

b) Dejar constancia en sus Registros de la entrada de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, la fecha y hora de su presentación, interesado u órgano administrativo remitente, persona u órgano administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

c) Remitir inmediatamente los documentos, una vez registrados, y en todo caso dentro de los tres días siguientes al de su recepción, directamente a los órganos o Entidades destinatarios de los mismos. Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con la mayor brevedad posible con especial utilización de medios informáticos, electrónicos y telemáticos en los supuestos en que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

d) Implantar el Sistema Informático del Registro de Entrada y Salida de Documentos en este Ayuntamiento, mediante la adquisición de licencias de las aplicaciones infor-

máticas, conformadas por la Junta de Castilla y León ajustado a las características técnicas del sistema que soporta la transmisión electrónica de documentos denominado SICRES (Sistema de Información Común de los Registros de Entrada y Salida), la adquisición de equipos informáticos destinados a los registros administrativos de entrada y salida de documentos y la formación del personal destinado en el registro.

Cuarta.—La Administración de la Comunidad de Castilla y León se compromete a:

a) Admitir en su Registro General todas las solicitudes y escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos del Ayuntamiento de Salamanca o a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquéllas, con independencia de su localización territorial.

b) Dejar constancia en sus Registros de la entrada de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, la fecha y hora de su presentación, interesado u órgano administrativo remitente, persona u órgano administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

c) Remitir inmediatamente los documentos, una vez registrados, y en todo caso dentro de los tres días siguientes al de su recepción, directamente a los órganos o Entidades destinatarios de los mismos. Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con la mayor brevedad posible con especial utilización de medios informáticos, electrónicos y telemáticos en los supuestos en que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

d) Prestar asistencia técnica en la implantación y desarrollo del sistema informático de Registro.

e) Cumplir los restantes compromisos que le obliga el Convenio Marco.

Quinta.—El presupuesto total del proyecto de informatización del Registro de Entrada y Salida de documentos del Ayuntamiento de Salamanca asciende a 16.000.000 de pesetas (96.161,94 euros), de los que la Administración de la Comunidad de Castilla y León aportará 12.000.000 de pesetas (72.121,45 euros), mediante subvención directa al Ayuntamiento de Salamanca, para la implantación del Sistema Informático del Registro de Entrada y Salida de Documentos en este Ayuntamiento, la adquisición de licencias de las aplicaciones informáticas ajustadas a las características técnicas del sistema que soporta la transmisión electrónica de documentos denominado SICRES (Sistema de Información Común de los Registros de Entrada y Salida), la adquisición de equipos informáticos

destinados a los registros administrativos de entrada y salida de documentos y la formación del personal destinado en el registro.

Sexta.—El Ayuntamiento de Salamanca deberá justificar la subvención antes del día 12 de diciembre de 2001 mediante la presentación de certificación administrativa de la realización total de la inversión.

Si el Ayuntamiento de Salamanca no se adhirió al Convenio Marco de Ventanilla Única, en el plazo determinado en la cláusula segunda de este Convenio, deberá proceder a la devolución de la subvención directa concedida por la Junta de Castilla y León, por Acuerdo de 5 de diciembre de 2001.

Séptima.—El presente convenio surtirá efecto desde la fecha de su firma, y su vigencia será la misma que tenga el mencionado Convenio Marco de Ventanilla Única.

Podrá extinguirse anticipadamente este Convenio por el mutuo acuerdo de las Administraciones intervinientes, así como por decisión unilateral de una de ellas cuando se produzca por la otra un incumplimiento grave y acreditado de las obligaciones asumidas.

Octava.—Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio Marco, integrada por dos representantes de cada parte y presidida por uno de los representantes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a la que corresponderá el examen y resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento de este Convenio.

Las cuestiones litigiosas que pudiesen producirse por la ejecución de este Convenio se someterán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Y en prueba de conformidad firman las partes el presente documento, en el lugar y fecha citados en el encabezamiento.

IV. Difusion y Formacion

Marco juridico de la Modernizacion
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

IV.a) Difusion

Marco jurídico de la Modernización
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

Declaración de Segovia

Declaración sobre la Calidad en las Administraciones Públicas

Asistentes:

- D. Amador Elena Córdoba. AGE.
- D. Luis Miguel González Gago, D. Eduardo Fernández García, D. Francisco J. Raedo Aparicio. CC.AA. Castilla y León.
- D. Luis Abelardo Álvarez García. Principado de Asturias.
- Dña. Rosario Arévalo Sánchez. CC.AA. de Castilla-La Mancha.
- D. Xaime Bouzada Romero. Xunta de Galicia.
- Dña. Teresa Calatayud Prieto. CC.AA. de Madrid.
- D. José Camarasa. CC.AA. de Murcia.
- D. Vicenç Ligüerre Gil. CC.AA. de les Illes Balears.
- D. Adrián Martínez Cabrera. CC.AA. de Aragón.
- D. Pedro Solar Cano. CC.AA. de Cantabria.
- D. Valentín Cisneros Escribano. Federación Regional de Municipios y Provincias.
- D. Salvador Ruiz Gallud. Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- D. Salvador González Cascos. Club Gestión de Calidad.

Las Administraciones Públicas firmantes, salvaguardando la autonomía de cada una de ellas para establecer sus planes, programas o actuaciones de mejora de la gestión pública, tenderán a coordinar sus estrategias de acuerdo con los principios contenidos en la siguiente

DECLARACIÓN:

I. Reconocen como fundamento y fin último que justifica la existencia de las Administraciones Públicas, en cuanto entidades instrumentales de la correspondiente acción de gobierno o de gestión, el servicio público a los ciudadanos y la satisfacción de los intereses individuales y colectivos que éstos demandan, y por ello declaran su intención de promover:

1. La constitución de un órgano de coordinación de los tres niveles de Administración, a fin de dotarse de un foro adecuado de interlocución para la puesta común de iniciativas y experiencias.

2. El establecimiento entre sí de alianzas, medidas de cooperación, colaboración, asistencia, transferencia de medios tecnológicos o de gestión, e incluso auxilio administrativo, que se precisen, haciendo efectivo el principio de igualdad de todos los ciudadanos ante las Administraciones.

3. Medidas de fomento de la participación activa de los ciudadanos en la gestión pública a través de los cauces que puedan preverse y, específicamente, permitiendo la presentación de iniciativas o sugerencias y quejas o reclamaciones.

II. Manifiestan la necesidad de efectuar un auténtico proceso de “modernización de las Administraciones Públicas”, exigido por la sociedad actual, y a tal fin se comprometen a estudiar las vías necesarias para:

1. Compatibilizar en sus políticas de gestión pública los principios de legalidad y objetividad, garantía de la igualdad y no discriminación del ciudadano ante la Administración, con el principio de eficacia, como base de la legítima aspiración de los ciudadanos a la satisfacción de sus derechos e intereses con la mayor celeridad posible.

2. Impulsar un modelo de estructura organizativa y adecuación de los recursos humanos, como fórmula para adaptarse mejor y más rápidamente a las necesidades que demanden los servicios públicos.

3. Impulsar un proceso de redistribución de la toma de decisiones, de tal forma que las resoluciones administrativas se adopten por aquel órgano que lo pueda efectuar con mayor celeridad y que mejor conozca la realidad social sobre la que se actúa, a través de procesos de descentralización y de desconcentración.

4. Promover las modificaciones normativas que sean necesarias para evitar la disparidad y complejidad de los procedimientos de gestión pública existentes, a través, entre otras, de las técnicas de fomento de procedimientos de resolución instantánea, unificación de procedimientos similares y simplificación de la documentación y tramitación de los mismos. Será un objeto adicional procurar la homogeneización de la regulación sobre procedimientos entre las distintas Administraciones Públicas.

III. Conscientes de que este proceso de modernización ha de pasar en la actualidad por la aplicación de las modernas técnicas de “calidad total”, que constituyen un conjunto de medidas que permiten el logro de los resultados pretendidos por la Administración y la máxima satisfacción de las expectativas de los ciudadanos a los que sirven, se comprometen a impulsar la implantación de instrumentos idóneos para:

1. Conocer periódicamente el grado de satisfacción social sobre la prestación de los servicios públicos desarrollados, a través de encuestas, sondeos u otras fórmulas de parti-

cipación activa, sin perjuicio de los procesos internos que se desarrollen a través de la evaluación de los servicios públicos.

2. Elaborar y difundir Planes, Programas o Actuaciones a corto o medio plazo, donde se contemplen los objetivos generales de calidad que cada entidad pretende lograr y los instrumentos que para ello precisa.

3. Dotarse de órganos o unidades administrativas, cuando los recursos presupuestarios de la entidad lo permitan, que específicamente coordinen y dirijan el desarrollo de tal competencia.

4. Fomentar, en todo caso, la formación de los empleados públicos y la constitución de grupos que, sin menoscabo de sus funciones, detecten y promuevan prácticas de mejora de los servicios públicos.

Incentivar y estimular a los empleados públicos para que apliquen las prácticas de calidad, ya que se reconoce que constituyen un pilar esencial en el buen fin de todas las políticas en esta materia, a través, entre otras, del fomento de su implicación personal, el reconocimiento público de su esfuerzo, y cualquier medida que pueda contribuir a su satisfacción profesional.

5. Cuando la dimensión de la entidad lo permita, concretar específicamente en programas de mejora para cada órgano o unidad administrativa o en cartas de servicios los compromisos de calidad que se adquieren.

IV. Se reconoce que este proceso de modernización también ha de estar basado en el principio de eficiencia, de tal forma que las ventajas sociales que ha de conllevar no supongan un mayor coste público, respetando la política de limitación presupuestaria y control público del gasto, y a tal fin se comprometen a considerar:

1. La optimización de los recursos personales y materiales empleados en el desarrollo de las funciones públicas, a través de la implantación de instrumentos de gestión de personal más flexibles y de medidas concretas o planes de ahorro.

2. El establecimiento de medidas de reconocimiento o premios a iniciativas de rediseño de procesos y simplificación o racionalización de procedimientos administrativos que mejoren la gestión y puedan abaratar costes en la prestación de servicios públicos.

V. Entienden que el acceso y facilitación de la información administrativa al ciudadano, así como la continua mejora de los servicios de atención al ciudadano, constituye un deber para con la sociedad, y en tal sentido se comprometen a:

1. Ofrecer toda la información administrativa general que los ciudadanos requieran, así como la particular sobre sus expedientes.

2. Contar con órganos o unidades administrativas generales que específicamente se dediquen al desarrollo de tal competencia, dotándolos de los recursos materiales y humanos necesarios para cumplir con sus funciones, todo ello en la medida que los recursos globales de la entidad lo permitan.

3. Facilitar medios de acceso a la información administrativa y de gestión de relaciones con los ciudadanos que hagan realidad, en nuestro país, la “Administración electrónica” o “Teleadministración”, en los términos asumidos por las Cumbres de Lisboa y Feira: información pública esencial en línea, procedimientos administrativos simplificados en línea para ciudadanos y empresas, realización de trámites administrativos en línea, fomento de la utilización de la firma electrónica en la Administración, acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos, etc.

Declaración de Burgos

Decálogo de principios de la Calidad

Asistentes:

D. Amador Elena Córdoba. Administración General del Estado.

D. Luis Miguel González Gago, D. Manuel Ferreira Recio y D. Francisco Javier Raedo Aparicio. Comunidad de Castilla y León.

D. Alejandro Halffter Gallego, D. Antonio J. Aguilar Jiménez y D. José Ramón Carballo López. Comunidad de Madrid.

D. Jorge Valle Manzano y D. José Ignacio Martínez Pulgar. Junta de Extremadura.

D. Luis Abelardo Álvarez García y Dña. María José Cortés de la Cuesta. Principado de Asturias.

Dña. Rosario Arévalo Sánchez y Dña. Paula Novo Paz. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

D. Xaime Bouzada Romero y D. Juan Porrual Pardal. Xunta de Galicia.

D. Jorge Ramos Jiménez y Dña. Angels Peñuela Alcoder. Generalitat Valenciana.

D. Pedro Solar Cano y D. Ramiro Bedia Miguel. Comunidad de Cantabria.

D. Jorge de la Rosa. FEMP.

D. Juan Liquete. Club Gestión de Calidad.

Los representantes de las Administraciones Estatal y de las Comunidades Autónomas, así como de la Federación Española de Municipios y Provincias presentes en el Cuarto Encuentro de Calidad de los Servicios de Castilla y León.

EXPONEN:

Que la Constitución Española señala en su artículo 103 que la Administración Pública sirve con objetividad a los intereses generales y actúa, entre otros, de acuerdo con el principio de eficacia.

Las organizaciones públicas, en la actualidad, tienen la necesidad de procurar la correcta prestación de los servicios públicos, ya que sólo así lograrán justificar la propia legitimidad de su existencia ante los ciudadanos a los que sirven, y lo han de efectuar

adaptándose a la realidad social de nuestros días, que se manifiesta progresiva y en constante evolución, en la que la innovación tecnológica y el avance de la economía abren nuevos escenarios y expectativas nunca antes imaginados.

La modernización y mejora de los servicios públicos se ve favorecida por procesos razonados y planificados, que utilizan determinados instrumentos incentivos y analíticos, y que son conocidos como Técnicas de Gestión de la Calidad.

Y MANIFIESTAN:

Que los diversos modelos de Calidad existentes, además de pretender la consecución de unos resultados óptimos a medio y largo plazo, utilizan unos parámetros que tiene en cuenta el desarrollo de la vertiente “ética” de las organizaciones y las personas que se ven implicadas.

Si esta apreciación hay que señalarla en los modelos de Calidad adaptados por el sector privado, con mucha más razón es necesario tenerla en cuenta y difundirla en las políticas de Calidad que afrontan las Administraciones Públicas, por su servicio a la sociedad.

Por otro lado, debemos afirmar que la satisfacción profesional es un factor clave en la vida de cualquier persona, ya que al trabajo dedica el ser humano un tercio de su existencia, y que éste se desarrolle en unas condiciones y con unos resultados adecuados debe servir para enriquecer su vida personal y familiar, y sus relaciones sociales.

Por ello, más allá de las indudables ventajas que en término técnico de “gestión” se pueden obtener, perder de vista la necesaria compatibilidad de estas Técnicas con la propia naturaleza del ser humano, y su finalidad personal y social, sólo nos puede abocar a medio plazo al fracaso.

En este sentido, y sin perjuicio de las múltiples posiciones políticas, culturales, económicas, etc., que se han manifestado sobre los valores de los diversos modelos de Calidad, así como de los estudios doctrinales existentes sobre la “Ética Pública” de los mismos, que atienden conceptualmente a su comportamiento gestor, los representantes de las Administraciones Públicas presentes en este Encuentro quieren expresar la importancia de las Técnicas de Calidad como medio para enriquecer al ser humano en su condición de “persona Social”, en sus múltiples manifestaciones.

Los diversos factores que se tienen en cuenta para mejorar en cualquier modelo de Calidad permiten una interpretación flexible, en la que no sólo es deseable, sino necesario valorar el contenido ético y humanístico que aporta la organización a la libertad individual y a la conciencia social, especialmente si ésta es una Administración Pública.

La orientación de la Administración Pública al cliente, presente en todo modelo de calidad, debe conllevar dirigir toda su política y estrategia y el diseño de los procesos a satisfacer las demandas de “las personas”, ya sean éstas los clientes, los ciudadanos, pero también a los agentes sociales, proveedores, colaboradores, y cómo no, a los empleados públicos.

En su virtud, ACUERDAN realizar la siguiente DECLARACIÓN, que contiene un DECÁLOGO DE PRINCIPIOS SOBRE “LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO ENFOQUE QUE FAVORECE EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS Y EL COMPROMISO SOCIAL DE LAS PERSONAS”.

DECLARACIÓN DE BURGOS

“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO ENFOQUE QUE FAVORECE EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS Y EL COMPROMISO SOCIAL DE LAS PERSONAS”

DECLARACIÓN GENERAL

Primero.–Relevancia del enfoque humanista de los modelos de Calidad.

Los diversos modelos de Calidad tienen en su seno un enfoque humanista, que debe ser ponderado, exteriorizado y difundido por las Administraciones Públicas, que los aplican, en la medida que favorecen la libertad individual y la implicación social de las personas.

DECLARACIÓN EN RELACIÓN CON LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS

Segundo.–Administración para la ciudadanía.

Las organizaciones públicas tienen como centro que les guía al “cliente”, ya sea éste externo, el ciudadano, ya sea interno, el empleado público, por lo que deben pasar de constituir unas Administraciones “simplemente gestoras” a ser unas Administraciones “para las personas”, donde el factor humano está presente en todos los ámbitos de actuación pública.

Tercero.–Administración personalizada.

Las organizaciones públicas procuran la protección y reconocimiento de los concretos derechos y libertades de las personas, y la satisfacción de sus necesidades particulares, tanto de los ciudadanos como de los propios empleados públicos, por lo que deben pasar de ser Administraciones “generalistas” a constituir Administraciones “cercanas”, que ponderan la demanda concreta e individual de cada una de las personas que a ellas acuden o las integran.

Cuarto.—Administración moderna.

Las organizaciones públicas están preparadas para afrontar las expectativas sociales de futuro que plantea el siglo XXI, por lo que deben pasar de constituir unas Administraciones tradicionales a ser unas Administraciones “modernas”, en constante evolución, que se anticipan, en su función de servicio, a las previsibles demandas de las personas externas e internas con las que se relacionan, en el marco económico, social y tecnológico actual.

Quinto.—Promoción personal.

La aplicación de modelos de Calidad debe conllevar que los responsables y empleados públicos que las utilizan sean, por ello, más humanos, más libres, más racionales, más comunicativos y afectivos, más respetuosos con el entorno, y más innovadores y creativos, lo que fomentará que idéntica situación se produzca en los destinatarios de los servicios públicos, los ciudadanos y, en general, toda la sociedad.

Sexto.—Promoción profesional.

La profesionalidad y la gestión del conocimiento de los responsables y empleados públicos en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes, ayudas o por la aplicación de los modelos de Calidad, les favorecerá como personas en sus naturales inquietudes intelectuales y, por ende, ayudará a promover un mayor enriquecimiento personal y social en sus relaciones.

Séptimo.—Gestor público comprometido.

Con el compromiso que se adquiere mediante la relación jurídica especial que preside el vínculo entre la organización pública y sus gestores, éstos han de asumir la actitud de actuar y exteriorizar el gusto por el trabajo bien hecho, e involucrarse en atender adecuadamente a los ciudadanos, adquiriendo el convencimiento de su función pública y social que se manifiesta a través de la responsabilidad, la sinceridad, la diligencia, la transparencia, la dedicación, la cortesía y la corrección.

DECLARACIONES EN RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS

Octavo.—Relación entre personas.

Los servicios públicos se prestan por personas, los empleados públicos, para personas, los ciudadanos, y como tal deben establecer relaciones basadas necesariamente en el respeto, la confianza y la dignificación mutuos.

Noveno.–Ciudadano implicado.

Además del ejercicio de los derechos políticos reconocidos constitucional y legalmente, los ciudadanos deben concienciarse del papel activo que deben jugar en relación con las organizaciones públicas que les sirven, promoviendo e incentivando la mejora de sus órganos y servicios a través de diversos cauces de participación, como la presentación de iniciativas y sugerencias, la contestación de consultas, encuestas, etc., lo que redundará en potenciar su implicación personal con la sociedad en la que viven y les ayudará a tener el convencimiento de que “no colaboran con las Administraciones” sino que “participan en sus Administraciones”.

Décimo.–Ciudadano satisfecho.

Las Administraciones y sus gestores están al servicio de los ciudadanos, prestándoles la utilidad de garantizar las normas de convivencia en sociedad de las que se han dotado y de la correcta ordenación de los servicios públicos, y por ello deben ser consideradas un valor añadido en su vida personal y sentirse orgullosos de las mismas, manifestándolo y transmitiéndolo así, sin perjuicio de ser exigentes en el cumplimiento de los deberes y obligaciones públicas, incluso solicitando la responsabilidad o prestando las reclamaciones y quejas que puedan ser procedentes.

En definitiva, los representantes de las organizaciones de la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas, así como de la FEMP presentes en este Cuarto Encuentro de Calidad de los Servicios aprueban el presente DECÁLOGO DE PRINCIPIOS, que puede servir de guía para orientar las actuaciones que desarrollen sus respectivas Administraciones.

Declaración de Salamanca

Declaración sobre “La evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos como método que favorece la mejora de las Administraciones”.

Los representantes de las Administraciones Estatal, Autonómicas y de las Entidades Locales presentes en el Encuentro de Calidad de los Servicios Públicos, celebrado en el marco del Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León, en la ciudad de Salamanca, los días 6 y 7 de marzo de 2003,

EXPONEN:

Que todas las Administraciones tienen como finalidad última servir a los ciudadanos, prestándoles unos servicios públicos que satisfagan sus expectativas y requerimientos de calidad.

Las denominadas Técnicas de Gestión de la Calidad Total ofrecen a los gestores públicos un elenco de instrumentos, métodos y herramientas que allanan y facilitan el camino hacia la mejora de las organizaciones y la búsqueda de la Excelencia.

Y MANIFIESTAN:

Que entre las herramientas de mejora de la calidad utilizables por las Administraciones destaca, por su utilidad y actual extensión entre las organizaciones públicas, la realización de Evaluaciones de la Calidad.

Las Evaluaciones de la Calidad pueden constituir un instrumento útil para realizar un diagnóstico objetivo y sistemático de la organización, con resultados cuantitativos medibles, permitiendo así la identificación de áreas de mejora.

En este sentido, el ámbito organizacional evaluable o su dimensión no resulta un condicionante del proceso evaluador, ya que la evaluación puede realizarse sobre grandes organizaciones o sobre centros o unidades de tamaño reducido.

Lo que verdaderamente resulta trascendente es que el órgano evaluado tenga la capacidad jurídica, normativa y funcional suficiente para acometer las medidas definidas en las distintas áreas de mejora resultantes de la Evaluación del órgano.

En su virtud,

ACUERDAN:

realizar la siguiente

DECLARACIÓN SOBRE “LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL COMO MÉTODO QUE FAVORECE LA MEJORA DE LAS ADMINISTRACIONES”:

Primero.–Objeto.

La Evaluación de los Servicios Públicos es una forma de examen e investigación de la gestión que proporciona a las autoridades y gestores públicos un valioso conjunto de datos e información, de gran utilidad para la toma de decisiones futuras.

La evaluación de los Servicios Públicos puede realizarse a través de variadas técnicas, instrumentos o formas de análisis.

Segundo.–Necesidad.

La Evaluación de los Servicios Públicos aparece como una actividad cada día más necesaria por cuanto una Administración moderna, enfocada a prestar mejores servicios al ciudadano y que desarrolla su actividad en un Estado democrático, debe rendir cuentas de forma periódica ante sus responsables y, sobre todo, ante el conjunto de los ciudadanos que son, en última instancia, quienes sufragan el funcionamiento de la Administración a través de sus impuestos.

Tercero.–Finalidad.

Las técnicas de Evaluación de los Servicios Públicos constituyen un simple medio de obtención de información o medición de la actividad gestora, del cumplimiento de objetivos y de la productividad de los órganos administrativos.

No han de ser confundidas con la finalidad que tienen, que no es otra que la mejora de los servicios públicos, a través de la adopción de medidas que a la vista de los resultados de las Evaluaciones realizadas se estimen más oportunas, ya que la simple aplicación de estas técnicas no producirán por sí mismas los resultados de mejora esperados, puesto que ésta no es más que un punto de partida hacia la mejora continua de la gestión pública.

De este modo, la finalidad de la Evaluación es la de definir la estrategia de la organización pública, redireccionar la misma adecuándola a una realidad cambiante y, finalmente, ayudar a la concreción de acciones de mejora derivadas de los resultados de la Evaluación.

Cuarto.-Motivación.

La Evaluación de los Servicios Públicos conviene que vaya precedida o acompañada de una amplia difusión, sensibilización y comunicación a todos los empleados del órgano administrativo, centro o unidad, acerca de su finalidad y objetivos.

Del mismo modo, resulta clave la manifestación pública del impulso y liderazgo de los responsables políticos de la organización que, por otra parte, son quienes, al final del proceso evaluador, habrán de asumir los resultados obtenidos y, en consecuencia, adoptar las medidas de mejora que aparezcan como más adecuadas.

También puede resultar conveniente para el desarrollo de un proceso de Evaluación de los Servicios Públicos, la existencia de una fase previa de formación a las personas que van a asumir o desarrollar la Evaluación, con el fin de conocer en profundidad la técnica, método o enfoque que se ha elegido a tal fin.

Quinto.-Formas y técnicas de evaluación.

Con carácter general, la Evaluación de los Servicios Públicos puede realizarse *a posteriori*, midiendo por ejemplo el grado de consecución de los objetivos establecidos, o *a priori*, ponderando por ejemplo el posible impacto social de decisiones y políticas públicas.

Asimismo, puede realizarse *globalmente* abarcando a toda la organización, o *parcialmente*, definiendo una serie de órganos, centros o unidades concretas, puesto que la Evaluación resulta plenamente factible independientemente del tamaño o volumen del órgano evaluado.

Dentro de estas formas de evaluación podemos distinguir diversas técnicas, tales como la evaluación del rendimiento de unidades administrativas, la evaluación del desempeño personal, la evaluación de la calidad según determinados modelos, la evaluación de políticas públicas, etc., técnicas todas ellas experimentadas en distintas Administraciones públicas y cuya adopción dependerá de las concretas necesidades de cada organización pública.

En todo caso, sería deseable la unificación o, al menos, la fijación de parámetros comunes que permitiesen la conversión de resultados entre distintas Administraciones, independientemente de la técnica o modelo elegido.

Sexto.-Técnicas de evaluación.

Mediante la técnica de la *evaluación del rendimiento de unidades administrativas* se mide de una forma continua el cumplimiento de los objetivos de cada órgano, centro o unidad administrativa, así como la mejora de sus resultados de productividad.

Esta técnica puede ser de gran utilidad a las Administraciones para otorgar una mayor transparencia a sus resultados, puede constituir un estímulo continuo para los empleados

públicos y ser utilizada para la aplicación objetiva de retribuciones por productividad derivadas de la consideración de los resultados como consecuencia del trabajo de todo un equipo.

La *evaluación del desempeño personal*, basada en la identificación de actitudes y capacidades del empleado público a través del comportamiento y rendimiento observado por las personas de su entorno, puede constituirse en el ámbito administrativo en un instrumento tan útil como lo es ya en el ámbito privado, principalmente en grandes corporaciones.

La técnica de la evaluación del desempeño personal basada en una evaluación de trescientos sesenta grados, realizada por superiores jerárquicos, compañeros y subordinados, garantiza determinada objetividad y puede ser utilizada para la aplicación de retribuciones por productividad, fomentar la comunicación interna y obtener información para la adopción de medidas tendentes tanto a la mejora de los servicios como al desarrollo profesional de los empleados públicos.

Los diferentes *sistemas de información a la Dirección*, basados en un conjunto de indicadores, en el seguimiento del cumplimiento de *compromisos de calidad contenidos en Cartas de Servicios*, en la implantación de un *Cuadro de Mando Integral*, etc., son medios útiles para ofrecer información sobre la gestión y el cumplimiento de objetivos a los directivos de una forma sintética e inmediata.

La implantación de estos sistemas requieren de una evaluación continua de la gestión pública para lo que puede ser muy conveniente disponer de aplicaciones informáticas que ofrezcan en tiempo real la información requerida.

Séptimo.—Autoevaluación según el Modelo EFQM.

El Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) está siendo comúnmente aceptado por un número creciente de Administraciones españolas como un instrumento idóneo para la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos.

Aunque aparentemente la principal función del modelo EFQM sea la evaluación, su utilización por las organizaciones públicas puede propiciar también la implantación del espíritu de mejora continua implícito en su contenido, así como servir de pauta para la comparación entre distintas Administraciones.

Sin embargo, la terminología empleada del Modelo EFQM puede resultar de difícil comprensión para la Administración, por lo que parece conveniente un esfuerzo de adaptación terminológica al ámbito público.

La flexibilidad del Modelo EFQM permite utilizar cualquiera de sus enfoques de aplicación, si bien los más extendidos entre las Administraciones son los métodos del cues-

tionario y del formulario, utilizados en función de las características propias de cada organización a evaluar.

Las puntuaciones obtenidas mediante este método de evaluación no han de ser tenidas como el aspecto más relevante del mismo, puesto que la característica principal del Modelo EFQM es que, independientemente del enfoque de evaluación elegido, aporta una información estructurada y articulada sobre las áreas de mejora de cada órgano evaluado, que habrán de tenerse en cuenta en sucesivos planes de mejora.

Octavo.—La evaluación del ciudadano.

Junto a estos métodos de evaluación interna no hay que olvidar que, en definitiva, son los ciudadanos, clientes y destinatarios de la actuación administrativa, quienes examinan y evalúan a diario los servicios públicos prestados.

Por ello, cobra especial relevancia conocer con datos fiables lo que podríamos denominar la evaluación a la que los ciudadanos someten a la Administración.

Este conocimiento se puede adquirir a través de encuestas periódicas sobre la calidad de los servicios prestados, o mediante el cálculo del denominado “Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios”, a través del cual se puede medir la diferencia entre la importancia que a priori los ciudadanos otorgan a los distintos factores presentes en la actividad administrativa y el grado de satisfacción obtenido en esos mismos factores al entrar en contacto con la Administración.

* * *

En definitiva, los representantes de las organizaciones de las Administraciones Estatal, Autonómicas y de las Entidades Locales presentes en el Quinto Encuentro de Calidad de los Servicios Públicos, celebrado en el marco del Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León, aprueban la presente DECLARACIÓN, que puede servir de guía para orientar las actuaciones que en materia de EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS desarrollen sus respectivas Administraciones.

IV.b) Formacion

Marco juridico de la Modernizacion
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

§ 58

ORDEN PAT/1710/2003, de 12 de diciembre, por la que se convocan actividades formativas correspondientes al Programa de Formación en competencias básicas de la Escuela de Administración Pública de la Comunidad de Castilla y León para el año 2004 y se establecen las normas generales para su desarrollo.

(B.O.C. y L. n.º 245, de 19 de diciembre de 2003)

ÁREA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivos:

- Optimizar la información, el trato personal y la orientación al usuario de los profesionales que trabajan en información y atención al público.
- Reflexionar sobre la importancia de una buena acogida tanto para la relación con el público como para la imagen de la Administración Autonómica.
- Entrenar a los participantes en habilidades de comunicación y autocontrol.

Destinatarios: Personal funcionario y laboral fijo de la Administración de la Comunidad de Castilla y León que trabajen en funciones de atención al usuario, preferentemente de los grupos C y D, o III, IV y V o personal subalterno del grupo VI.

Requisitos: Realizar funciones de información o atención al usuario.

Duración: 21 horas.

Número de plazas: 16.

Horario: 7 sesiones, de 17 a 20 horas.

Lugar y fecha de impartición:

2004/061 – Ávila, del 17 al 26 de febrero

2004/062 – Burgos, del 17 al 26 de febrero

2004/063 – León, del 17 al 26 de febrero

2004/064 - Palencia, del 17 al 26 de febrero

2004/065 – Salamanca, del 15 al 24 de marzo

- 2004/066 – Segovia, del 15 al 24 de marzo
- 2004/067 – Soria, del 15 al 24 de marzo
- 2004/068 – Valladolid, del 17 al 26 de febrero
- 2004/069 – Valladolid, del 2 al 11 de marzo
- 2004/070 – Zamora, del 15 al 24 de marzo

Contenido:

- La imagen de la organización.
- La relación con el usuario.
- Comunicación e información.
- Desarrollo y entrenamiento de habilidades de comunicación.
- Entrenamiento en técnicas de resolución de problemas.
- Actitudes básicas en la relación de ayuda.
- La Calidad de los servicios.

LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Objetivos:

- Entrenar a los destinatarios en las técnicas de comunicación y escucha telefónica.
- Conocer las habilidades que se ponen en juego cuando se hace uso del teléfono.
- Concienciar de la importancia de una buena dicción en la comunicación con el público.
- Reflexionar sobre la importancia que tiene la recepción telefónica para la imagen de la Administración y su repercusión en las actitudes y expectativas del usuario.

Destinatarios: Personal funcionario y laboral fijo de la Administración de la Comunidad de Castilla y León que trabajen en funciones de atención al usuario por medio del teléfono, preferentemente de los grupos C y D o III, IV y V, o personal subalterno del grupo VI.

Duración: 15 horas.

Número de plazas: 16.

Horario: 5 sesiones, de 17 a 20 horas.

Lugar y fecha de realización:

2004/071 – Ávila, del 2 al 9 de marzo

- 2004/072 – Burgos, del 2 al 9 de marzo
- 2004/073 – León, del 2 al 9 de marzo
- 2004/074 – Palencia, del 2 al 9 de marzo
- 2004/075 – Salamanca, del 13 al 21 de abril
- 2004/076 – Segovia, del 13 al 20 de abril
- 2004/077 – Soria, del 13 al 20 de abril
- 2004/078 – Valladolid, del 13 al 20 de abril
- 2004/079 – Valladolid, del 27 de abril al 4 de mayo
- 2004/080 – Zamora, del 27 de abril al 4 de mayo

Contenido:

- La imagen de la organización.
- Preparación para la recepción telefónica.
- Fines de la comunicación.
- Preparación de la llamada, toma de contacto, justificación del motivo, voz y entonación y cierre.
 - La función de la centralita.
 - Concertación de entrevistas.
 - Filtrado de llamadas.
 - Usuarios: características y motivaciones.
 - Tratamiento de reclamaciones: objeciones y aclaraciones.

ÁREA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

INICIACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Objetivos: Obtener conocimientos básicos, desde una perspectiva práctica, sobre las nociones fundamentales relacionadas con la gestión de la calidad en la Administración.

Destinatarios: Personal funcionario y laboral fijo de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, destinados en Valladolid, para los cursos 2004/081 y 2004/082 y destinados en las demás provincias para los cursos 2004/083 y 2004/084.

Duración: 21 horas.

Número de plazas: 16.

Horario: En régimen de internado:

Martes, de 11 a 14 y de 16 a 19 horas.

Miércoles y jueves, de 9,30 a 14 y de 16 a 19 horas.

En régimen de externado:

7 sesiones de 17 a 20 horas.

Lugar y fecha de realización:

2004/081: Valladolid, en régimen de externado, del 2 al 11 de marzo.

2004/082: Valladolid, en régimen de externado, del 23 de marzo al 1 de abril.

2004/083: Medina del Campo, régimen de internado, del 17 al 19 de febrero.

2004/084: Medina del Campo, régimen de internado, del 24 a 26 de febrero.

Contenido:

- Conceptos básicos sobre gestión de la Calidad.
- Dirección de la Calidad: Liderazgo y motivación.
- Primacía del cliente en la Administración Pública.
- Mejora permanente: aplicación de herramientas de gestión de Calidad.
- Mejora de procesos.
- Eficacia económica de la gestión de la Calidad.
- Normas y Modelos de Calidad.
- La gestión de la Calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Experiencias de gestión de la Calidad y prácticas de mejora en otras Administraciones.

2004/085 - Evaluación de la calidad: Modelo EFQM adaptado a la Administración.

Objetivos: Profundizar en el conocimiento práctico de las técnicas de gestión de la Calidad en la Administración, a través del examen de las técnicas de la evaluación de la calidad de los servicios públicos, utilizando la adaptación a la Administración de la Comunidad de Castilla y León del Modelo EFQM de Excelencia.

Destinatarios: Personal funcionario y laboral fijo de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con formación previa en materia de calidad.

Duración: 42 horas (32 presenciales + 10 horas estimadas para el caso práctico).

Número de plazas: 18.

Horario: De lunes a jueves, de 10 a 14 y de 16 a 19 horas y viernes, de 10 a 14 horas.

Fecha y lugar de realización: Del 26 al 30 de abril, en Medina del Campo, en régimen de internado.

Contenido:

- El Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León: Decreto 232/2001, de 11 de octubre.
- Tipos de evaluación de la calidad: autoevaluación y evaluación externa.
- Métodos para la autoevaluación: Cuestionario y Formulario.
- Adaptación del Modelo EFQM de Excelencia a la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Caso práctico: Ejercicio de evaluación de la calidad de un servicio público.
- Plasmación de los resultados de la evaluación en planes de mejora.
- La Gestión de la Calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León: Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios.

Metodología:

Con el fin de desarrollar la acción formativa con una metodología más ágil, activa y participativa, previamente al inicio de la fase presencial del curso será remitido a las personas seleccionadas un caso práctico en relación con el modelo EFQM y un formulario para su cumplimentación de acuerdo con la información aportada en este caso práctico, que deberá ser realizada por parte de los alumnos antes del inicio de la fase presencial del Curso. Esta actividad será contabilizada con diez horas dentro de la duración total del curso.

§ 59

ORDEN PAT/386/2004, de 17 de marzo, por la que se convocan actividades formativas incluidas en el Plan de Formación Continua de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para el año 2004.

(B.O.C. y L. n.º 56, de 23 de marzo de 2004)

ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Formación en materia de gestión de calidad aplicada a los servicios públicos que se desarrollan en nuestra Comunidad Autónoma, tal como se contempla en el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios y en los planes de modernización administrativa.

2004/105 - EVALUACIÓN DE LA CALIDAD: MODELO EFQM ADAPTADO A LA ADMINISTRACIÓN

Objetivos: Profundizar en el conocimiento práctico de las estrategias de gestión de la calidad en la Administración, a través del examen de las técnicas de la evaluación de la calidad de los servicios públicos, utilizando la adaptación a la Administración de la Comunidad de Castilla y León del modelo EFQM de Excelencia.

Destinatarios: Empleados públicos de los grupos A y B o I y II de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con formación previa en materia de calidad.

Duración: 41 horas (32 presenciales + 9 horas estimadas para el caso práctico)

Número de plazas: 20.

Horario: De lunes a jueves, de 10 a 14 y de 16 a 19 horas y viernes, de 10 a 14 horas.

Fecha y lugar de realización: Del 14 al 18 de junio, Centro de F.P.O. de El Espinar (Segovia), en régimen de internado.

Contenido:

- El Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León: Decreto 232/2001, de 11 de octubre.
- Tipos de evaluación de la calidad: autoevaluación y evaluación externa.
- Métodos de la autoevaluación: Cuestionario y Formulario.

- Adaptación del Modelo EFQM de Excelencia a la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Caso práctico: Ejercicio de evaluación de la calidad de un servicio público.
- Plasmación de los resultados de la evaluación en planes de mejora.
- La Gestión de la Calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León: Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios.

Metodología: Con el fin de desarrollar la acción formativa con una metodología más ágil, activa y participativa, previamente al inicio de la fase presencial del curso será remitido a las personas seleccionadas un caso práctico en relación con el modelo EFQM y un formulario para su cumplimentación de acuerdo con la información aportada en este caso práctico, que deberá ser realizada por parte de los alumnos antes del inicio de la fase presencial del Curso. Esta actividad será contabilizada con nueve horas dentro de la duración total del curso.

2004/106 - GESTIÓN POR PROCESOS: SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivos: Adquirir conocimientos prácticos de las diferentes técnicas y herramientas que posibiliten el análisis, mejora, simplificación, racionalización y rediseño de los procesos y de los procedimientos administrativos.

Destinatarios: Empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con formación previa en materia de calidad, preferentemente responsables de Unidades Administrativas.

Duración: 26 horas.

Número de plazas: 16.

Horario:

Martes, de 10,30 a 14 y de 16 a 19 horas.

Miércoles y jueves, de 9,30 a 14 y de 16 a 19 horas.

Viernes, de 9,30 a 14 horas.

Fecha y lugar de realización: Del 22 al 25 de junio, en el Centro de F.P.O. de El Espinar (Segovia), en régimen de internado.

Contenido:

- Gestión por procesos.

- Mapa de procesos. Identificación de procesos estratégicos, clave y de apoyo.
- Herramientas de mejora, simplificación, racionalización y rediseño de procesos y procedimientos administrativos.
- La Gestión de la Calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León: Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios.

2004/107 - ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS CLIENTES: Q.F.D.

Objetivos: Conocer y analizar la importancia del cliente en el contexto de las organizaciones.

Conocer la aplicación de técnicas para encuestar a los ciudadanos clientes y determinar sus preferencias y requisitos.

Destinatarios: Empleados públicos de los grupos A y B o I y II de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con formación previa en materia de calidad.

Duración: 20 horas.

Número de plazas: 20.

Horario:

Miércoles y jueves, de 10 a 14 y de 16 a 19,30 horas.

Viernes, de 9 a 14 horas.

Fechas y lugar de realización: Del 23 al 25 de junio, en el Centro de F.P.O. de El Espinar (Segovia), en régimen de internado.

Contenido:

- Concepto y clasificación de clientes.
- Necesidades e intereses de nuestros clientes.
- Desarrollo del método Q.F.D.
- Despliegue de la función de la calidad.
- Aplicaciones prácticas de la metodología Q.F.D. en servicios públicos.

2002/108 - CARTAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivos: Adquirir conocimientos prácticos sobre la elaboración de los contenidos de las Cartas de Servicio al Ciudadano, como expresión del compromiso de servicio de la Administración con los ciudadanos.

Destinatarios: Empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con formación previa en materia de calidad, cuyas Unidades Administrativas tengan el proyecto de elaboración de Cartas de Servicio.

Duración: 20 horas.

Número de plazas: 16.

Horario:

Miércoles y jueves, de 10 a 14 y de 16 a 19,30 horas.

Viernes, de 9 a 14 horas.

Fecha y lugar de realización: Del 30 de junio al 2 de julio, en el Centro de F.P.O. de El Espinar (Segovia), en régimen de internado.

Contenido:

- Las Cartas de Servicio al Ciudadano: Decreto 230/2000, de 9 de noviembre.
- Las Cartas de Servicio como expresión del compromiso de servicio de la Administración con el ciudadano.
- La Mejora de procesos como motor de las Cartas de Servicio de la Administración con el ciudadano.
- Metodología de elaboración de las Cartas de Servicio al Ciudadano.
- Compromisos de calidad.
- Seguimiento de los compromisos adquiridos e indicadores de gestión.
- Revisión de las Cartas de Servicio al Ciudadano.
- La Gestión de la Calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León: Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios.

2004/109 - HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Objetivos: Conocer y aplicar de forma práctica las herramientas de análisis y resolución de problemas más habituales en la implantación de estrategias de gestión de calidad o en el desarrollo de la labor propia de grupos de mejora.

Destinatarios: Empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con formación previa en materia de calidad.

Duración: 26 horas.

Número de plazas: 20.

Horario:

Martes, de 10,30 a 14 y de 16 a 19 horas.

Miércoles y jueves, de 9,30 a 14 y de 16 a 19 horas.

Viernes, de 9,30 a 14 horas.

Fechas y lugar de realización: Del 14 al 17 de septiembre, en el Centro de F.P.O. de El Espinar (Segovia), en régimen de internado.

Contenido:

- Herramientas de calidad.
- Herramientas estadísticas.
- Flujogramas.
- Casos prácticos.
- La Gestión de la Calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León: Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios.

2004/110 - ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Objetivos: Diseñar planes de mejora en la gestión, a partir de las áreas de mejora detectadas en la evaluación de la organización.

Destinatarios: Empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con conocimientos previos del Modelo EFQM.

Duración: 20 horas.

Número de plazas: 16.

Horario:

Miércoles y jueves, de 10 a 14 y de 16 a 19,30 horas.

Viernes, de 9 a 14 horas.

Fechas y lugar de realización: Del 22 al 24 de septiembre en el Centro de F.P.O. de El Espinar (Segovia), en régimen de internado.

Contenido:

- Procedimientos de autoevaluación y evaluación externa.
- Determinación de áreas de mejora.
- Planificación de mejoras.
- Implantación de planes de mejora.

ÁREA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Acciones de formación que inciden en una mejora en la comunicación y en la prestación de servicios a los ciudadanos, teniendo en cuenta que la primera imagen que percibe el ciudadano en su relación con la Administración resulta determinante a la hora de valorarla y que la capacitación del empleado público en esta área redunde de manera significativa en una mejora continua de la calidad de los servicios prestados por las Administraciones.

ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivos: Optimizar la información, el trato personal y la orientación al usuario de los profesionales que trabajan en información y atención al público.

Reflexionar sobre la importancia de una buena acogida tanto para la relación con el público como para la imagen de la Administración Autonómica.

Entrenar a los participantes en habilidades de comunicación y autocontrol.

Destinatarios: Empleados públicos del Servicio Público de Empleo: ECYL

Duración: 21 horas.

Número de plazas: 20.

Lugar de realización:

2004/111 - Burgos.

2004/112 - León.

2004/113 - Salamanca.

2004/114 - Valladolid.

Contenido:

- La imagen de la organización.
- La relación con el usuario.
- Comunicación e información.
- Desarrollo y entrenamiento de habilidades de comunicación.
- Entrenamiento en técnicas de resolución de problemas.
- Actitudes básicas en la relación de ayuda.
- La Calidad de los servicios.

Observaciones: Los destinatarios se determinarán por los responsables del ECYL, por lo que no será necesario presentar solicitud para estos cursos.

El horario y las fechas de desarrollo de estos cursos se comunicarán en su momento a los participantes seleccionados.

TELEFORMACIÓN

Acciones formativas que se desarrollan aprovechando las tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas a la formación, pretendiendo potenciar herramientas que son necesarias en nuestra Comunidad Autónoma cuya extensión y dispersión lo exige.

Así mismo la utilización de las redes de comunicación –Internet, Intranet, ...– abre paso a cambios profundos en los modelos de aprendizaje a distancia, dando un soporte adecuado a la organización de los diversos aspectos de la docencia: organización de material didáctico, impartición de prácticas, realización de un seguimiento y una tutorización personalizada, gestión de grupos de trabajo, fomento de la interacción entre alumnos, aplicación de procedimientos de autoevaluación y relaciones con otras comunidades formativas. Con la utilización de esta modalidad formativa el formador puede facilitar y analizar informaciones, guiar el estudio del alumno, y desarrollar la evaluación.

Los alumnos pueden asumir un papel más activo en su aprendizaje y su pertenencia a una comunidad “virtual” de personas con intereses de formación compartidos.

2004/238 - INICIACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS - TELEFORMACIÓN.

Objetivos: Introducir conocimientos básicos, desde una perspectiva práctica, sobre las nociones fundamentales relacionadas con la gestión de la calidad en la Administración.

Destinatarios: Empleados públicos de los grupos A y B o I y II de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Requisitos: Disponer de PC y acceso a Intranet en su puesto de trabajo.
Poseer conocimientos de Windows, a nivel de usuario.
No poseer conocimientos en el área de gestión de la calidad.

Duración: 30 horas (8 horas presenciales y 22 horas de teleformación).

Número de plazas: 40.

Fecha de realización: Junio.

Contenido:

- Desarrollo histórico de la Calidad.
- Clientes de la Administración Pública.
- Liderazgo y motivación.
- Gestión por procesos.
- Mejora continua de la Calidad.

- Herramientas de calidad.
- El Modelo EFQM de Excelencia.
- La Gestión de la Calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Metodología: El curso se desarrollará por medio de una metodología mixta que combina una jornada presencial con el aprendizaje a través de teleformación.

Cada alumno podrá distribuir su horario de dedicación al curso libremente, de acuerdo, en caso de realizar en horario de trabajo, con el responsable de su unidad administrativa teniendo en cuenta la organización del trabajo, dentro de las fechas de realización del curso.

Observaciones: En el apartado 4 de la solicitud deberá hacer constar el cumplimiento de los requisitos que se piden.

FORMACIÓN A MEDIDA

Acciones formativas a solicitud de las Unidades Administrativas

Con el fin de desarrollar una planificación de acciones formativas, más ajustada a las necesidades formativas detectadas en las diversas Unidades y Órganos Administrativos, se establece la posibilidad de solicitud por parte de los responsables de las Unidades Administrativas de cursos de interés para el personal de dichas Unidades.

Las solicitudes podrán ser presentadas a lo largo del presente año 2004, organizándose dentro de este Plan de Formación Continua aquellas acciones formativas cuya urgencia y necesidad así lo justifique, incluyéndose las restantes acciones propuestas en futuros Planes o Programas formativos.

En cuanto a la fecha, lugar de celebración y otros aspectos relacionados con la organización de la acción, serán planificados por la Escuela de Administración Pública y los responsables de la Unidad proponente.

El procedimiento para la petición de la acción formativa será la cumplimentación de los datos incluidos en el siguiente cuadro:

DATOS DE LA UNIDAD O CENTRO DIRECTIVO

- Nombre de la Unidad o Centro Administrativo
- Dirección
- Teléfono, fax y e-mail

ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

- Estructura orgánica u organigrama
- Núm. de personas de la Unidad
- Descripción de las actividades principales de la Unidad

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD FORMATIVA

- Descripción de la actividad formativa demandada: Objetivos, contenido, destinatarios, fecha, horario y lugar de impartición aconsejable, posibles impartidores, etc...

DATOS DEL SOLICITANTE

- Nombre, apellidos y puesto de trabajo del solicitante
- Fecha y firma

Deberán ser cumplimentados todos los datos contemplados en el cuadro anterior por el responsable de la Unidad o Centro Administrativo proponente. Posteriormente la Escuela de Administración Pública se pondrá en contacto con la Unidad demandante para ampliar la información y los demás aspectos procedentes para la organización de la acción formativa propuesta.

CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN

A N E X O III

CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN

La convocatoria de estos cursos incluidos en el Plan de Formación Continua de esta Administración para el año 2004 se realizará por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a propuesta de la Consejería correspondiente.

GERENCIA REGIONAL DE SALUD

- Evaluación y gestión de la calidad de los cuidados enfermeros.
- Trabajando con el Modelo EFQM.
- Plan de Mejora de la Calidad/Gestión hospitalaria.

- Mejora de la calidad en la atención al usuario.
- Normas ISO. Normativa 9001 de 2000.
- Calidad asistencial.
- Introducción a la calidad asistencial.
- Calidad en la atención al usuario (I)
- Calidad en la atención al usuario (II) (2 ediciones).

GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES

- Autoevaluación y modelos de gestión para la calidad de vida (2 ediciones).
- Gestión de la calidad en las unidades de información.

CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO

- Gestión de Calidad en bibliotecas públicas.

V. Sanidad

Marco jurídico de la Modernización
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

§ 60

LEY 1/1993, de 6 de abril, de ordenación del Sistema Sanitario.

(B.O.C. y L. n.º 77, de 27 de abril de 1993)

Artículo 27.º–Calidad Asistencial.

1. La evaluación de la calidad asistencial constituirá un proceso continuado que informará todas las actividades del personal y de los centros, establecimientos y servicios sanitarios y socio-sanitarios propios, integrados o concertados.
2. La Consejería de Sanidad y Bienestar Social establecerá los sistemas de evaluación de calidad asistencial, oído el Consejo Regional de Salud.
3. Todos los hospitales y centros de salud facilitarán a las unidades de control de calidad externa el cumplimiento de sus cometidos.
4. Todos los hospitales dispondrán de una unidad de análisis de calidad en las que participarán los médicos y profesionales titulados del centro, a fin de evaluar la eficacia de la asistencia prestada, velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y estudiar sus quejas y reclamaciones para ofrecer un alto nivel de calidad asistencial.

DECRETO 30/2001, de 1 de febrero, por el que se aprueba el Plan de Mejora de la Calidad Asistencial en los Centros Residenciales para Personas Mayores dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

(B.O.C. y L. n.º 26, de 6 de febrero de 2001)

El envejecimiento de la población ha experimentado una importante evolución como fenómeno característico de los países occidentales, no sólo por su repercusión sobre las estructuras demográficas, sino también en las necesidades sociales, familiares y de atención que precisan los mayores. Castilla y León no ha sido ajena a esta evolución, sino que muy al contrario presenta el porcentaje poblacional de personas mayores más elevado de España, y tiene en la actualidad un amplio sector de población mayor de sesenta y cinco años, con una alta esperanza de vida. Esta realidad conlleva un incremento de personas con limitación de su autonomía para las actividades cotidianas y, en consecuencia, en situación de dependencia para el mantenimiento de su calidad de vida.

Esta evolución de las necesidades de las personas mayores ha generado un aumento significativo en la demanda de plazas residenciales para personas que no pueden valerse por sí mismas. De acuerdo a los principios de responsabilidad pública en la atención integral que debe prestarse a este colectivo, la respuesta institucional se articula mediante la ordenación, desarrollo y adaptación armónica de los recursos, y se concreta en la planificación regional a través de un conjunto de medidas que incrementen la calidad de vida de las personas mayores dependientes y el apoyo a sus familias mediante la potenciación de la ayuda a domicilio, de los centros de día, y de las estancias diurnas y temporales.

Entre las medidas previstas se contempla en primer término la transformación de plazas destinadas a personas mayores que pueden desarrollar actividades de la vida diaria sin la asistencia de terceros (válidos), en plazas adecuadas para aquellos que presenten graves limitaciones de movilidad y autonomía (asistidos). Por otra parte se prevé la creación de nuevas plazas para asistidos. Ambas actuaciones se desarrollarán en los centros cuya titularidad ostenta la Administración de Castilla y León.

Para alcanzar tal finalidad es necesaria una adecuada dotación de recursos, que supone una adaptación integral de los centros residenciales destinados a la atención de las personas mayores.

Esta mejora y optimización de los centros, realizada de forma progresiva a lo largo de un período que abarca las anualidades comprendidas entre el año 2001 y el 2008, se desarrollará esencialmente en dos vertientes: por un lado el esfuerzo inversor necesario para adaptar la infraestructura y equipamiento y por otro la dotación y formación de los recursos humanos en condiciones necesarias para la prestación de un servicio de calidad al usuario, que implica la correspondiente consignación presupuestaria anual y extiende sus efectos sobre la creación de empleo público.

Con esta iniciativa de carácter integral, atendiendo a los principios del Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de Castilla y León, los centros residenciales para personas mayores dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, desde su condición de públicos, mantienen su posición de vanguardia en la mejora de la calidad en Castilla y León.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad y Bienestar Social y previa deliberación de la Junta de Castilla y León, en su reunión del día 1 de febrero de 2001,

DISPONGO:

Artículo 1.º–Se aprueba el Plan para la Mejora de la Calidad Asistencial en los Centros Residenciales para Personas Mayores dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que se transcribe como Anexo I al presente Decreto.

Artículo 2.º–Los objetivos específicos contenidos en las líneas de actuación previstas deberán ser actualizados cada año por la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, a través de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, de acuerdo con las evaluaciones realizadas por dicho organismo autónomo, acordándose las modificaciones que en su caso procedan. A tal fin se atribuye al Presidente del Consejo de Administración de la Gerencia la competencia para realizar las actualizaciones correspondientes.

Artículo 3.º–El Plan de Mejora de la Calidad Asistencial que se aprueba por el presente Decreto estará en vigor durante el período comprendido entre el año 2001 y el 2008, sin perjuicio de las actualizaciones previstas en el artículo anterior.

Artículo 4.º–La Junta de Castilla y León dirigirá la implantación de este Plan e impulsará las acciones necesarias para su desarrollo y total ejecución, tanto en lo que afecta a actuaciones de inversión en infraestructura y equipamiento derivadas de la evolución en número y necesidades de los usuarios de los centros, como en la consiguiente adecuación de plantillas, de manera singular en los puestos de trabajo de atención directa, mediante las oportunas modificaciones de las Relaciones de Puestos de Trabajo, consig-

nando anualmente, en los Proyectos de Presupuestos Generales de la Comunidad correspondientes a los ejercicios de vigencia del Plan, los créditos necesarios para atender los gastos relativos a las líneas de actuación aprobadas.

A estos efectos el Consejero de Sanidad y Bienestar Social informará, con carácter previo a la aprobación de los mismos, del grado de desarrollo y ejecución del Plan, así como las previsiones relativas a inversiones y plantilla de personal y las necesidades de financiación.

Artículo 5.º—Con la función de evaluar, orientar e impulsar el desarrollo y ejecución del Plan aprobado por el presente Decreto, se crea una Comisión de Seguimiento compuesta por un representante de la Dirección General de la Función Pública, un representante de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Comunitarios y tres representantes de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, designados por los titulares de las Consejerías respectivas.

Esta Comisión se reunirá, al menos, una vez al año, así como cuantas veces, a petición de cualquiera de las partes se estime oportuno.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se faculta al Consejero de Sanidad y Bienestar Social y al Gerente de Servicios Sociales, en razón de sus respectivas atribuciones, para dictar las disposiciones y resoluciones, y a adoptar las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.

Segunda.—El presente Decreto entrará en vigor el día de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

ANEXO I

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN (2001-2008)

Objetivo general.—Desarrollar un proceso de mejora de la calidad en la atención a los usuarios de los centros residenciales para personas mayores de gestión propia de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, mediante la oportuna adaptación de los servicios a las necesidades planteadas tanto en la cantidad de las plazas ofertadas, como en la calidad de la asistencia prestada.

La consecución de este objetivo implica una actuación integral sobre los referidos centros, tanto en inversiones de infraestructura y equipamiento como en incremento de medios personales, para dar respuesta a la creciente necesidad de plazas para personas mayores asistidas en un número aproximado de 1.368 sobre las actualmente existentes.

Líneas de actuación.

1. *Inversiones en infraestructura y equipamientos.*

Para el logro del objetivo general expuesto se hace necesario realizar inversiones en obras y equipamientos en 11 centros residenciales para personas mayores, de titularidad de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, que se citan en el Anexo II, a fin de que plazas existentes para personas válidas en los referidos centros sean adaptadas para posibilitar la atención a las personas mayores asistidas, con una estimación total de 2.605 millones de pesetas (15.656.365,32 euros) para todo el período de vigencia del Plan.

Los objetivos específicos de esta línea de actuación son:

- a) Transformación de plazas para personas mayores válidas en plazas para personas mayores asistidas.
- b) Creación de nuevas plazas residenciales para personas mayores asistidas.

No obstante lo dispuesto anteriormente, se podrán realizar actuaciones en centros dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales distintos de los mencionados, en tanto en cuanto resulte conveniente para el desarrollo de la planificación regional y se cumpla lo previsto en los artículos 2.º y 4.º de este Decreto.

2. *Actuaciones relativas a la plantilla de personal.*

Como consecuencia del cambio de usuarios derivado de la adaptación y creación de plazas para personas mayores asistidas conforme a los objetivos del apartado anterior, se hace necesario, de una parte, realizar la adaptación de los puestos de trabajo de atención directa de los centros afectados a las nuevas necesidades y, de otra parte, la creación de nuevos puestos de trabajo para que la atención al usuario se desarrolle en las condiciones de calidad exigibles.

Los efectos que se deriven de la aplicación y desarrollo del Plan en relación con las plantillas de los centros en los que se actúe serán tenidos en cuenta, con la periodicidad que su desarrollo demande, en la elaboración de las Relaciones de Puestos de Trabajo y sus modificaciones, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 4.º de este Decreto.

3. *Financiación de las líneas de actuación.*

Al objeto de financiar los costes de las líneas de actuación previstas durante el período de vigencia del Plan, en la elaboración de los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de cada ejercicio, la Junta de Castilla y León, teniendo en cuenta los objetivos y actuaciones necesarios para el cumplimiento de éste, preverá los créditos necesarios tanto en el Capítulo I de Gastos de Personal como en el Capítulo VI de Inversiones Reales.

4. *Ejecución del Plan.*

Corresponderá a la Gerencia de Servicios Sociales la ejecución del Plan, realizando cuantas contrataciones y trámites sean precisos para su total desarrollo, así como efectuando las propuestas relativas a las necesidades de crédito en la elaboración de los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma y de las correspondientes modificaciones de las Relaciones de Puestos de Trabajo.

§ 62

LEY 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud.

(B.O.C. y L. n.º 71, de 14 de abril de 2003)

TÍTULO III

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN ASISTENCIAL

Artículo 17.º–Información asistencial.

1. Todos los centros, servicios y establecimientos sometidos a la presente Ley deben proporcionar de forma continuada a los pacientes y a las personas vinculadas a ellos por razones familiares o de hecho, en los términos legalmente establecidos, información sobre su proceso y sobre las atenciones sanitarias prestadas.

2. La información, con el fin de ayudar a cada persona a tomar decisiones sobre su propia salud, será veraz, razonable y suficiente, estará referida al diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, y comprenderá la finalidad, naturaleza, riesgos y consecuencias de cada intervención.

3. Todos los centros, servicios y establecimientos tendrán en cuenta que una adecuada información constituye una parte fundamental de toda actuación asistencial. Como regla general la información se proporcionará verbalmente, dejando constancia en la historia clínica, siendo obligado entregarla en forma escrita en los supuestos exigidos por la normativa aplicable. La información se facilitará en términos comprensibles, adecuados a las necesidades de cada persona y con antelación suficiente para que ésta pueda reflexionar y elegir libremente.

Artículo 18.º–Destinatarios de la información.

1. Todos los centros, servicios y establecimientos sometidos a la presente Ley, consideraran al paciente titular del derecho a la información. También serán informadas las personas vinculadas al paciente por razones familiares o de hecho que él previamente haya autorizado de manera expresa o tácita.

El paciente podrá prohibir la información a cualquier persona. Esta especificación deberá ser realizada o en su caso revocada por escrito en cualquier momento.

2. Los menores tendrán derecho a recibir información sobre su salud y sobre el tratamiento médico al que sean sometidos en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, y en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

3. En los supuestos en que la capacidad se encuentre limitada, se proporcionará la información al representante, familiares, personas vinculadas de hecho u otras personas o instituciones determinadas por la Ley, sin perjuicio de ofrecer al paciente toda la información que permitan sus circunstancias y grado de comprensión.

Artículo 19.º–Respeto a la voluntad de no ser informado.

Los centros, servicios y establecimientos sometidos a la presente Ley respetarán la voluntad de la persona cuando ésta desee no ser informada, dejando constancia escrita de tal renuncia en la historia clínica, situación que podrá ser revocada por escrito en cualquier momento y pudiendo el paciente designar a un familiar u otra persona para recibir la información. Sólo podrá restringirse el derecho a no ser informado cuando sea necesario en interés de la salud del paciente, de terceros, de la colectividad o de las exigencias terapéuticas del caso.

Artículo 20.º–Necesidad terapéutica acreditada de no informar.

Cuando, en los centros, servicios o establecimientos sometidos a la presente Ley, se produzcan casos excepcionales en los que, por razones objetivas, el conocimiento de su situación por parte de una persona pueda perjudicar de manera grave a su salud, el médico asignado podrá actuar profesionalmente sin informar antes al paciente, debiendo en todo caso informar a las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho y dejar constancia en la historia clínica de la necesidad terapéutica existente. En función de la evolución de dicha necesidad terapéutica el médico podrá informar de forma progresiva, debiendo aportar al paciente información completa en la medida en que aquella necesidad desaparezca.

Artículo 21.º–Garantía de la información.

1. En todos los centros, servicios o establecimientos debe asignarse a los pacientes un médico, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial, y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento de su plan de cuidados. Su identificación debe darse a conocer a los destinatarios de la información asistencial.

2. En el ámbito hospitalario, se deberá procurar que la asignación e identificación del médico y el enfermero responsable tenga lugar en el menor intervalo de tiempo posible tras el ingreso del paciente.

3. En los casos de ausencia de los profesionales asignados, los centros, servicios y establecimientos garantizarán que otros profesionales del equipo asuman la responsabilidad de aquéllos.

4. De conformidad con el principio establecido en el artículo 17.3 de esta Ley, deben asumir también responsabilidad en el proceso de información al paciente todos los profesionales que lo atiendan o le apliquen una técnica o procedimiento concreto, con una especial implicación del enfermero responsable en cuanto a su proceso de cuidados.

5. Corresponde a la dirección de cada centro, servicio o establecimiento disponer los mecanismos necesarios para el efectivo cumplimiento de las previsiones de este artículo, establecer los lugares y horarios habituales para la información asistencial y garantizar que éstos sean conocidos por todos los usuarios. Las Administraciones Sanitarias de Castilla y León velarán por el efectivo cumplimiento de estas obligaciones.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN SANITARIA Y EPIDEMIOLÓGICA

Artículo 22.º–Información sobre derechos, deberes y servicios.

1. Las Administraciones Sanitarias de Castilla y León dispondrán las medidas oportunas para facilitar el conocimiento entre la población de los derechos y deberes relativos a la salud.

2. Todos los centros, servicios y establecimientos sometidos a la presente Ley deberán disponer de una guía de información al usuario en la que se especifiquen sus derechos y deberes, las prestaciones disponibles, las características asistenciales, las dotaciones de personal, instalaciones y medios técnicos, así como los procedimientos de reclamación y sugerencia. En el caso de los centros, servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León, existirá además información escrita relativa a las vías de participación.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el número anterior, todos los centros, servicios y establecimientos deberán poner a disposición de sus usuarios aquella información sobre los derechos y deberes de los pacientes que reglamentariamente se determine.

Artículo 23.º–Información epidemiológica.

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León ofrecerán información suficiente sobre los factores, las situaciones y las causas de riesgo para la salud individual y colectiva, incluyendo la información epidemiológica general y la información relativa a los peligros derivados del medio ambiente, de los alimentos, del agua de consumo y de los hábitos y comportamientos individuales, de manera que se fomenten comportamientos y hábitos de vida saludables.

2. Dicha información deberá responder a la evidencia científica y difundirse en términos comprensibles, verídicos y adecuados para la protección de la salud, bajo la responsabilidad de las Administraciones Públicas competentes.

Artículo 24.º–Información sobre programas y acciones del Sistema de Salud.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León garantizará el ejercicio de los derechos relativos a:

1. Conocer los programas y acciones del Sistema de Salud de Castilla y León en materia de prevención, promoción y protección de la salud.
2. Recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales del Sistema de Salud, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.
3. Recibir la información previa correspondiente para elegir profesional sanitario y centro, en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.
4. Disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

Artículo 25.º–Información sobre los mecanismos de calidad implantados y los indicadores de la asistencia sanitaria.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León dispondrá las medidas necesarias para la aportación de información acerca de los mecanismos de garantía de calidad implantados en los centros, servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León, o concertados con éste.

Del mismo modo, y en los términos que reglamentariamente se establezcan, se promoverá la aportación de información relativa a los resultados de la evaluación de la calidad de la asistencia prestada en dichos centros, servicios y establecimientos, así como a los controles efectuados en los centros privados para garantizar la adecuada prestación de los servicios sanitarios en los mismos.

CAPÍTULO III

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Artículo 26.º–Reclamaciones y sugerencias.

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León dispondrá las medidas necesarias para garantizar el derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

2. Todos los centros, servicios y establecimientos sometidos a la presente Ley dispondrán de hojas de reclamaciones y sugerencias, así como de medios para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

3. En la presentación de quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios de atención a la salud en el ámbito del Sistema de Salud de Castilla y León no será obligatoria la identificación del usuario.

CAPÍTULO IV PARTICIPACIÓN

Artículo 27.º-Participación ciudadana y voluntariado.

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León garantizará el efectivo cumplimiento del derecho a participar en las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León a través de los cauces previstos en la normativa vigente. A estos efectos, impulsará y velará por el correcto funcionamiento y desarrollo de los órganos de participación ciudadana en el citado Sistema.

2. Los Poderes Públicos de Castilla y León fomentarán la participación de los ciudadanos en la realización de actividades solidarias que redunden en beneficio del Sistema a través de las instituciones del voluntariado, conforme a las disposiciones por las que éstas se rigen. La Junta de Castilla y León dispondrá las medidas necesarias para articular la colaboración del voluntariado en este ámbito.

DECRETO 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

(B.O.C. y L. n.º 67, de 8 de abril de 2003)

(Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 73, de 16 de abril de 2003)

Nuestra sociedad ha experimentado importantes cambios como consecuencia de la evolución económica, jurídica, social y tecnológica. También han evolucionado los principios que rigen la actuación de las Administraciones Públicas y sus relaciones con los ciudadanos, en el sentido de una mayor implicación y participación de éstos en todas las decisiones administrativas que puedan afectarles.

Tanto la Ley General de Sanidad, como la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, configuran como derechos de los usuarios los relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario.

Con la implantación de las Guías de información a los usuarios, se pretende proporcionar a éstos una herramienta que les sirva para conocer las características principales de los centros, servicios y establecimientos a los que acudan, así como los derechos y obligaciones que tienen frente a los mismos.

En línea con lo señalado anteriormente, y teniendo en cuenta el papel de la Administración Sanitaria como garante de la plena efectividad de los derechos y deberes reconocidos por las Leyes, se hace preciso regular las Guías de información al usuario y los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Las reclamaciones y sugerencias, no deben tratarse únicamente como un imperativo legal, sino como una auténtica oportunidad de mejora en la prestación de servicios. Por ello, el presente Decreto incorpora la necesaria conexión que ha de existir, en el ámbito del Sistema de Salud de Castilla y León, entre los procedimientos de tramitación de las reclamaciones y sugerencias y los procesos de mejora de la calidad establecidos en los correspondientes centros, servicios y establecimientos.

Por último, se concreta la intervención de la Administración Sanitaria para garantizar estos derechos, y las medidas de reparación que puedan derivar del incumplimiento de los mismos.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Sanidad y Bienestar Social, oídos el Consejo Regional de Salud y el Consejo Económico y Social, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión de 3 de abril de 2003,

DISPONE:

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.º-Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular las Guías de información al usuario y los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Artículo 2.º-Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de este Decreto se extiende a todos los centros, servicios y establecimientos de cualquier nivel, categoría y titularidad ubicados en el territorio de Castilla y León, conforme al régimen de inclusiones y exclusiones establecido en el Decreto 93/1999, de 29 de abril, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización y registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios y socio-sanitarios.

Artículo 3.º-Guías de información al usuario.

Todos los centros, servicios y establecimientos dispondrán de una guía de información al usuario en los términos previstos en el presente Decreto.

Artículo 4.º-Reclamaciones y sugerencias.

1. Todas las personas tienen derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito en los términos previstos en el presente Decreto.
2. Todos los centros, servicios y establecimientos deben disponer de hojas de reclamaciones y sugerencias, así como de medios para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público.
3. En todos los centros, servicios y establecimientos existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure, de forma legible, la siguiente frase: "Existen hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios".

CAPÍTULO II GUÍAS DE INFORMACIÓN AL USUARIO

Artículo 5.º-Lugares en los que deben estar disponibles.

Las Guías de información deberán estar a disposición de los usuarios en lugar identificado, visible y accesible a éstos. Cuando existan las correspondientes Unidades, deberá

haber un ejemplar de la Guía al menos en Atención al Usuario, Admisión, Consultas Externas y Urgencias.

Artículo 6.º–Contenido.

Las Guías de información al usuario contendrán como mínimo los siguientes aspectos:

A) Datos relativos a la identificación del centro, servicio o establecimiento:

1. Denominación: Denominación completa del centro, servicio o establecimiento.
2. Datos de comunicación: Dirección postal, teléfono y en su caso fax y direcciones telemáticas.
3. Autorización y registro: Fecha de autorización y datos de inscripción en el registro regulado en el Decreto 93/1999, de 29 de abril.
4. Titularidad: Se indicará si ésta es pública o privada, y la persona o entidad a la que corresponda.
5. Organigrama: Estructura organizativa, indicándose expresamente el cargo de la persona que ostente la máxima responsabilidad sobre la dirección del centro, servicio o establecimiento.
6. Oferta de servicios: Características asistenciales y prestaciones disponibles.
7. Personal: Referencia a la plantilla de personal desglosada por grupos profesionales.
8. Instalaciones y medios técnicos.

B) Datos relativos a los derechos, deberes y normas de utilización:

1. Atención al público: Lugares y horarios de atención al público para información no asistencial.
2. Visitas: Horarios y régimen de visitas, si procede.
3. Información asistencial: Lugares y horarios establecidos para ella.
4. Reclamaciones y sugerencias: Referencia expresa a la disponibilidad de hojas de reclamaciones y sugerencias, así como a la unidad o persona responsable de su tramitación.
5. Tarifas: Indicación del lugar y horario en que pueden ser consultadas las tarifas por las personas obligadas al pago.
6. Normas de régimen interno: Normas internas que afecten a los usuarios.
7. Derechos y deberes: Relación de derechos y deberes conforme a la legislación vigente.

Artículo 7.º–Otra información sobre derechos y deberes.

Además de la referencia contenida en la Guía de información al usuario, todos los centros, servicios y establecimientos deberán tener a disposición de los usuarios aquella información acerca de los derechos y deberes que determine la Consejería de Sanidad y Bienestar Social.

CAPÍTULO III

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Sección 1.ª

Disposiciones Generales

Artículo 8.º–Concepto.

1. Se entiende por reclamación o queja, a los efectos del presente Decreto, la manifestación que el usuario realiza sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos.

Las citadas reclamaciones o quejas no tienen la naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su interposición no paralizará los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, ni de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad.

No obstante, si de la reclamación o queja pudiera derivar cualquier tipo de responsabilidad administrativa, disciplinaria o penal, se pondrá inmediatamente en conocimiento de la autoridad u órgano competente para promover la iniciación del correspondiente procedimiento administrativo o judicial, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones previstas para las autoridades y funcionarios en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

2. Se entiende por sugerencia toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora del grado de cumplimiento y observación de los derechos y deberes de los usuarios, del funcionamiento, organización y estructura de los centros, servicios o establecimientos, del cuidado y atención a los usuarios y en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros, servicios o establecimientos.

La formulación de sugerencias no generará en quien la suscriba ningún derecho o interés legítimo a su aceptación o implantación ni a la adopción de medidas u órdenes, ni expectativas de los mismos.

Artículo 9.º-Principios rectores.

1. En la tramitación de las reclamaciones y sugerencias se actuará con sometimiento a los siguientes principios:

- a) Celeridad y sencillez.
- b) Confidencialidad sobre las quejas y reclamaciones recibidas, salvo cuando la naturaleza del trámite no lo permita.
- c) Carácter contradictorio de la tramitación, incorporándose al expediente cuantos informes y actuaciones sean precisos.
- d) Adecuación y adaptación del mensaje a los usuarios, de manera que la contestación se transmita de forma accesible, suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas que por sus circunstancias personales tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento.
- e) Transparencia en las actuaciones. Los usuarios tienen derecho a estar en todo momento informados sobre el estado de tramitación de sus reclamaciones y sugerencias.
- f) Buena fe y confianza legítima.

2. Contra la contestación de las reclamaciones o sugerencias no se admitirá recurso alguno, sin perjuicio de la posibilidad de reproducirlas ante otras instancias conforme a lo previsto en el presente Decreto.

Artículo 10.º-Legitimación.

Podrán presentar reclamaciones y sugerencias, personalmente o a través de representante, todas las personas con capacidad de obrar.

Artículo 11.º-Hojas de reclamaciones y sugerencias.

La edición de las hojas de reclamaciones y sugerencias corresponderá a las instituciones, organismos o personas que sean responsables de los correspondientes centros, servicios o establecimientos, según el modelo establecido en los Anexos I y II del presente Decreto. Cada modelo, que tendrá un número correlativo, estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables, compuesto por un folio original de color blanco (para el órgano que deba resolver), una primera copia de color rosa (para el servicio o unidad objeto de la reclamación o sugerencia) y otra segunda copia de color amarillo (para el usuario).

Sección 2.^a

Centros, servicios y establecimientos públicos, y actividades concertadas

Artículo 12.º-Forma y lugar de presentación.

1. Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos públicos, o a actividades concertadas por el Sistema de Salud, se presentarán en los correspondientes Servicios de Atención al Usuario, Servicios de Admisión u otros órganos con funciones análogas.

El personal responsable facilitará la transcripción de las reclamaciones y sugerencias presentadas verbalmente cuando se trate de personas con dificultad para la escritura o expresión que así lo soliciten. En este caso, una vez transcrita la reclamación o sugerencia, será leída al usuario y presentada para su firma.

2. En el supuesto de que la reclamación o sugerencia se presente en un modelo no normalizado, a su recepción se entregará o enviará a los usuarios una copia diligenciada del mismo, uniéndose el original del documento a un ejemplar normalizado.

3. Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos distintos a aquel que las reciba serán remitidas directamente a aquéllos por el centro receptor.

Artículo 13.º-Tramitación y contestación.

1. Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, servicio o establecimiento al que corresponda, se solicitarán los informes oportunos y se realizarán las actuaciones precisas a la vista de cuyos resultados se elaborará y remitirá al usuario la contestación.

Las reclamaciones o sugerencias referidas a actividades concertadas por el Sistema de Salud con centros, servicios o establecimientos de carácter privado serán remitidas por éstos, en el mismo día de su recepción, a la correspondiente Gerencia de Salud de Área. Ésta recabará los informes oportunos y realizará las actuaciones precisas para elaborar la correspondiente contestación y remitirla al usuario.

2. El plazo para comunicar a los usuarios la contestación de las reclamaciones y sugerencias no excederá de treinta días naturales contados a partir del día siguiente al de la entrada de las mismas en el centro, servicio o establecimiento al que se refieran.

3. Serán responsables de la contestación de las reclamaciones y sugerencias a que se refiere el presente Capítulo los órganos siguientes:

a) La Gerencia de Atención Primaria, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias.

b) La Gerencia de Atención Especializada, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias.

c) La Gerencia de Salud de Área, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a la continuidad asistencial entre niveles, afecten a ambos conjuntamente o tengan por objeto actividades concertadas con centros, servicios o establecimientos de carácter privado.

d) La Gerencia de Emergencias Sanitarias, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito competencial.

e) La Dirección General de Desarrollo Sanitario, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a los programas especiales a ella encomendados y a los centros y servicios de hemoterapia y hemodonación y de medicina deportiva.

f) El máximo órgano unipersonal responsable de la gestión del centro, servicio o establecimiento, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a los de titularidad de las Corporaciones Locales o Consorcios.

4. De no recibirse contestación a la reclamación o sugerencia en plazo, o no estimarse satisfactoria la contestación recibida, se podrá reproducir la reclamación o sugerencia:

– En los supuestos previstos en las letras a) y b) del apartado anterior, ante la correspondiente Gerencia de Salud de Área. El plazo de contestación será de treinta días naturales, contados desde el siguiente al de la entrada de la reclamación o sugerencia en la Gerencia de Salud de Área.

– En los restantes supuestos, ante el Director Gerente Regional de Salud. El plazo de contestación será de treinta días naturales, contados desde el siguiente al de la entrada de la reclamación o sugerencia en los servicios centrales de la Gerencia Regional de Salud.

5. De la contestación a las reclamaciones y sugerencias se enviará copia a los centros, servicios o establecimientos a los que aquéllas afecten.

Artículo 14.º-Contenido de la contestación.

1. La contestación deberá contemplar al menos los siguientes extremos: motivo de la reclamación o sugerencia, actuaciones realizadas y decisión motivada.

2. La decisión podrá contener:

a) Las medidas u órdenes adoptadas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas, o la aceptación de la iniciativa o sugerencia.

b) La remisión de lo actuado al órgano competente, cuando se hubieren planteado cuestiones que excedan la competencia del órgano responsable de la contestación o

V. Sanidad

cuya naturaleza no responda al concepto de reclamación o sugerencia establecido en el artículo 8.

c) El archivo de la reclamación o sugerencia, por no haberse advertido las anomalías referidas o no estimarse idóneas o procedentes las propuestas planteadas.

3. En todo caso, inmediatamente después de la decisión se hará constar la siguiente frase: “Sin perjuicio de lo señalado, el usuario podrá ejercer cuantas acciones le asistan de conformidad con el ordenamiento jurídico”.

Artículo 15.º–Mejora de la calidad.

1. En el ámbito del Sistema de Salud de Castilla y León, se garantizará que los procedimientos de atención a las reclamaciones y sugerencias se encuentren conectados con los procesos de mejora de la calidad, favoreciendo el estudio y adopción de las medidas correctoras oportunas.

2. Todos los centros, servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León dispondrán de buzones que faciliten a los usuarios la presentación de reclamaciones y sugerencias de forma anónima, respecto de las cuales se articularán los correspondientes procesos de mejora de la calidad a través de su estudio y adopción de medidas que procedan.

Sección 3.ª

Centros, servicios y establecimientos privados

Artículo 16.º–Forma y lugar de presentación.

1. Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos privados se presentarán ante las correspondientes unidades o personas responsables de su atención.

2. Para presentar la reclamación o sugerencia, el usuario podrá solicitar la entrega de un juego de hojas a la unidad o persona responsable. Dicha entrega será obligatoria y gratuita.

3. Formulada la reclamación o sugerencia, el usuario entregará las hojas blanca y rosa a la unidad o persona responsable, conservando como resguardo la hoja amarilla adecuadamente diligenciada.

4. Cuando el centro, servicio o establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones y sugerencias, se niegue a entregarlas, o rechace, una vez formuladas, recibirlas o diligenciarlas adecuadamente, el usuario, haciendo constar tal circunstancia, podrá dirigir la reclamación o sugerencia al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, utilizando como lugar de presentación cualquiera de los previstos en el

artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La contestación deberá producirse en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

Artículo 17.º–Tramitación y contestación.

1. Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, servicio o establecimiento, la unidad o persona responsable realizará las actuaciones que estime pertinentes y elaborará la correspondiente contestación, que será enviada al usuario en un plazo no superior a treinta días naturales.

2. En el supuesto de que el usuario no recibiera contestación en dicho plazo, o no estimara satisfactoria la contestación recibida, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, el cual deberá dar contestación a la misma en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

3. De las contestaciones remitidas a los usuarios por el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social se enviará copia a los centros, servicios o establecimientos privados afectados.

4. Los centros, servicios o establecimientos deberán enviar trimestralmente al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente una copia de las reclamaciones y sugerencias presentadas ante los mismos, así como de las contestaciones realizadas, conservando en su poder otro ejemplar que estará a disposición de la Administración Sanitaria.

CAPÍTULO IV

INTERVENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN SANITARIA

Artículo 18.º–Difusión y sensibilización.

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León dispondrá las medidas oportunas para promover el conocimiento de los derechos y deberes por parte de los usuarios y el desempeño de los profesionales sanitarios en relación con las normas, condiciones y requisitos derivados de tales derechos.

2. La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará la sensibilización de profesionales y usuarios en esta materia, favoreciendo un clima de mutuo respeto, comprensión, confianza y responsabilidad.

Artículo 19.º-Información.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León elaborará materiales divulgativos y realizará campañas para ofrecer a los ciudadanos información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles en el Sistema de Salud de Castilla y León, sobre su calidad y sobre los requisitos de acceso a los mismos, así como información general sanitaria y epidemiológica.

Artículo 20.º-Inspección y control.

Todos los centros, servicios y establecimientos estarán sometidos, en cualquier momento, a la comprobación, control e inspección del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Decreto por parte de los órganos competentes, los cuales podrán instar la adopción de las medidas correctoras oportunas.

Artículo 21.º-Evaluación e informe anual.

La Consejería de Sanidad y Bienestar Social evaluará de forma continuada el cumplimiento de las previsiones contenidas en el presente Decreto, y hará público un informe anual comprensivo de los aspectos y datos principales.

Artículo 22.º-Régimen de infracciones y sanciones.

1. Sin perjuicio de las responsabilidades de otra índole que en su caso se puedan derivar, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto podrá dar lugar, previa instrucción del oportuno expediente, a la aplicación del régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en relación con lo dispuesto a tal efecto en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

2. Los órganos competentes para imponer las sanciones correspondientes serán los previstos en la citada Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en relación con lo dispuesto en las normas vigentes sobre desconcentración de competencias del régimen sancionador en materia sanitaria.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.-Excepción o atenuación de obligaciones.

La Consejería de Sanidad y Bienestar Social podrá, mediante Orden, excepcionar o atenuar las obligaciones establecidas en el presente Decreto para aquellos centros, servicios o establecimientos cuya propia naturaleza haga materialmente imposible o dificulte de manera esencial su cumplimiento.

Segunda.—Atención de la información, reclamaciones y sugerencias.

Los centros de asistencia hospitalaria y los centros sociosanitarios con internamiento así como aquellos otros que por su volumen, estructura, cualificación u otras características determine la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, deberán disponer de personal y locales bien identificados para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público. En los Centros de Salud, las citadas funciones se realizarán por el Servicio de Admisión.

Tercera.—Coordinación.

Las Consejerías de Sanidad y Bienestar Social y Presidencia y Administración Territorial establecerán los mecanismos necesarios para intercambiar la información relativa a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

Cuarta.—Servicios sanitarios situados en centros de atención social u otros de naturaleza no sanitaria.

Las reclamaciones y sugerencias relativas a servicios sanitarios situados en centros de atención social u otros de naturaleza no sanitaria se registrarán por su normativa específica. En tales casos, la Consejería de Sanidad y Bienestar Social podrá solicitar la información correspondiente a los efectos previstos en el artículo 21 de este Decreto.

En el supuesto de que tales centros carezcan de normativa específica, corresponderá al máximo órgano unipersonal responsable de su gestión realizar las actuaciones pertinentes, elaborar la correspondiente contestación y remitirla al usuario, pudiendo utilizarse los modelos de libros u hojas de reclamaciones y sugerencias existentes. Si el usuario no recibiera contestación en el plazo de treinta días naturales, o no la estimara satisfactoria, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, el cual deberá dar contestación en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

Quinta.—Aplicación del Decreto 2/2003, de 2 de enero.

Sin perjuicio de la observancia de lo dispuesto en el artículo 13.3 del presente Decreto, las reclamaciones o sugerencias que no se refieran a centros, servicios o establecimientos sanitarios o socio-sanitarios sino a las propias estructuras administrativas, tanto centrales como periféricas, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social o de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, se registrarán por lo previsto 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.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

Plazo de adecuación

Los centros, servicios y establecimientos afectados por el presente Decreto dispondrán de un plazo de seis meses, a partir de su entrada en vigor, para adecuar al mismo sus Guías de información al usuario y hojas de reclamación y sugerencia. Hasta que dicha adecuación se produzca, será de aplicación en dichos aspectos la normativa existente con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Quedan derogadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en el presente Decreto. No obstante, se mantiene en vigor la Resolución de 10 de junio de 1992, del Secretario General para el Sistema Nacional de Salud, sobre normas para la gestión de las reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios de la asistencia en el ámbito del INSALUD, en todo aquello que no contradiga al presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. – Autorización.

El régimen de obligaciones establecido en el presente Decreto formará parte del contenido exigible para la autorización y registro regulados en el Decreto 93/1999, de 29 de abril, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización y registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios y socio-sanitarios.

Segunda. – Modificación del Decreto 93/1999, de 29 de abril.

1. Se modifica el apartado g) del artículo 4.º del Decreto 93/1999, de 29 de abril, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización y registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios y socio-sanitarios, que quedará redactado de la siguiente manera:

“El disponer de medios de información accesible para los usuarios sobre datos relativos a la identificación del centro, servicio o establecimiento, normas de utilización, y derechos y deberes de los usuarios en las condiciones que reglamentariamente se establezcan”.

2. Se añade un nuevo apartado i) al artículo 4.º de Decreto 93/1999, de 29 de abril, del siguiente tenor literal:

“Habilitar hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios en los términos que reglamentariamente se establezcan”.

3. Se añade un nuevo apartado g) al artículo 14.1 del Decreto 93/1999, de 29 de abril, del siguiente tenor literal:

“Memoria acreditativa de los medios personales y materiales previstos para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público, que se presentará acompañada de un ejemplar de la Guía de información al usuario y de las hojas de reclamaciones y sugerencias”.

Tercera.—Desarrollo y aplicación.

Se faculta al Consejero de Sanidad y Bienestar Social para dictar cuantas disposiciones y resoluciones sean precisas para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Cuarta.—Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses contados desde el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

ANEXO I

HOJA DE RECLAMACIÓN SUGERENCIA

(Señalar con una x lo que proceda)

A rellenar por el centro, servicio o establecimiento antes de la entrega de la hoja al usuario:

Nombre del centro, servicio o establecimiento.....
Dirección.....
C.P.....Localidad.....Provincia.....
Teléfono..... Fax..... E-mail.....

A rellenar por el usuario o su representante (los datos reflejados se consideran confidenciales):

Nombre y apellidos del usuario.....	D.N.I.....
Domicilio.....	Teléfono.....
C.P.....Localidad.....	Provincia.....
En su caso:	
Nombre y apellidos del representante.....	D.N.I.....
Domicilio.....	Teléfono.....
C.P.....Localidad.....	Provincia.....

Contenido de la reclamación o sugerencia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lugar, fecha y firma del usuario.

ANEXO II

TEXTO QUE DEBE FIGURAR AL DORSO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

1. Las reclamaciones que se formulan conforme al presente modelo no tienen naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su interposición no paralizará los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición, ni de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad. Todo ello sin perjuicio, en su caso, de lo previsto en el artículo 110.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Al efectuar la reclamación o sugerencia es imprescindible presentar el D.N.I. u otro documento que acredite la identidad del usuario. En el caso de utilizarse representante, éste deberá acreditar documentalmente su identidad y su carácter de tal.

3. La entrega del presente ejemplar de hoja reclamaciones o sugerencias es gratuita.

4. El usuario, o en su caso su representante, completarán los datos solicitados en esta hoja y expondrán de la forma más clara que les sea posible el contenido de su reclamación o sugerencia, pudiendo adjuntar tantos folios en blanco como sean precisos en el caso de no disponer de espacio suficiente.

5. Una vez formulada la reclamación o sugerencia, el usuario o su representante entregarán las hojas blanca y rosa a la unidad o persona responsable, conservando en su poder como resguardo, una vez diligenciada, la hoja amarilla.

*6. En el supuesto en que el usuario o su representante no recibieran contestación en el plazo de treinta días naturales, o habiéndola recibido no la estimara satisfactoria, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente.

* Supuesto aplicable en reclamaciones o sugerencias presentadas respecto a los centros, servicios y establecimientos privados no concertados.

ORDEN SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario.

(B.O.C. y L. n.º 205, de 22 de octubre de 2003)

En el artículo 3 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario se establece que todos los centros, servicios y establecimientos dispondrán de una Guía de información al usuario. Dichas Guías deberán estar a disposición de los usuarios en lugar identificado, visible y accesible.

Una de las partes que deben contener las Guías es la relación de derechos y deberes de los usuarios conforme a la legislación vigente. Por este motivo, con el fin de establecer modelos homogéneos de cartas de derechos y deberes por los centros, servicios y establecimientos públicos y privados de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, esta Consejería, en uso de las atribuciones que tiene conferidas.

DISPONE:

Artículo Único.—Mediante la presente Orden se publican las relaciones de derechos y deberes de los usuarios que se deberán incorporar a las Guías de información previstas en el Decreto 40/2003, de 3 de abril. La relación del Anexo I se incorporará a las Guías de los centros, servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León, y la del Anexo II se incluirá en las de los privados.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Conforme a lo previsto en el artículo 7 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, todos los centros, servicios y establecimientos incluidos en su ámbito de aplicación deberán tener a disposición de los usuarios una copia del Boletín Oficial de las siguientes normas:

- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica (B.O.E. n.º 274, de 15-11-2002).
- Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud (B.O.C. y L. n.º 71, de 14-04-2003).

– Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario (B.O.C. y L. n.º 67, de 08-04-2003. Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 73, de 16-04-2003).

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

ANEXO I

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aun cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

Las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León se orientarán a la humanización de la asistencia, a ofrecer una atención individual y personalizada y a promover la comodidad, el bienestar físico y psíquico, la comprensión y el trato adecuado del paciente y de sus familiares o personas vinculadas.

CATÁLOGO DE DERECHOS

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad

1. Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.

2. Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.

3. Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

En el proceso del parto, la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella a la sala de dilatación y al paritorio, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable.

Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.

5. Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.

6. Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y participación

Información Asistencial:

1. Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.

2. Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.

3. Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación

suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

4. Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.

5. Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que deriven de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.

6. Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.

Información Sanitaria y Epidemiológica:

7. Derecho a conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o para su salud individual, así como los programas y acciones en materia de prevención de la enfermedad y promoción y protección de la salud.

8. Derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.

9. Derecho a la información previa correspondiente para elegir profesional sanitario y centro en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.

10. Derecho a disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

11. Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.

Reclamaciones y Sugerencias y Participación:

12. Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

13. Derecho a participar en las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León a través de los cauces previstos en el Decreto 48/2003, de 24 de abril, por el que se regulan los órganos de dirección y participación del Sistema de Salud de Castilla y León.

Derechos relativos a la autonomía de la decisión

1. Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.

2. Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y pre- visibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.

3. Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.

4. Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o tera- péutico, excepto en los casos determinados en la Ley.

5. Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en pre- visión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revo- carlas por escrito en cualquier momento.

6. Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en pro- ceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de inves- tigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.

7. Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.

8. Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan con- servar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

9. Derecho a una segunda opinión médica de acuerdo con la regulación específica que a tal efecto se establezca.

10. Derecho a la libre elección de profesional sanitario y centro conforme a lo pre- visto en la legislación aplicable.

Derechos de naturaleza prestacional

1. Derecho a las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva, conforme a lo previsto en la normativa vigente.
2. Derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente.
3. Derecho a disponer de habitación individual cuando las especiales circunstancias del paciente lo precisen, conforme a lo que reglamentariamente se establezca.

Derechos relativos a la documentación sanitaria

1. Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
2. Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
3. Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
4. Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
5. Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
6. Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados

1. Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa vigente, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, serán objeto de actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes en el Sistema de Salud de Castilla y León, estableciéndose los mecanismos necesarios para garantizar la integración funcional entre las actuaciones de éste y las del Sistema de Acción Social.

2. Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:

- El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
- El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
- La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.
- La posibilidad de contar con habitación individual si el paciente, la familia o persona vinculada de hecho lo solicita, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente.

CATÁLOGO DE DEBERES

1. Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
2. Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
3. Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
4. Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
5. Deber de utilización adecuada de los recursos y prestaciones del Sistema de Salud, actuando de forma diligente y responsable, para facilitar el acceso de todos a la atención sanitaria.
6. Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
7. Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
8. Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

ANEXO II

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aun cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

CATÁLOGO DE DERECHOS

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad

1. Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
2. Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.
3. Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

En el proceso del parto, la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable.

Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.

5. Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.

6. Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias

1. Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.

2. Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.

3. Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

4. Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.

5. Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que derivan de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.

6. Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la

responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.

7. Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.

8. Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

Derechos relativos a la autonomía de la decisión

1. Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.

2. Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.

3. Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.

4. Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la Ley.

5. Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.

6. Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.

7. Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.

8. Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

Derechos relativos a la documentación sanitaria

1. Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
2. Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
3. Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
4. Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
5. Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
6. Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados

1. Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa sanitaria, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, ostentarán aquellos otros reconocidos en sus respectivas normas sectoriales.
2. Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
 - El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
 - El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
 - La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.

CATÁLOGO DE DEBERES

1. Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.

2. Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
3. Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
4. Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
5. Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
6. Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
7. Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

VI. Educación

Marco jurídico de la Modernización
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

ACUERDO de 15 de noviembre de 2001, por el que se aprueba la creación del Consorcio ‘Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León’, así como sus Estatutos.

(B.O.C. y L. n.º 226, de 21 de noviembre de 2001)

Uno de los objetivos prioritarios de la ordenación del Sistema Universitario en Castilla y León es la consecución de la máxima calidad en la prestación de los servicios que éste ofrece a la sociedad. Para lograr su consecución es necesario dotar a los estamentos responsables de gobernar y gestionar las Universidades de Castilla y León de los instrumentos necesarios para evaluar la calidad docente e investigadora, para iniciar programas de mejora y para hacer rentables, en último término, los recursos disponibles y el esfuerzo inversor a cargo de los presupuestos públicos.

El establecimiento de un nuevo modelo de financiación universitaria, en el que se considerará la evaluación de la calidad de los servicios que prestan las universidades, la aprobación de los nuevos planes de estudios, la programación universitaria en su doble vertiente de reordenación de la oferta existente y de la implantación de las nuevas enseñanzas, hacen necesario disponer de un sistema objetivo y riguroso de evaluación del funcionamiento del sistema universitario considerado globalmente.

El Consejo de Universidades en su Pleno de 18 de diciembre de 2000 acordó promover la participación de las Comunidades Autónomas en el desarrollo y gestión del próximo Plan de Calidad de las Universidades, propiciando la creación de entidades autonómicas dedicadas a tal fin, y el objeto de crear una Red de Agencias de la Calidad Universitaria coordinada por el Consejo de Universidades.

El 21 de mayo de 2001 se firmó el Convenio de colaboración entre la Consejería de Educación y Cultura de la Junta de Castilla y León y las Universidades de Burgos, León, Salamanca y Valladolid, previo a la creación del Consorcio “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León”.

Por todo esto, con el reto de mejorar la calidad de los servicios universitarios, bajo la figura jurídica de un consorcio administrativo, se crea la “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León”, se definen sus objetivos y funciones y se determina la estructura mínima necesaria que la conforma.

La “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” debe ser un instrumento útil, no sólo para impulsar e implementar medidas de calidad y de evalua-

ción continuada en las universidades, sino también para promover acciones formativas en materia de calidad y recoger y canalizar un flujo constante de información entre la universidad y sus clientes y usuarios, que posibilite un conocimiento más grande de sus necesidades y demandas, y también que contribuya a obtener fechas y criterios para mantener el sistema universitario castellano y leonés, en todo su alcance, permanentemente actualizado y adaptado a las necesidades cambiantes.

Con el soporte del Consorcio, cada universidad debe establecer sus objetivos de calidad, su programa operativo, y los procesos de análisis y control que considere oportunos.

Los resultados que se obtengan deben poder ser conocidos y evaluados por la propia universidad y por el Consorcio, mediante los indicadores de calidad efectivos y objetivos que éste diseñe.

La “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” debe disfrutar de la independencia necesaria para poder llevar a cabo sus objetivos, con el máximo rigor y con pleno respeto a la autonomía universitaria, y para hacer posible, en los ámbitos que se determinen, la participación de los agentes sociales. Asimismo, también debe proporcionar los elementos de coordinación necesarios con el fin de que las universidades se propongan objetivos y programas de calidad comunes.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Educación y Cultura, previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León, en su reunión del día 15 de noviembre de 2001

ACUERDA:

Primero.—Aprobar la creación del Consorcio “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León”, así como sus Estatutos cuyo texto se inserta como Anexo del presente Acuerdo.

Segundo.—El Consorcio “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” tendrá personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines y se regirá por lo dispuesto en sus Estatutos.

Tercero.—Los miembros del Consejo de Dirección de la “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” por parte de la Administración de la Comunidad de Castilla y León serán el Consejero de Educación y Cultura, que actuará como Presidente, el Coordinador General de Educación, el Director General de Universidades e Investigación, el Director General de Calidad de los Servicios y el Tesorero General de la Consejería de Economía y Hacienda.

Cuarto.—La aportación de la Junta de Castilla y León para el inicio de las actividades del Consorcio será de sesenta mil ciento un euros con veintiún céntimos de euro (60.101,21 €/10.000.000 ptas.).

Quinto.—Facultar al Consejero de Educación y Cultura para formalizar el acto constitutivo del Consorcio y para cuantos actos de aplicación y desarrollo del mismo sean necesarios.

Contra el presente Acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes ante la Junta de Castilla y León o bien directamente recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, en el plazo de dos meses. Ambos plazos se computarán a partir del día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

ANEXO

ESTATUTOS DEL CONSORCIO “AGENCIA PARA LA CALIDAD DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE CASTILLA Y LEÓN”

Artículo 1.º—Entidades que integran el Consorcio.

1. Con la denominación de “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” se constituye un Consorcio con la participación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través de la Consejería de Educación y Cultura, Consejería de Presidencia y Administración Territorial, Consejería de Economía y Hacienda, junto con la Universidad de Burgos, la Universidad de León, la Universidad de Salamanca y la Universidad de Valladolid.

2. Se podrá ampliar el número de socios del Consorcio con la admisión de entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro que persigan fines de interés general concurrentes con los de las entidades consorciadas, que deseen colaborar con dichas finalidades y efectuar las aportaciones o prestar sus servicios en orden a la consecución de los objetivos. El acuerdo de admisión de los nuevos miembros requerirá la mayoría que prevé el artículo 16.3 de estos Estatutos.

Artículo 2.º—Personalidad y capacidad jurídica.

El Consorcio “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” es una entidad de derecho público, voluntario e indefinido, dotada de personalidad jurídica plena e independiente de la de sus miembros, con la plena capacidad jurídica y de obrar.

Artículo 3.º– Régimen jurídico.

La Agencia se somete al derecho público, y se regirá por estos Estatutos y por las disposiciones legales de carácter general que le sean de aplicación.

Artículo 4.º– Sede.

El Consorcio tendrá su sede en Valladolid y su domicilio social se determinará en el acto de constitución del mismo.

Artículo 5.º– Objetivos.

1. La “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” es una entidad que, junto con los Gabinetes de Calidad propios de cada Universidad, desarrollará y colaborará en las iniciativas regionales, nacionales e internacionales de calidad universitaria.

2. La “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” tiene como objetivos el desarrollo de un sistema de calidad mediante la evaluación del Sistema Universitario de Castilla y León, el análisis de sus resultados y la propuesta de medidas de mejora de la calidad de los servicios que presten las universidades públicas de Castilla y León, así como otras instituciones receptoras de sus servicios.

Artículo 6.º– Actuaciones.

1. La “Agencia para la Calidad de las Universidades públicas de Castilla y León”, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos contemplados en el artículo anterior, podrán efectuar las actuaciones siguientes:

a) Promover acciones formativas en materia de calidad a través de talleres de formación, cursos y otros.

b) Impulsar el intercambio de experiencias y crear un marco de reflexión y el debate mediante organización de jornadas de trabajo con otras agencias.

c) Analizar la oferta educativa universitaria y su adecuación a la demanda y evaluar el impacto y los resultados de la reforma y modificaciones de los planes de estudio, así como su grado de experimentalidad.

d) Determinar y regular las condiciones que deben cumplir los centros, titulaciones y departamentos para el reconocimiento de la garantía de la calidad, acreditando su cumplimiento.

e) Efectuar evaluaciones de la actividad de la docencia impartida por el profesorado, en las universidades.

f) Realizar evaluaciones de la calidad de la investigación que se efectúa desde los departamentos e institutos universitarios y valorar su incidencia en el desarrollo del sistema de ciencia y tecnología.

g) Analizar la adecuación y uso de las infraestructuras destinadas a las enseñanzas universitarias.

h) Analizar el nivel de eficacia y eficiencia de la gestión de los recursos de las universidades y de sus centros, así como de la organización docente y administrativa.

i) Estudiar el nivel de eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios.

j) Elaborar informes de los sistemas de educación superior de otros países y sus modalidades de mejora.

k) Analizar la relación efectiva entre las universidades y los sectores económicos y productivos y su incidencia en estos ámbitos.

l) Realizar estadísticas y transmitir a la sociedad resultados y propuestas de mejora a través de publicaciones específicas.

m) Cualquier otra que se le encargue en relación con su ámbito propio de actuación.

2. Como resultado de su actividad, el Consorcio deberá emitir informes y propuestas en relación con la adecuación del Sistema Universitario de Castilla y León a las demandas sociales y a las necesidades educativas, proponer a la Consejería de Educación y Cultura y a las Universidades, en sus respectivos ámbitos de competencias, las medidas de mejora de la calidad en el sistema universitario y en el funcionamiento de los órganos de las universidades; hacer el seguimiento de la aplicación de estas medidas por los órganos competentes y evaluar sus resultados y su impacto.

Artículo 7.º-Programa de actividades.

1. El Consorcio actúa en ejecución del programa de actividades que apruebe su Consejo de Dirección, o a requerimiento de la Consejería de Educación y Cultura, a través de la Dirección General de Universidades e Investigación, o de las Universidades públicas de Castilla y León, en todo aquello que se le encomiende.

2. La participación de las universidades en las actuaciones que se propongan desde el Consorcio será voluntaria y requerirá el consentimiento explícito del Rector o persona en quien delegue.

3. Las actuaciones del Consorcio pueden ser extensivas al análisis o evaluación de las necesidades o demandas que determinen sectores empresariales o de producción, si así lo acuerda el Consejo de Dirección, a petición de la entidad pública o privada que solicite sus servicios, siempre que las evaluaciones solicitadas sean de interés, a los efectos de

adaptar la oferta de los servicios que prestan las universidades a las necesidades cambiantes de la sociedad.

Artículo 8.º–Información y confidencialidad.

1. Los informes del Consorcio serán públicos.

2. Para el ejercicio de sus funciones, el Consorcio podrá pedir a las universidades y a la Consejería de Educación y Cultura la información necesaria y tener acceso a la documentación existente, sin perjuicio del régimen de protección de la confidencialidad de la información de carácter personal. Asimismo, la base de datos del Consorcio podrá ser consultada por dichas instituciones y por organismos externos al mismo, en los términos que el Consejo de Dirección del Consorcio acuerde.

3. Al inicio de un proceso de evaluación se determinarán las condiciones de publicidad, sin resultar posible que éstas puedan ser modificadas en función de los resultados y conclusiones obtenidas en dicha evaluación.

4. En el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas por estos Estatutos, los órganos del Consorcio y los técnicos internos o externos que efectúen las correspondientes evaluaciones deben preservar la confidencialidad de los datos de la información y de la documentación que utilicen y del resultado de las evaluaciones.

Artículo 9.º–Medios personales y materiales.

1. El Consorcio podrá contar con una plantilla propia de personal funcionario y/o laboral, o bien adscribir, mediante las fórmulas legales oportunas, a personal funcionario de cualquiera de las Administraciones consorciadas.

2. El Consorcio podrá contar con el soporte de expertos o de asesores externos.

Artículo 10.º–Colaboración.

1. La “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” podrá cooperar, de acuerdo con los criterios de actuación que se aprueben por el Consejo de Dirección y dentro de sus disponibilidades presupuestarias, con las actuaciones y programas de evaluación y calidad de carácter regional, nacional e internacional que se efectúen en esta materia: Coordinarse e intercambiar información con otras Agencias, unidades u organismos de evaluación, tanto nacionales como internacionales, que tengan atribuidas competencias o funciones en este mismo ámbito de actuación.

2. El Consorcio podrá proponer actuaciones encaminadas a impulsar la colaboración entre las universidades y las empresas, sus centros y unidades de investigación u otras instituciones públicas y privadas.

Artículo 11.º-Memoria.

La “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” deberá elaborar una Memoria anual de sus actividades, que se tramitará a todas las entidades consorciadas para su conocimiento.

Artículo 12.º-Órganos de Gobierno.

La “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” se estructura en los siguientes órganos de gobierno:

- a) El Consejo de Dirección.
- b) El Presidente del Consejo de Dirección.
- c) El Director de la Agencia.

Artículo 13.º-El Consejo de Dirección.

1. El Consejo de Dirección es el órgano superior del Consorcio y estará formado por los siguientes miembros:

- a) El Presidente del Consejo de Dirección.
- b) Los vocales siguientes:
 - Los Rectores de las Universidades que forman parte del Consorcio.
 - Los Presidentes de los Consejos Sociales de las universidades consorciadas.
 - El Coordinador General de Educación.
 - El Director General de Universidades e Investigación.
 - El Director General de Calidad de los Servicios.
 - El Tesorero General de la Consejería de Economía y Hacienda.
 - El Director de la Agencia.

Todos los miembros podrán delegar su asistencia en otra persona, expresamente y para cada sesión.

2. Los miembros del Consejo de Dirección cesarán en el momento en que pierdan la condición por la que han sido nombrados.

3. Asistirá a las sesiones del Consejo de Dirección, con voz pero sin voto, el Secretario.

Artículo 14.º-El Secretario del Consejo de Dirección.

1. El Consejo de Dirección propondrá al Presidente el nombramiento de un Secretario, que será funcionario de cualquiera de las entidades consorciadas.

2. Corresponde al Secretario levantar las Actas de las sesiones del Consejo de Dirección, que firmará con el visto bueno del Presidente, emitirá las certificaciones pertinentes y efectuará el resto de funciones propias de los secretarios de los órganos colegiados.

Artículo 15.º–Funciones del Consejo de Dirección.

Corresponden al Consejo de Dirección las funciones siguientes:

- a) Aprobar la programación anual de actuación, de acuerdo con las propuestas de la administración educativa y de las respectivas universidades.
- b) Aprobar la metodología de evaluación a aplicar y las modificaciones y perfeccionamiento que progresivamente considere conveniente incorporar.
- c) Aprobar los informes sobre los resultados de las actuaciones efectuadas y la memoria anual de las actividades del Consorcio.
- d) Aprobar el presupuesto del Consorcio, así como el balance y la cuenta de resultados.
- e) Aprobar, si procede, los reglamentos de orden interno, de gestión presupuestaria y de funcionamiento de las diversas actividades y programas que realice el Consorcio.
- f) Los acuerdos de adquisición, de alienación y de gravamen, de los bienes inmuebles y muebles que pasen a integrar el patrimonio del Consorcio.
- g) Aprobar los proyectos de obras, instalaciones y servicios.
- h) Acordar las operaciones de crédito y los contratos de tesorería.
- i) Aprobar las variaciones presupuestarias de habilitación y suplemento de crédito, durante el ejercicio económico en función de los derechos reconocidos en favor del Consorcio. De otro modo, se necesitará la autorización de las entidades consorciadas.
- j) Determinar los criterios de ordenación de pagos, y fijar las funciones del Director en cuanto a la gestión económica del Consorcio, no expresamente atribuidas por los presentes Estatutos.
- k) Fijar las retribuciones, si a ello hubiere lugar, tanto del Director como del resto del personal del Consorcio.
- l) En relación con el personal del Consorcio, corresponde al Consejo de Dirección la determinación de las posibles soluciones previstas en el artículo 9.1 de los presentes Estatutos.
- m) Tomar la decisión de emprender todo tipo de acciones, recursos y reclamaciones judiciales y administrativas, en defensa de los derechos y los intereses del Consorcio.
- n) Adoptar las medidas adecuadas para la mejor organización y funcionamiento del Consorcio.
- o) Aprobar la admisión de nuevos miembros en el Consorcio así como la modificación de sus Estatutos, de acuerdo con lo que se prevé en el artículo 16.3 de los mismos.

- p) Designar, en caso de disolución del Consorcio, a la Comisión liquidadora.
- q) Acordar las condiciones de separación de alguno de sus miembros según lo previsto en el artículo 26 de estos Estatutos.
- r) Acordar los precios por la prestación de los servicios que ofrece el Consorcio y que deben ser remunerados.
- s) Proponer el nombramiento y el cese del Director de la Agencia.
- t) Aprobar la plantilla propia de personal funcionario y/o laboral del Consorcio, o bien acordar la adscripción, mediante las fórmulas legales oportunas, de personal funcionario de cualquiera de las Administraciones consorciadas.
- u) Cualesquiera otras funciones no atribuidas expresamente en los restantes órganos de gobierno del Consorcio.

Artículo 16.º-Funcionamiento.

1. El Consejo de Dirección se reunirá:
 - a) En sesión ordinaria, una vez cada semestre.
 - b) En sesión extraordinaria siempre que lo convoque su Presidente por iniciativa propia o a instancia de cuatro de sus miembros.
2. En relación con el quórum, se estará a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos, salvo la admisión de nuevos miembros en el Consorcio, la modificación de Estatutos y la disolución del Consorcio, que requerirá el acuerdo expreso de las dos terceras partes de las entidades que componen el Consorcio.

No se podrán tomar acuerdos válidos respecto de los nuevos asuntos no incluidos en el orden del día, a menos que en la reunión estén presentes todos los miembros del Consejo y lo consientan expresamente.

4. El Consejo de Dirección puede actuar en Pleno o en Comisión Permanente. La Comisión Permanente tendrá la composición y funciones que determine y le sean atribuidas por el Consejo de Dirección, de entre las que señalan los apartados g), i), l) y m) del artículo 15 de los presentes Estatutos.

Artículo 17.º-El Presidente del Consejo de Dirección.

1. El Presidente del Consejo de Dirección será el Consejero de Educación y Cultura o persona en quien delegue.

2. Corresponden al Presidente del Consejo de Dirección las funciones siguientes:
 - a) La representación general del Consorcio.
 - b) Convocar, presidir, suspender y levantar las sesiones del Consejo y fijar el orden del día, así como dirigir las deliberaciones y decidir los empates con su voto de calidad.
 - c) Supervisar las actividades del Consorcio y elevar al Consejo de Dirección la documentación y los informes que considere pertinentes.
 - d) Nombramiento y/o contratación del Director de la Agencia.
 - e) Nombramiento del Secretario del Consejo de Dirección, a propuesta de dicho Consejo.
3. En caso de vacante, ausencia o enfermedad del Presidente, la suplencia se realizará a favor del Coordinador General de Educación.

Artículo 18.º–El Director de la Agencia.

1. El Director de la “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” podrá ser un funcionario de las Administraciones consorciadas, en cuyo caso será nombrado por el Presidente del Consorcio, a propuesta del Consejo de Dirección, o bien mantener una relación jurídica con el Consorcio de carácter laboral.

En todo caso, la selección del Director se realizará conforme a los principios de publicidad, concurrencia, igualdad, mérito y capacidad.

2. Corresponden al Director de la Agencia las siguientes funciones:
 - a) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos del Consejo de Dirección.
 - b) Presentar en el Consejo de Dirección las propuestas de organización y funcionamiento de las diversas actividades y programas que promueva el Consorcio.
 - c) Dirigir, organizar, gestionar las actividades del Consorcio, de acuerdo con las directrices del Consejo de Dirección.
 - d) Informar al Consejo de Dirección del desarrollo de las actividades y programas del Consorcio, elaborar la memoria anual y presentarla al Consejo, así como ejercer las funciones que le sean encomendadas o delegadas por ésta.
 - e) Elaborar y elevar el proyecto de presupuesto anual y sus modificaciones, a los efectos de su examen y, si procede, de su aprobación por el Consejo de Dirección.
 - f) Desarrollar la gestión económica conforme el presupuesto aprobado y las bases de ejecución.

g) Administrar el patrimonio del Consorcio, de acuerdo con las directrices del Consejo de Dirección, y en el marco de las delegaciones que en esta materia le sean efectuadas por dicho Consejo. Velar por la conservación y el mantenimiento de las instalaciones y del equipamiento del Consorcio.

h) Formalizar los contratos de personal, así como los despidos. Dirigir y gestionar el personal propio o adscrito del Consorcio.

i) Velar por la mejora y la calidad de los métodos de trabajo.

j) Informar al Presidente del Consejo de Dirección de todo lo necesario para el adecuado ejercicio de sus funciones y formular las propuestas que considere adecuadas para el buen funcionamiento del Consorcio.

k) Cualesquiera otras funciones que le sean expresamente encargadas o delegadas por el Consejo de Dirección en los términos previstos en estos Estatutos.

Artículo 19.º–El Interventor.

El Consorcio dispondrá de un Interventor a quien corresponderán funciones de control y fiscalización de la gestión económica, financiera, presupuestaria y de contabilidad del Consorcio.

Artículo 20.º–Consejo Asesor.

La “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León” podrá contar con un Consejo Asesor, con la composición y funciones que se acuerden por el Consejo de Dirección.

Artículo 21.º–Patrimonio.

1. Constituyen el patrimonio del Consorcio los bienes y derechos que aporten las entidades consorciadas, y los bienes y derechos que adquiera o reciba por cualquier título, y que deben quedar reflejados en el correspondiente inventario, que será aprobado por el Consejo de Dirección.

2. Los bienes del Consorcio serán de dominio público y/o patrimoniales, según estén o no afectados a un servicio público.

Artículo 22.º–Financiación.

Para la realización de sus objetivos, el Consorcio contará con los recursos siguientes:

a) Las aportaciones que efectúen las entidades consorciadas.

b) Las subvenciones, ayudas y donaciones que reciba.

- c) El rendimiento de los servicios que preste.
- d) Las aportaciones de los usuarios en contraprestación de los servicios que reciben.
- e) Los créditos que se obtengan y los productos de su patrimonio.
- f) Cualesquiera otras que legalmente le puedan corresponder.

Artículo 23.º–Presupuesto.

1. El presupuesto anual de ingresos y de gastos deberá aprobarse por el Consejo de Dirección antes del 31 de diciembre de cada año, con el fin de aplicarlo en el ejercicio económico siguiente.

2. El presupuesto se ajustará a la estructura presupuestaria propia de toda Administración Pública.

Artículo 24.º–Contabilidad y control económico.

1. En materia de control económico será de aplicación al Consorcio lo que dispone la Ley 7/1986, de 23 de diciembre, de la Hacienda de la Comunidad de Castilla y León, para lo cual, el Consejo de Dirección establecerá el sistema de control interno de todos los actos y documentos de los que puedan derivar derechos y obligaciones de contenido económico, de acuerdo con dicha normativa.

Asimismo estará sujeto al control externo del Tribunal de Cuentas.

2. El Consejo de Dirección aprobará un reglamento de gestión presupuestaria del Consorcio.

Artículo 25.º–Régimen de impugnación de los actos.

Los actos del Consorcio están sujetos al derecho administrativo y se impugnarán ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Artículo 26.º–Disolución.

1. El Consorcio se disolverá por acuerdo expreso de dos terceras partes de las entidades que la integran, o por imposibilidad legal de cumplir sus objetivos.

2. La propuesta de disolución será elevada a la Junta de Castilla y León, para su aprobación, si procede.

3. El acuerdo de disolución del Consorcio determinará la correspondiente liquidación de los bienes y la reversión de las obras e instalaciones aportadas por las entidades consorciadas.

Artículo 27.º–Separación de los miembros del Consorcio.

1. La separación de alguno de los miembros del Consorcio podrá realizarse con el preaviso de seis meses, siempre que no resulten perjudicados los objetivos del Consorcio, en cuyo supuesto deberá establecerse el compromiso y la fecha de separación de la entidad consorciada.
2. La entidad que se separe debe estar al corriente de sus compromisos anteriores y garantizar la liquidación de las obligaciones que haya contraído hasta el momento de la separación.
3. Las liquidaciones parciales que corresponda efectuar, a instancias de la entidad que se separa, se efectuarán siguiendo las mismas normas que las establecidas en el artículo 31 de estos mismos Estatutos.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.–En todo lo que no se prevea en estos Estatutos, el Consejo de Dirección y el Consejo Asesor ajustarán su funcionamiento a lo que establece la Ley 3/2001, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en lo que proceda la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para los órganos colegiados.

Segunda.–El Consejo de Dirección del Consorcio se ha de constituir en el término de dos meses a contar desde la fecha de publicación de estos Estatutos en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

Tercera.–El Consejo de Dirección de la “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León”, una vez constituido, tendrá un plazo máximo de 6 meses para poner en funcionamiento el Consorcio.

DISPOSICIÓN FINAL

Los presentes Estatutos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

ORDEN EDU/1057/2003, de 13 de agosto, por la que se regula el desarrollo de Experiencias de Calidad en centros y servicios educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de Castilla y León durante el curso 2003/2004, y por la que se establece el procedimiento de selección de las mejores Experiencias de Calidad realizadas durante el curso 2002/2003.

(B.O.C. y L. n.º 160, de 20 de agosto de 2003)

El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, aprobado por Decreto 46/2000, de 9 de marzo y prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2003 por Decreto 133/2002, de 26 de diciembre, establece las líneas estratégicas para conseguir una Administración ágil y eficaz que sitúe al ciudadano en el centro de todo Servicio Público. Asume el Modelo de Excelencia de la EFQM en cuanto referente teórico, con clara vocación científica y humanista, y su metodología de autoevaluación para las organizaciones públicas, como proceso básico en la búsqueda de la Mejora Permanente.

En el ámbito de la Educación no universitaria, el artículo 2 del Decreto 79/2003, de 17 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación, aparece como nuevo centro directivo la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, a quien, en el artículo 10, se le atribuye la gestión de las competencias de la Consejería en materia de inspección educativa, calidad, participación educativa, evaluación, estadística, documentación, Sistema Integrado de Gestión de la Información y supervisión del desarrollo periférico de los programas educativos.

Ambos referentes normativos, constituyen las bases sobre los cuales ordenar y regular la gestión de la Calidad para el servicio público no universitario en nuestra Comunidad.

La sociedad del conocimiento y las nuevas teorías acerca de la organización inteligente, que aprende de su práctica, han dimensionado el concepto de Calidad incorporando los retos del contexto actual como oportunidades de mejora.

El concepto de Excelencia, en cuanto aspiración máxima de toda organización, define un nuevo horizonte sustentado en los siguientes principios: la orientación hacia los resultados, la orientación hacia el usuario, liderazgo y coherencia en los objetivos, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación por mejora continuas, desarrollo de alianzas y responsabilidad.

Desde estas bases, la Gestión de Calidad aplicada a la Educación, es una estrategia que integra a los recursos, las personas y los procesos de la organización educativa poniendo especial énfasis en buscar, de una forma equilibrada, la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los grupos que participan en ella, familias, alumnos, personal docente y no docente y entorno social.

El punto de partida para aplicar modelos y generar prácticas de calidad está en la auto-evaluación, como proceso interno de reflexión, que da lugar a un diagnóstico de los procesos clave en los que el profesorado y la comunidad educativa se comprometen a mejorar.

Este ciclo se completa con el diseño y ejecución de Planes de Mejora. Su evaluación será el nuevo punto de partida en la espiral de Mejora Permanente.

En el desarrollo de estos ciclos, la evaluación externa y las estrategias de acreditación se convierten en procesos que, por una parte, retroalimentan el sistema y, por otra, reconocen los esfuerzos y logros de las personas y los centros educativos.

Los resultados conseguidos por el satisfactorio desarrollo de Planes que acometen líneas prioritarias establecidas por la Consejería de Educación en ediciones anteriores, aconsejan su continuidad y diversificación hacia nuevas líneas que vengán a reconocer los esfuerzos desarrollados hasta ahora y profundizar en los compromisos con los ciudadanos como garantía de un servicio educativo de calidad.

La experiencia acumulada en nuestra Comunidad, en el ámbito de la Calidad Educativa, aconseja profundizar en la mejora de los procesos de autoevaluación, consolidar resultados y motivar la adquisición de nuevas metas y cotas de calidad en la prestación del servicio educativo.

Por otra parte, en la misma línea de compromiso con la calidad que persigue la presente Orden, se considera necesario potenciar la actuación a nivel provincial y la coordinación autonómica.

En su virtud, y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León

RESUELVO:

CAPÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, MODALIDADES, SOLICITUDES Y REQUISITOS

Primero.-Objeto.

1.1. La presente Orden tiene como objeto regular el desarrollo de Experiencias de Calidad en los centros y servicios educativos no universitarios sostenidos con fondos

públicos durante el curso 2003/2004 y establecer el procedimiento de selección de las mejores Experiencias de Calidad realizadas durante el curso 2002/2003.

1.2. A estos efectos se consideran “Experiencias de Calidad” a todas aquellas actuaciones que el centro o servicio educativo realiza para elevar la calidad de la educación a través de procesos de evaluación que traten de evidenciar los puntos fuertes y áreas de mejora de su organización, los planes que en consecuencia acometan, así como los procesos de evaluación externa y acreditación de los niveles de calidad alcanzados.

Segundo.—Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de esta Orden queda definido por los centros y servicios educativos no universitarios de Castilla y León financiados con fondos públicos.

A los efectos de lo establecido en esta Orden, se consideran servicios educativos:

- Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa.
- Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, generales y específicos.
- Servicios de Alteraciones del Comportamiento.
- Servicios de Apoyo a Discapacidades Auditivas.
- Servicios de Apoyo a Discapacidades Visuales.
- Cualquier otra unidad funcional de trabajo orientada al apoyo y asesoramiento externo a centros educativos, como por ejemplo las Comisiones Provinciales de Mejora, las Comisiones de Absentismo, etc.

Tercero.—Modalidades.

A los efectos de lo establecido en la presente Orden, se establecen las siguientes modalidades de Experiencias de Calidad:

- Modalidad 1: Los Planes de Mejora establecidos en el capítulo III de la presente Orden, que podrán responder a los tipos determinados en el apartado décimo.
- Modalidad 2: Implantación del Modelo de Excelencia de la EFQM adaptado a la Educación, regulado en el capítulo IV de la presente Orden.
- Modalidad 3: Sistemas de Acreditación, mediante una doble vía:
 - Modalidad 3.1: Acreditación del Modelo de Excelencia de la EFQM, a través del Sello de Excelencia, según el capítulo V de esta orden.
 - Modalidad 3.2: Acreditación mediante las normas ISO, solamente para los Centros Específicos de Formación Profesional, tal y como se establece en el capítulo VI de la presente Orden.

Cuarto.–Solicitudes.

Los centros y servicios educativos reseñados anteriormente que deseen solicitar, para el curso 2003/04, el desarrollo de alguna modalidad de Experiencias de Calidad deberán ajustarse a las condiciones que se establecen en los apartados tercero, cuarto, quinto y sexto de la presente Orden en función de la modalidad que decidan acometer.

Quinto.–Requisitos.

5.1. Cualquiera de las Modalidades de Experiencias de Calidad que los centros y servicios educativos deseen desarrollar deberán ser informadas por el Claustro de Profesores y aprobada por el Consejo Escolar del Centro, que respetará los aspectos de carácter docente que le competen al Claustro.

5.2. Inclusión en la Programación General Anual. Los centros y servicios educativos seleccionados por la Comisión Provincial de Mejora, para desarrollar una Experiencia de Calidad, a fin de incluir tal decisión y su justificación en la Programación General Anual así como las propuestas de Mejora derivadas de la Memoria Anual del curso anterior, enviarán a la Dirección Provincial como anexo a la citada Programación General la separata correspondiente. Se formalizará, así, el compromiso del Centro con la Mejora Educativa integrándolo en sus planteamientos institucionales.

CAPÍTULO II

NIVELES DE ACTUACIÓN

Sexto.–Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

6.1. La Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos es el centro directivo de la Consejería de Educación, competente en materias de Calidad y Evaluación Educativa. Para su desarrollo promoverá aquellas actuaciones de difusión, formación, coordinación, evaluación y reconocimiento, durante el curso académico 2003/04, dirigidas a la consecución de los fines previstos en la presente Orden.

6.2. A efectos de coordinación de actuaciones provinciales, la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos podrá reunir, cuando así lo considere, a las Comisiones Provinciales de Mejora, previstas en el punto 7.3. de esta Orden, o a los representantes de las mismas designados por el Director Provincial a tal efecto.

6.3. Para el desarrollo de las actuaciones específicas en materia de Calidad, la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, si lo estima conveniente, recabará el apoyo, asesoramiento y asistencia técnica de aquellos profesionales del ámbito educativo con demostrada trayectoria e implicación en dicha materia.

6.4. A efectos de evaluar el alcance, progreso y resultados conseguidos en el ámbito de la Comunidad, la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos constituirá una Comisión Regional formada, entre otros, por profesionales relacionados en el punto 6.3.

Séptimo.–Nivel Provincial.

7.1. En el ámbito de cada provincia se constituirá un Equipo Provincial de Dirección y una Comisión Provincial de Mejora.

7.2. Equipo Provincial de Dirección. El Director Provincial de Educación presidirá el Equipo Provincial de Dirección, formado por el Jefe del Área de Programas Educativos y por el Jefe del Área de Inspección Educativa. Corresponde, en este campo, al Equipo Provincial de Dirección:

- Liderar y difundir las modalidades, procesos y estrategias de la mejora continua de la calidad educativa en la provincia.
- Diseñar las directrices generales que inspiren el Plan de Actuación de la Comisión Provincial de Mejora.
- Reconocer los logros alcanzados por los centros educativos y animar la consecución de nuevos objetivos de mejora.

7.3. Comisión Provincial de Mejora. El Equipo Provincial de Dirección designará una Comisión Provincial de Mejora que estará integrada por Inspectores de Educación, Asesores del Área de Programas Educativos, Directores y/o Asesores de los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa, y por el personal docente y no docente que se estime conveniente. En ningún caso superará el número máximo de 15 miembros. Esta Comisión Provincial estará presidida por el Director Provincial o persona en quien delegue. De entre los miembros de la Comisión se nombrará un Secretario.

La Comisión Provincial de Mejora tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Elaborar el Plan Provincial de Actuación en el que se desarrollen las directrices generales marcadas por la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos y por el Equipo Provincial de Dirección.
- Difundir los valores, modelos, modalidades de Experiencias de Calidad entre los centros y servicios educativos de la provincia.
- Seleccionar a los centros y servicios que vayan a implantar alguna modalidad de Experiencia de Calidad.

- Coordinar y organizar las actuaciones formativas necesarias, los profesionales que las llevarán a cabo, así como su seguimiento y evaluación en los centros que implantan el “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”.
- Coordinar y organizar los recursos y las actuaciones necesarias que faciliten la implantación, desarrollo, seguimiento y evaluación externa de los Planes de Mejora de acuerdo con las acciones contempladas en el Plan de Actuación.
- Realizar informes de seguimiento y evaluación de las Experiencias autorizadas.

Para el desempeño de estas funciones y las previstas en el plan de actuación, la Comisión Provincial de Mejora establecerá un mapa de procesos, que opcionalmente se concretará en un mapa de tareas, en el que participarán, según se determine por la propia Comisión, Inspectores del Área de Inspección de Educación, Asesores del Área de Programas Educativos, Directores y Asesores de los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa y el personal docente que se estime conveniente.

En cualquier caso, dicha Comisión designará, de entre los profesionales relacionados anteriormente, equipos de trabajo de, al menos dos componentes, un Inspector y un Asesor, pertenecientes a cada una de las Áreas citadas, encargados de realizar, de forma conjunta y coordinada, las funciones de apoyo, asesoramiento, seguimiento y evaluación final de todas las Modalidades de Experiencias de Calidad que se desarrollen en su ámbito provincial.

Asimismo, el asesoramiento, seguimiento y evaluación final de las Experiencias de Calidad, que acometan las Comisiones Provinciales de Mejora, se realizará por la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

Las Áreas de Inspección Educativa y de Programas Educativos incluirán en sus propios Planes de Actuación los objetivos y actuaciones que en el ámbito de la aplicación de esta Orden les correspondan, a fin de garantizar el apoyo coordinado y el desarrollo de las directrices generales marcadas por el Equipo Provincial de Dirección.

Octavo.–Equipo de Mejora del Centro y/o Servicio Educativo.

En los centros y servicios educativos que vayan a aplicar alguna Modalidad de Experiencias de Calidad se constituirá un Equipo de Mejora formado por el Equipo Directivo del centro y el número de profesores y personal no docente que se estime conveniente. Este Equipo estará especialmente involucrado en todas aquellas acciones de formación, planificación, ejecución y evaluación que sean precisas.

El Equipo de Mejora del Centro podrá solicitar a la Comisión Provincial de Mejora que entre los profesionales designados por ella se encuentre, además, un profesional de los descritos en el punto 6.3.

CAPÍTULO III

MODALIDAD 1: PLANES DE MEJORA

Noveno.–Plan de Mejora.

Se establece el Plan de Mejora como un instrumento de contrastada validez y eficacia, mediante el cual los centros y servicios educativos, planifican y desarrollan acciones encaminadas a conseguir mejoras continuas en la calidad de sus servicios.

El concepto de Plan de Mejora se integrará en una filosofía de gestión de lo público que se basa en la preocupación por conocer las necesidades y expectativas de los alumnos y familias como usuarios del servicio y asume la ética de la responsabilidad ante éstos y ante la sociedad.

En este instrumento se destacará el papel de las personas como parte fundamental de la organización, dando una importancia capital a la implicación del profesorado a través de la colaboración y el trabajo en equipo, e incluye también la participación de padres y alumnos. Y por ello, necesitará el impulso asociado al liderazgo efectivo del equipo directivo, que ha de promoverlo y facilitarlo, integrándolo en la planificación y la estrategia del centro.

Asimismo, se fundamentará en el análisis y valoración objetiva de los procesos y resultados, reconociendo el trabajo bien hecho y detectando los aspectos del centro susceptibles de ser mejorados, promoviendo un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas hacia su mejora continua.

El Plan de Mejora provendrá, bien de un proceso de evaluación interna o autoevaluación, bien de procesos de evaluación externa, o bien del proceso resultante de ambos.

Finalmente, junto a las mejoras conseguidas en los procesos y resultados y el reconocimiento interno y externo por la mismas, el Plan de Mejora constituirá para el Centro y para el profesorado un aprendizaje de los procedimientos de la mejora continua.

El Plan de Mejora estará referido al conjunto del centro o servicio educativo como unidad funcional de trabajo, a pesar de que las áreas de mejora, objetivo del Plan, puedan ser trabajadas, únicamente, desde algún departamento u otra unidad del centro o servicio educativo. En dicho caso se explicitará la forma en que las pretendidas mejoras contribuirán a elevar la calidad de la enseñanza del conjunto del centro o servicio educativo.

Los Centros y Servicios educativos que vayan desarrollando Planes de Mejora en cursos anteriores tendrán en cuenta las conclusiones de la Memoria del Plan anterior.

Décimo.–Características y Tipos de Planes de Mejora.

10.1. En función de la metodología de autoevaluación utilizada, los Planes de Mejora podrán ser:

- Planes de Mejora diseñados por los centros y servicios educativos tras la realización de su autoevaluación mediante aplicaciones diseñadas por ellos mismos.

- Los Planes de Mejora basados en el procedimiento de autoevaluación experimental establecido por la Administración Educativa Autonómica y facilitado por las Comisiones Provinciales de Mejora. Mediante Instrucciones del Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, se determinarán las fases de validación por Comisiones Provinciales de Mejora y expertos educativos y su pilotaje en los centros y servicios seleccionados, durante el curso escolar 2003-2004, para su aplicación experimental.

- Planes de Mejora derivados de la implantación del Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a la Educación.

10.2. Los Planes de Mejora podrán diseñarse para diferentes unidades temporales, tanto inferiores al curso académico, como superiores al mismo, no excediendo los cuatro años.

Un Plan de Mejora de duración inferior al año proveniente de un proceso de autoevaluación realizado por el Centro Educativo, solamente podrá ser autorizado por la Comisión Provincial de Mejora, si ese Centro y/o Servicio Educativo ha realizado con anterioridad algún Plan de Mejora de duración, al menos, anual.

10.3. El Plan de Mejora podrá ser diseñado en colaboración y de forma conjunta por y para más de un centro o servicio educativo en el caso de que entre los mismos, las características contextuales, resultados de evaluación, prioridad de áreas de mejora y demás circunstancias así lo aconsejen.

En función del número de centros y/o servicios que desarrollen un mismo Plan de Mejora, éstos podrán ser:

- Plan de Mejora de Centro o Servicio Educativo.
- Plan de Mejora de Zona.

Undécimo.–Elaboración y aprobación de la propuesta de Plan de Mejora.

11.1. Actividades de Sensibilización e Información. En aquellos centros y servicios educativos interesados en presentar un Plan de Mejora, el Equipo Provincial de Dirección promoverá las actividades que estime necesarias de sensibilización e información, contando con el apoyo, si fuera necesario, de la Comisión Provincial de Mejora.

11.2. Equipo de Mejora. En los centros y servicios educativos que deseen desarrollar un Plan de Mejora se constituirá un Equipo de Mejora, de acuerdo con el apartado octavo de esta Orden.

11.3. Selección del Método de Evaluación inicial. El Equipo de Mejora del Centro procederá a definir el procedimiento por el que se llevará a cabo la autoevaluación, solicitando asesoramiento a la Comisión Provincial de Mejora, si así lo considera necesario.

La autoevaluación podrá basarse en modelos estandarizados y aplicables para cualquier tipo de organización, aunque contextualizados o adaptados a los centros y servicios educativos, en aplicaciones diseñadas por la administración educativa o por los propios centros o servicios educativos, tal y como se señala en el punto 10.1. En cualquier caso, se apoyará en hechos y resultados, y no en apreciaciones subjetivas o meras apariencias, y éstos contribuirán a identificar las diferentes áreas de mejora, referidas a cualquier ámbito educativo o de organización, de entre las cuales deberá seleccionarse, aquella área o áreas prioritarias sobre las que se centrarán las acciones de mejora.

Aquellos centros o servicios educativos que deseen realizar su autoevaluación mediante la aplicación del Modelo de Excelencia de la EFQM, se atenderán, en sus plazos y procedimiento a lo expuesto en el capítulo IV de la presente Orden.

11.4. Aprobación de la propuesta por el Consejo Escolar del Centro. Una vez seleccionado el método de autoevaluación, el centro formalizará su propuesta. Para ello utilizará el Anexo I de la presente Orden. Esta propuesta será informada por el Claustro de Profesores y aprobada por el Consejo Escolar del Centro, que respetará los aspectos de carácter docente que le competen al Claustro.

11.5. Aprobación de la propuesta por la Comisión Provincial de Mejora. Las propuestas elaboradas por los centros y servicios educativos, conforme a lo establecido en el apartado 11.4 se presentarán formalmente por la dirección del Centro, para su aprobación, a la Comisión Provincial de Mejora antes del 15 de octubre de 2003, la cual los informará y comunicará a los centros su decisión antes de finales del 30 de octubre de 2003.

Para la selección y aprobación de propuestas las Comisiones Provinciales de Mejora tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:

- La justificación realizada por el centro o servicio educativo.
- La calidad de la autoevaluación.
- La calidad de los diseños presentados.
- Las características internas y contextuales del centro o servicio.
- La adecuación entre la propuesta y los recursos con que cuenta el centro o servicio para llevarla a cabo.

– El itinerario seguido por el centro en aplicación de Experiencias de Calidad durante el curso o cursos anteriores.

– Todos aquellos aspectos que en diversos apartados de esta Orden se recogen.

La administración educativa priorizará aquellos Planes de Mejora que acometan alguna línea prioritaria de las establecidas en el capítulo VII.

Duodécimo.–Realización de la autoevaluación.

12.1. Los centros y servicios educativos cuya propuesta haya sido aprobada por la Comisión Provincial de Mejora, procederán a la realización de la autoevaluación, según el procedimiento establecido en la metodología que figura en su propuesta, con la finalidad de determinar las áreas de mejora de la organización educativa.

Para la realización de la autoevaluación, los centros y servicios educativos podrán contar con el apoyo y asesoramiento de la Comisión Provincial de Mejora, quien además, programará las acciones formativas que considere oportunas para llevar a cabo tales funciones.

12.2. Sistematización de los resultados de la autoevaluación. El Equipo de Mejora presentará al claustro un informe con los resultados obtenidos en el proceso de autoevaluación, así como su traducción en áreas de mejora. Si el número de áreas de mejora detectadas es elevado, el Equipo de Mejora presentará una propuesta secuenciada para acometerlas.

12.3. Determinación y selección de áreas de mejora. El claustro de Profesores procederá a la determinación y selección de las áreas de mejora.

Para la selección de áreas de mejora se podrán tener en cuenta criterios como la importancia estratégica que pudieran tener para el centro, el grado de autonomía en su implantación, el consenso conseguido en las personas, el ámbito de aplicación, el tiempo necesario de aplicación de las mejoras previstas, la relación entre recursos y esfuerzos y los resultados esperados.

Decimotercero.–Elaboración del Plan de Mejora.

Convenientemente analizada el área o áreas de mejora seleccionadas, se formularán los objetivos correspondientes, que han de ser realistas, concretos, evaluables y alcanzables durante la temporalización prevista.

El Plan de Mejora deberá explicitar, además de los objetivos, los procedimientos y actuaciones previstas, las personas responsables de su ejecución, los recursos y apoyos necesarios, un calendario para su cumplimiento y un plan para su seguimiento y evaluación, conforme al modelo del Anexo V de la presente Orden, el cual será presentado formalmente por el Director del Centro ante la Comisión Provincial de Mejora antes de finalizar el mes de diciembre.

Durante la elaboración del Plan se solicitará, si es preciso, el asesoramiento necesario a través de la Comisión Provincial de Mejora.

La Comisión Provincial de Mejora analizará el Plan presentado por el centro o servicio educativo comunicándole posteriormente las valoraciones que pudieran derivarse.

Decimocuarto.—Implantación del Plan de Mejora.

14.1. El Equipo de Mejora coordinará la puesta en marcha del Plan, realizando todas aquellas actuaciones conducentes a garantizar su adecuada ejecución.

14.2. Apoyo y seguimiento. Para la implantación del Plan, el Equipo de Mejora del centro contará con el asesoramiento de los profesionales que determine la Comisión Provincial de Mejora, según el apartado 7.3 de esta Orden. Estos profesionales, ateniéndose a las directrices de dicha Comisión Provincial y según lo previsto en el plan de actuación de la misma, mantendrá el contacto con el centro educativo llevando a cabo el seguimiento de las actividades y prestando los apoyos necesarios.

La Comisión Provincial solicitará informes, cuando lo estime conveniente, sobre el desarrollo del Plan, tanto al Equipo de mejora del centro, como a los profesionales encargados del apoyo y seguimiento.

14.3. Evaluación Interna. Los Planes de Mejora tendrán previsto en su formalización los tiempos, procedimientos e instrumentos para su evaluación. Al finalizar el curso escolar, el Equipo de Mejora evaluará el desarrollo de los procesos, la implicación de las personas, el grado de consecución de los objetivos o el grado de avance del Plan en el caso de que, por su contenido, fuese de más de un curso.

Dicha evaluación se realizará a través de la comparación de sus logros, concretados en hechos, datos y evidencias, con los objetivos previstos, expuestos éstos de forma precisa o a través de indicadores claros que faciliten dicha comparación. Se analizarán las causas de los aciertos y de los errores y se tomará todo ello en consideración para elaborar y desarrollar el siguiente Plan de Mejora.

Un resumen de dicha evaluación se incluirá en la Memoria Anual del Centro.

Decimoquinto.—Evaluación Externa.

Por otra parte, el equipo de apoyo y seguimiento del plan realizará la evaluación externa de los Planes de Mejora, tomando en consideración tanto los procesos e implicación del personal, como los resultados, con vistas a determinar qué centros han desarrollado adecuadamente su Plan. Esta evaluación se realizará conforme a los documentos del Anexo VI y se trasladará a la Comisión Provincial de Mejora, de acuerdo al calendario establecido en el Plan Provincial de Actuación.

CAPÍTULO IV

MODALIDAD 2: “MODELO DE EXCELENCIA DE LA EFQM, ADAPTADO A LOS CENTROS EDUCATIVOS”

Decimosexto.–“Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”.

El Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos” se lleva a cabo a través de un proceso cíclico de mejora continua planificada, integrada por las fases de autoevaluación del centro o servicio, sobre la base de los criterios considerados en el Modelo, identificación de áreas de mejora, diseño y desarrollo de un Plan de Mejora, autoevaluación, y así sucesivamente.

Su implementación requiere de la implicación del personal del centro y la realización de acciones formativas iniciales, así como del asesoramiento y dedicación de los actores implicados.

Decimoséptimo.–Solicitud.

Los centros y servicios educativos que deseen iniciar la implantación del “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos” deberán presentar formalmente, ante la Comisión Provincial de Mejora, el documento recogido en el Anexo II, previa información al Claustro de Profesores y aprobación del Consejo Escolar. Esta solicitud se realizará antes del día 15 de octubre.

Decimooctavo.–Selección y aprobación.

Antes del 30 de octubre, la Comisión Provincial de Mejora seleccionará, previa evaluación inicial, las solicitudes de los centros que implantarán el “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”, comunicándolo a los mismos.

Para llevar a cabo esta selección, las Comisiones Provinciales de Mejora tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- La justificación realizada por el centro o servicio educativo sobre su decisión de implantar el “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”.
- Las características internas y contextuales del centro o servicio.
- Los recursos con que cuenta la Comisión Provincial de Mejora para la determinación del número, modalidad de Plan de Mejora e implantación del “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”.

Para la determinación del número de centros y servicios educativos que podrán implantar el “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”, y siempre que el número de aspirantes sobrepase las posibilidades de asesoramiento y formación que debe coordinar la Comisión Provincial de Mejora, se tendrá en cuenta, como criterio fundamental, haber desarrollado por el centro o servicio educativo un Plan de Mejora en el curso o cursos anteriores.

Decimonoveno.–Constitución del Equipo de Mejora.

Una vez conocida la aprobación de la solicitud, en cada centro participante se constituirá el Equipo de Mejora, de acuerdo con la configuración prevista en el apartado octavo de la presente Orden, que recibirá formación específica sobre calidad y aplicación del “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos” tal y como se detalla en el siguiente apartado.

Vigésimo.–Formación.

La implantación del “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos” irá precedida de un proceso formativo llevado a cabo durante el primer trimestre del curso escolar, que incluirá:

- La aproximación a la gestión de calidad como marco conceptual.
- Características y estructura del “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”.
- Entrenamiento en el uso del modelo para realizar la autoevaluación.
- Elaboración de Planes de Mejora.
- Utilización de herramientas básicas de calidad.

Dicho proceso formativo será programado por la Comisión Provincial de Mejora e impartido por el equipo de apoyo, seguimiento y evaluación que ésta establezca. Se contará, para este proceso, con los materiales existentes de las sucesivas adaptaciones del Modelo Europeo de Excelencia para centros educativos, realizadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, por la Administración Educativa Regional, por la Fundación Europea de Gestión de Calidad, etc.

Vigesimoprimer.–Autoevaluación con el “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”.

Durante el segundo trimestre del curso, el Equipo de Mejora realizará la autoevaluación de su centro o servicio educativo de acuerdo a la metodología y estructura del Modelo. Siempre que lo requiera será asesorado por los asesores e inspectores que designe la Comisión Provincial de Mejora.

Vigesimalsegundo.–Elaboración del Plan de Mejora.

Realizado el proceso de autoevaluación, el Equipo de Mejora del centro elaborará el Plan de Mejora correspondiente de acuerdo con el capítulo III de esta Orden.

Vigesimaltercero.–Seguimiento y evaluación del proceso.

La Comisión Provincial de Mejora, si lo estima conveniente, requerirá informes acerca del desarrollo de las distintas fases de implantación del “Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos”, tanto de los asesores e inspectores que ésta haya designado para realizar el apoyo, como del Equipo de Mejora del centro o servicio educativo.

Vigesimalcuarto.–Evaluación Externa.

Por otra parte, el equipo de apoyo y seguimiento realizará la evaluación externa del desarrollo de esta Experiencia de Calidad, tomando en consideración tanto los procesos e implicación del personal, como los resultados, con vistas a determinar qué centros la han desarrollado adecuadamente. Esta evaluación se realizará conforme a los documentos que se facilitarán a las Comisiones Provinciales de Mejora y se trasladará a la Comisión Provincial de Mejora, de acuerdo al calendario establecido en el Plan Provincial de Actuación.

CAPÍTULO V

MODALIDAD 3.1: EVALUACIÓN EXTERNA: ACREDITACIÓN MODELO DE EXCELENCIA

Vigesimalquinto.–El proceso de acreditación, mediante el Modelo de Excelencia, es una Experiencia de Calidad que persigue la obtención de un reconocimiento externo, objetivo y homologado para todo tipo de organizaciones, con la finalidad de utilizarlo como garantía de calidad ante sus usuarios.

Vigesimalsexto.–Los Centros y Servicios Educativos que decidan abordar, como experiencia de calidad, la acreditación mediante el Modelo de Excelencia, deberán solicitarlo formalmente a la Comisión Provincial de Mejora de su provincia, mediante el modelo que se adjunta como Anexo III, previa información al Claustro de Profesores y aprobación del Consejo Escolar. Esta solicitud se realizará antes del día 15 de octubre.

La Comisión Provincial de Mejora remitirá el conjunto de solicitudes de esta Modalidad de Experiencias de Calidad a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, quien informará la autorización de los centros seleccionados a la Comisiones Provinciales de Mejora, para su comunicación a los Centros.

Vigesimoséptimo.–Los Centros y Servicios Educativos autorizados para acometer esta Experiencia de Calidad deberán seguir las siguientes fases y procesos:

27.1. Durante el primer trimestre del curso el centro educativo recibirá formación en el Modelo de Excelencia de la EFQM, descrito en el apartado vigésimo de la presente Orden.

Durante el segundo trimestre, el centro llevará a cabo la autoevaluación de su organización educativa utilizando la herramienta “perfil” versión iniciación del Club Gestión de Calidad. En el tercer y último trimestre del curso 2003-04, se procederá a la detección y priorización de áreas de mejora y seguidamente elaborará un Plan de Mejora, conforme a lo establecido en el apartado tercero de la presente orden o lo que se determine en otras sucesivas.

27.2. Durante los dos cursos siguientes, cursos 2004-05 y 2005-06 desarrollará el Plan o Planes de Mejora anteriormente relacionados, sometiéndose a los procesos de evaluación externa establecidos en el capítulo III de la presente Orden.

27.3. Durante el primer trimestre del curso 2006-07, correspondiendo al cuarto año del proceso de acreditación, el centro o servicio educativo abordará un nuevo proceso de autoevaluación de su organización educativa mediante la herramienta “Perfil” versión avanzada, del Club Gestión de Calidad.

En el segundo trimestre de dicho curso, el centro contará con el asesoramiento de un licenciario metodológico del Club Gestión de Calidad, quién validará el proceso de autoevaluación desarrollado.

El tercer trimestre, a través de una empresa certificadora, reconocida en el “Esquema de Reconocimiento a la Excelencia”, se concluirá la estrategia de acreditación, con la obtención o no del “Sello de Excelencia” en alguna de sus modalidades.

Vigesimoctavo.–Aquellos centros y servicios educativos que, durante los cursos anteriores al 2003-04 hayan realizado la autoevaluación mediante el Modelo de Excelencia de la EFQM o versiones anteriores de dicho modelo, y hayan desarrollado Planes de Mejora basados en la misma, se incorporarán a las fases descritas según el momento en el que se encuentren.

CAPÍTULO VI

MODALIDAD 3.2: ACREDITACIÓN MEDIANTE NORMAS ISO
EN CENTROS ESPECÍFICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL**Vigesimonoveno.–Normas ISO en Centros Específicos de Formación Profesional.**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad como objetivo de mejora continua basado en las normas internacionales de la serie ISO es una decisión estratégica de los Centros Específicos de Formación Profesional.

Este proceso persigue el establecimiento de una forma de actuar documentada que garantice una regularidad en los servicios que se prestan, establecer unas vías que faciliten la comunicación y la motivación del personal que presta sus servicios en el centro educativo y optar a la certificación de una empresa registrada tras la auditoría correspondiente.

Trigésimo.–Solicitud, autorización, y coordinación.

30.1. Solicitud. Los Centros Específicos de Formación Profesional, que deseen optar por un sistema de aseguramiento de la calidad basado en las normas ISO deberán presentar formalmente, ante la Comisión Provincial de Mejora, el documento recogido en el Anexo IV, previa información al Claustro de Profesores y aprobación del Consejo Escolar. Esta solicitud se realizará antes del día 15 de octubre.

30.2. Autorización. La Comisión Provincial de Mejora dará trámite a la solicitud referida en el punto 30.1 mediante envío a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos. Dicho órgano, previo informe de la Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa, realizará las gestiones pertinentes con la Consejería de Presidencia y Administración Territorial a fin de que ésta proceda a su autorización mediante Orden.

30.3. Coordinación. Esta Experiencia de Calidad será coordinada conjuntamente, por la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos y la Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa.

30.4. Fases. Los Centros Específicos de Formación Profesional autorizados para implantar esta experiencia de calidad deberán seguir una serie de fases. En la primera de ellas se llevará a cabo la formación-sensibilización y el análisis de los datos de partida, en la segunda la elaboración de la documentación del sistema de gestión de calidad, en la tercera fase se realizará la implantación del sistema de gestión de la calidad y en la cuarta la auditoría de certificación.

CAPÍTULO VII

LÍNEAS PRIORITARIAS

Trigesimoprimer.-Cuantía económica para el desarrollo de líneas prioritarias.

31.1. Los centros que desarrollen Experiencias de Calidad enfocados a alguna de las líneas prioritarias, que a continuación se relacionan, podrán contar con una cuantía adicional para el desarrollo de dicho Plan, siempre que se justifique la necesidad de la misma.

31.2. A estos efectos, para los centros y servicios públicos, que desarrollen alguna Experiencia de Calidad, de entre las reguladas en los capítulos III, IV y V de la presente orden, la Consejería de Educación destinará la cuantía global máxima de 60.000,00 € de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para el año 2003.

31.3. Para los Centros Específicos de Formación Profesional que desarrollen como Experiencia de Calidad la regulada en el capítulo VI de la presente Orden, la Consejería de Educación determinará la cuantía global que destinará de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para el año 2004.

31.4. A los efectos de lo regulado en los apartados anteriores, se suplementarán a los centros y servicios, en su asignación anual de gastos de funcionamiento, las cuantías económicas que determine la Comisión de Selección a la que hace referencia el apartado trigesimotercero. Dicha asignación adicional será justificada en la memoria final de la Experiencia de Calidad.

31.5. Para los Centros privados sostenidos con fondos públicos, se realizarán anticipos económicos de acuerdo a la Ley de Presupuestos. A estos efectos, se determinará la correspondiente cuantía global máxima de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para el año 2004.

Trigesimosegundo.-Líneas prioritarias.

A los efectos de lo establecido en el presente apartado se considerará que contienen líneas prioritarias las siguientes experiencias de calidad:

- a) Planes de Mejora que se deriven de la implantación de un EFQM durante el curso o cursos anteriores así como aquellos procesos de gestión del conocimiento que se puedan implantar con carácter provincial y regional.
- b) Planes de Mejora basados en el modelo de autoevaluación experimental propuesto por la Administración Educativa Autonómica.

De entre los centros que soliciten esta línea prioritaria, la Comisión Provincial de Mejora seleccionará aquellos que su trayectoria anterior aconseje la aplicación del citado modelo de forma experimental, con la finalidad de participar en el proceso de validación del mismo.

c) Planes de Mejora que acometan el desarrollo de las Cartas de Servicios, que realice la Administración Educativa, en Compromisos de Calidad y Catálogos de Servicios.

Mediante Instrucción del Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, se determinará el procedimiento para el desarrollo de las Cartas de Servicios en Compromisos de Calidad y Catálogos de Servicios.

d) Planes de Mejora que vayan enfocados a elevar la calidad de la enseñanza dirigida a la primera acogida de los alumnos inmigrantes.

e) Planes de Mejora cuyos objetivos persigan mejorar la comunicación con el entorno y comunidad educativa a través de las tecnologías de la información y la comunicación, mediante la creación de sus páginas web.

f) Planes de Mejora dirigidos a mejorar los resultados escolares, como indicadores del desarrollo de las capacidades de los alumnos.

Los Planes de este apartado, seleccionados por la Administración Educativa, se registrarán por los siguientes criterios:

- Se procurará la mejora de todos los grupos del Centro en relación con el curso anterior.

- En los Centros de Educación Primaria se valorará el incremento del porcentaje de alumnos que promocionan habiendo alcanzado los objetivos de la etapa. En los Centros de Secundaria, la referencia será, el aumento del porcentaje de alumnos con titulación de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, así como el incremento en el porcentaje de alumnos que promocionan de ciclo o curso habiendo conseguido los objetivos educativos previstos.

- Se tendrán en cuenta todos los tipos de contenidos en la evaluación realizada, dado que los resultados académicos traducen el grado de desarrollo de las capacidades de los alumnos, según lo establecido en los proyectos curriculares del centro.

- Las actividades que se realicen para la mejora de los resultados escolares se basarán, tanto en la atención a los procesos educativos como a los de gestión del centro. Se excluirán aquellas actuaciones que supongan el entrenamiento de los alumnos hacia la resolución de pruebas de control.

- Los procedimientos e instrumentos de evaluación del rendimiento de los alumnos serán similares a los utilizados durante el curso anterior, procediéndose, por parte de los profesionales designados por la Comisión Provincial de Mejora a su evaluación.

– En la evaluación final externa, además de la comprobación de la mejora de los resultados escolares, como indicadores del grado de desarrollo de las capacidades de los alumnos, se evidenciará la mejora de los procesos y su relación con la mejora de los resultados.

– La Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, junto con las Comisiones Provinciales de Mejora que coordinen planes de esta línea prioritaria, establecerán los indicadores de evaluación dirigidos a la comprobación de la mejora de los resultados.

Las Comisiones Provinciales de Mejora, para realizar la selección de los centros que decidan acometer Planes que se ajusten a esta línea prioritaria, además de los criterios relacionados en el punto 11.5 de esta Orden, considerarán como criterios fundamentales los siguientes:

– El Centro Educativo habrá desarrollado un Plan de Mejora o habrá implantado el Modelo EFQM en cursos anteriores.

– El número de alumnos del Centro con necesidades educativas especiales o con necesidades de compensación educativa ha de superar el 15% de su matrícula total, para los Centros de Educación Infantil y Primaria, y el 10% en los Centros que imparten Educación Secundaria.

En dicha selección participará, además la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

Para realizar el asesoramiento, seguimiento y evaluación de estos Planes se contará, además de los profesionales que determine la Comisión Provincial de Mejora, con los responsables de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, quien podrá determinar otros profesionales que colaboren con la Comisión Provincial de Mejora, además de los propuestos por ésta.

g) Planes de Mejora dirigidos a la optimización de los procesos administrativos ordinarios que son realizados en los centros docentes.

h) Actuaciones de duración superior a dos años que incluyan áreas comunes de trabajo compartido entre varios centros y/o servicios de apoyo.

i) Planes de Mejora dirigidos a mejorar los procesos de socialización de los alumnos del ámbito rural acometidos por los Centros Rurales Agrupados, o por Escuelas Rurales Incompletas.

j) Sistemas de acreditación contemplados en los capítulos V y VI de esta Orden.

Cada Experiencia de Calidad recibirá financiación, únicamente, por una línea prioritaria, aunque entre sus áreas de mejora se contemplen varias.

Trigesimotercero.–Comisión de selección.

33.1. Se creará una Comisión de Selección que se encargará de seleccionar los centros y/o servicios educativos que recibirán ayuda económica, de entre todos los centros y/o servicios educativos propuestos por las Comisiones Provinciales de Mejora para tal fin.

33.2. Dicha Comisión de Selección estará integrada por:

Presidente: Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos o persona en quien delegue.

Vocales: Un funcionario de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, un funcionario de la Dirección General de Planificación y Ordenación Educativa, un funcionario de la Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa, dos Directores Provinciales de Educación designados por el Presidente de la Comisión no coincidentes con las Direcciones Provinciales representadas en la Comisión del punto 43.4.

Secretario: Funcionario de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

Trigesimocuarto.–Resolución.

El Consejero de Educación, mediante Orden y a propuesta de la comisión de selección, resolverá sobre los centros y servicios educativos que contarán con financiación para la ejecución de Experiencias de Calidad que desarrollen líneas prioritarias.

195

CAPÍTULO VIII

ACTUACIONES DE LA COMISIÓN PROVINCIAL DE MEJORA

Trigesimoquinto.–Planificación.

Las actuaciones de la Comisión Provincial de Mejora para facilitar la difusión, implantación y evaluación de Experiencias de Calidad, en los centros y servicios educativos, quedarán recogidas en el Plan de Actuación de la misma que desarrollará las directrices generales marcadas por el Equipo Provincial de Dirección. El plan de actuación se remitirá a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos antes del 30 de septiembre.

No obstante, con objeto de establecer referencias que homologuen la implantación de la calidad en todo el territorio de la Comunidad Autónoma, se garantizarán en dicho plan las siguientes actuaciones:

a) Difusión de los valores, modelos y experiencias de calidad. Durante el último trimestre del curso escolar 2003/04, la Comisión Provincial de Mejora difundirá ampliamente la filosofía, los requisitos y las posibilidades de las Experiencias de Calidad entre los centros educativos, estableciendo para ello las actividades y recursos que se crea conveniente.

b) Selección de Centros que desarrollan Experiencias de Calidad. Para la selección de los Centros que desarrollarán Experiencias de Calidad, las Comisiones Provinciales de Mejora se atenderán a los criterios dispuestos en los apartados 11.5 y 18 de la presente Orden y a aquellos otros que les completan en el apartado 32 de la misma.

c) Información inicial a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos sobre el proceso de selección y aprobación de centros que implantan Experiencias de Calidad, así como de las Experiencias que se ajusten a las líneas prioritarias establecidas en el apartado trigésimo quinto. Las Direcciones Provinciales de Educación enviarán a aquella, antes del 5 de noviembre, la relación de centros en los que se va a aplicar alguna Experiencia de Calidad, y de entre éstos aquellos que ya contemplen el desarrollo de alguna de las líneas prioritarias del apartado trigésimo quinto, con la descripción y justificación de las necesidades económicas de dichos centros y servicios derivadas del desarrollo de su Experiencia de Calidad. La Comisión Provincial de Mejora establecerá y propondrá las estimaciones de gastos oportunas para cada uno de los centros y servicios educativos solicitantes, conforme a las orientaciones que en este sentido establezca la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

Al finalizar el mes de diciembre, la Comisión Provincial de Mejora completará la relación de Experiencias de Calidad que se ajusten a las líneas prioritarias.

d) Apoyo y seguimiento. La Comisión Provincial de Mejora, apoyará a los centros educativos en los procesos de evaluación inicial y elaboración de Planes de Mejora o implantación de la Experiencia de Acreditación, durante el primer trimestre del curso, así como en su aplicación y desarrollo hasta su finalización. Para ello asignará a cada centro y/o servicio un equipo de apoyo y seguimiento y establecerá las actuaciones que crea oportuno, según lo previsto en los apartados anteriores decimotercero, decimocuarto y decimoquinto.

De la misma forma apoyará, durante el segundo y tercer trimestre del curso, los procesos de autoevaluación y elaboración del Plan de Mejora que tendrán lugar en los centros que implantan el "Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos".

e) Actividades de formación. La Comisión Provincial de Mejora programará la formación, tanto para la implantación del "Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a

los Centros Educativos” en los centros seleccionados, como para las demás Experiencias de Calidad en las que se estime necesario, designando los equipos de apoyo, seguimiento y evaluación, según lo establecido en el punto 7.3 de esta Orden.

Asimismo, se programarán cuantas actuaciones formativas crea convenientes para la formación de los miembros de la propia Comisión y de los demás profesionales de las Áreas de Programas Educativos, Inspección Educativa y Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa.

Trigesimosexto.– Actividades de evaluación.

36.1. En el tercer trimestre, las acciones de la Comisión Provincial de Mejora contemplarán el apoyo a los centros y servicios en la evaluación interna de sus Experiencias de Calidad, e impulsará y coordinará la evaluación externa de las mismas.

36.2. Los Planes de Mejora plurianuales serán sometidos a evaluaciones parciales al finalizar cada curso escolar. Cada una de estas evaluaciones será tomada en consideración al realizar la evaluación final cuando termine el período de aplicación. Los Planes de Mejora de duración inferior al año serán evaluados al final de la temporalización para la que fueron diseñados.

36.3. Las evaluaciones de las Experiencias de Calidad se realizarán con los instrumentos descritos en los Anexos VI al X y aquellos otros que se facilitarán a las Comisiones Provinciales de Mejora relativos a la evaluación de las modalidades 2 y 3 de las descritas en la presente Orden.

36.4. Para la evaluación final de Experiencias de Calidad se deberán cumplimentar, entre otros, los siguientes cuestionarios:

a) Cuestionario que figura en el Anexo VI de la presente Orden, a cumplimentar por los integrantes del equipo de apoyo, asesoramiento, seguimiento evaluación determinado por la Comisión Provincial de Mejora, según el punto 7.3 de la presente Orden.

b) Cuestionario que figura en el Anexo VII, referido al conjunto de los centros que apliquen Planes de Mejora durante el presente curso escolar, a cumplimentar por el Inspector Jefe.

c) Cuestionario que figura en el Anexo VIII, referido al conjunto de los centros que apliquen Planes de Mejora durante el presente curso escolar, a cumplimentar por el Jefe del Área de Programas Educativos.

d) Cuestionarios que figuran como Anexos IX y X, referidos al conjunto de centros que han aplicado Planes de Mejora y Experiencias de Calidad en el curso escolar actual, a cumplimentar por el Director Provincial de Educación.

Trigesimoséptimo.–Actuaciones finales.

Las Direcciones Provinciales remitirán a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, antes del 15 de julio de 2004, junto con los anexos anteriores, un informe que contendrá:

- a) Una valoración cualitativa y cuantitativa de la aplicación de las Experiencias de Calidad, en su ámbito geográfico. Para la valoración cuantitativa se cumplimentará el estadillo que figura como Anexo X. Además incluirán el número y porcentaje de Planes de Mejora, clasificados por temas de mejora.
- b) La relación de centros y servicios cuya Experiencia de Calidad haya sido valorada positivamente por el Equipo de Trabajo, con indicación de la temporalización del Plan.
- c) Un informe descriptivo de cada una de las mejores Experiencias de Calidad propuestas para el reconocimiento regional junto con la Memoria Final realizada por el Centro y/o Servicio Educativo y la indicación priorizada de los centros correspondientes.

CAPÍTULO IX RECONOCIMIENTO DE LAS MEJORES EXPERIENCIAS DE CALIDAD DESARROLLADAS DURANTE EL CURSO 2002-2003

Trigesimoctavo.–Reconocimiento Provincial.

La Comisión Provincial de Mejora, al finalizar el curso escolar, se reunirá con los Directores de los Centros y los coordinadores de los Equipos de Mejora que hayan desarrollado adecuadamente su Experiencia de Calidad para realizar una valoración del desarrollo de los mismos. A la hora de realizar la asignación anual de gastos de funcionamiento se podrá incrementar dicha cantidad económica vinculándola a la implantación de un nuevo Plan para el curso siguiente.

Trigesimonoveno.–Certificación.

La Consejería de Educación, a través de los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa a los que pertenezcan los centros donde se desarrollan Experiencias de Calidad, y de acuerdo con las instrucciones que al respecto se establezcan, emitirá la certificación oportuna para aquellos profesionales que participen en los mismos. En el caso de servicios educativos, serán las Direcciones Provinciales las encargadas de emitir estas certificaciones.

Cuadragésimo.–Cuantías.

40.1. La Consejería de Educación seleccionará las Mejores Experiencias de Calidad desarrolladas durante el curso 2002-2003, de acuerdo al procedimiento que se describe en el apartado 43. A los centros y servicios públicos seleccionados se les

suplementará, hasta un máximo de SEIS MIL EUROS (6.000 €), la asignación anual de gastos de funcionamiento. Dicha asignación adicional irá destinada a financiar una nueva Experiencias de Calidad. A estos efectos, la Consejería de Educación destinará la cuantía global máxima de CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS TRECE EUROS Y NUEVE CÉNTIMOS DE EURO (155.613,09 €) con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para el año 2003.

40.2. Para los centros privados sostenidos con fondos públicos, la Consejería de Educación destinará la cuantía global máxima de SEIS MIL DIEZ EUROS Y DOCE CÉNTIMOS DE EURO (6.010,12 €) con cargo a las aplicaciones presupuestarias 07.08.422A01.47002 y 07.08.422A02.47002 de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para el año 2003.

Cuadragésimoprimer.–Modalidades de reconocimiento institucional.

Se establecen las siguientes modalidades de reconocimiento institucional en función de las puntuaciones obtenidas por los centros de acuerdo a la plantilla que se recoge en el Anexo XI.

- a) Centros distinguidos muy especialmente por su Plan de Calidad.
- b) Mejores programas de Calidad.
- c) Mejores iniciativas de Calidad.
- d) Prácticas de Calidad.

Cuadragésimosegundo.–Criterios para el reconocimiento institucional.

La Comisión de Selección que se establece en el punto 43.4 evaluará las Experiencias de Calidad propuestas por las Direcciones Provinciales de Educación de acuerdo a los criterios que se explicitan en la plantilla recogida en el Anexo XI de la presente Orden, así como aquellos otros que establezca el Presidente de la Comisión de Selección.

Cuadragésimotercero.– Procedimiento para la selección de las mejores Experiencias de Calidad.

43.1. Cada Dirección Provincial, enviará a la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, antes del 15 de septiembre de 2003, las Experiencias de Calidad que haya determinado como las mejores de su provincia y que habrá seleccionado, de entre las evaluadas positivamente por la Comisión Provincial de Mejora teniendo en cuenta los criterios establecidos en el Anexo XI.

Se establece un máximo de cinco propuestas por cada Dirección Provincial. Para ello, las Direcciones Provinciales procurarán abarcar todas las modalidades de Centros Educativos y tipos de Experiencias Calidad desarrolladas en el ámbito de su provincia.

43.2. Los Planes de Mejora de duración superior al año, tal y como aconsejan los fundamentos y principios de la Calidad Total, podrán ser propuestos por las Direcciones Provinciales de Educación para el reconocimiento institucional y posteriormente premiados, a pesar de no haber concluido el período temporal para el que fueron diseñados. Para ello se tendrá en cuenta la evaluación parcial del período temporal desarrollo hasta el momento.

43.3. La Comisión de Selección a la que se refiere el punto siguiente desestimará aquellas propuestas de las Direcciones Provinciales de Educación que no se acompañen de la Memoria Final de la Experiencia de Calidad elaborada por el centro o servicio educativo, o cualquiera de los documentos establecidos en los apartados trigesimonoveno y cuadragésimo de la presente Orden.

43.4. Comisión de Selección. La selección final de los centros y servicios que se han distinguido especialmente por la Calidad de sus Planes de Mejora durante el curso 2002/2003 corresponderá, de entre las propuestas elevadas por las Direcciones Provinciales de Educación, a una Comisión de Selección integrada por los siguientes miembros:

- *Presidente*: Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos o persona en quien delegue.

- *Vicepresidenta*: Directora General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa y o persona en quien delegue.

- *Vocales*: Coordinador de Servicios de la Dirección General de Infraestructuras y Equipamiento, Coordinador de Servicios de la Dirección General de Planificación y Ordenación Educativa, Coordinador de Servicios de la Dirección General de Recursos Humanos, Coordinador de Servicios de la Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa, un funcionario y un Inspector Central de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, Jefe de Servicio de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa y tres miembros de Comisiones Provinciales de Mejora de las tres provincias con mayor incremento absoluto en el número de Planes de Mejora del curso 2002/2003 respecto del curso anterior y que no hayan participado en esta Comisión en el procedimiento selectivo del curso 2001/2002.

- *Secretario*: Un funcionario de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

La Comisión de Selección podrá contar con el apoyo y asesoramiento de una Subcomisión Técnica, nombrada por el Presidente de la Comisión de Selección, que elevará una propuesta motivada a dicha Comisión. Dicha Subcomisión estará formada, al menos, por dos funcionarios de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, uno de los cuales actuará como Secretario, un funcionario de la

Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa y tres directores de centros educativos reconocidos por la calidad de su Plan en alguna de las dos últimas ediciones. Estos centros deberán pertenecer a alguna de las tres provincias con mayor incremento absoluto en el número de planes de mejora del curso 2001/2002 respecto al curso anterior, mediante el procedimiento de elección aleatorio simple.

Para realizar la propuesta motivada, la Subcomisión Técnica realizará un calendario de trabajo que podrá incluir visitas a los centros propuestos por las Direcciones Provinciales como parte del proceso de análisis y estudio de las experiencias propuestas.

Asimismo, la Comisión de Selección podrá reconocer las aportaciones de aquellos profesionales, grupos de profesionales, Centros y/o Servicios Educativos y Comisiones Provinciales de Mejora, a través de Menciones Honoríficas destinando a ellas los reconocimientos institucionales que estime oportunos.

La Comisión de Selección se ajustará en su actuación y régimen de adopción de acuerdos a lo dispuesto en las normas básicas de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en relación con los órganos colegiados.

43.5. El procedimiento para la selección de las mejores experiencias de calidad desarrolladas durante el curso 2002/2003 será resuelto mediante Orden de la Consejería de Educación, a propuesta motivada de la Comisión de Selección.

43.6. El Consejero de Educación extenderá un diploma acreditativo de dicha distinción para los centros y servicios educativos seleccionados por su Experiencia de Calidad.

CAPÍTULO X

PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN DE LAS EXPERIENCIAS DE CALIDAD DESARROLLADAS DURANTE EL CURSO 2002-2003

Cuadragésimocuarto.-Publicidad.

Se publicará, en el "Boletín Oficial de Castilla y León", la relación de centros y servicios educativos que hayan implantado el Modelo EFQM de Excelencia, la relación de aquellos centros y servicios educativos cuyos Planes de Mejora hayan sido evaluados positivamente, y la de aquellos que hayan sido propuestos por las Direcciones Provinciales de Educación para ser reconocidos a nivel institucional, así como los distinguidos, de entre éstos, por la Consejería de Educación.

Cuadragésimoquinto.–Difusión de los Planes de Mejora.

El Consejero de Educación promoverá la difusión de las Experiencias de Calidad de los centros y servicios educativos seleccionados, a través de su publicación, si lo estima conveniente, en reconocimiento a los mismos y como medio de extender las buenas prácticas de gestión educativa a otros centros y servicios educativos.

Cuadragésimosexto.–Desarrollo.

Se faculta al Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos para dictar cuantas resoluciones e instrucciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de la presente Orden.

Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes ante el Consejero de Educación o bien directamente recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León en el plazo de dos meses. Ambos plazos se computarán a partir del día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León”.

§ 67

RESOLUCIÓN de 20 de marzo de 2003, de la Viceconsejería de Educación, por la que se dispone la publicación de la relación de Centros y Servicios Educativos que desarrollando Planes de Mejora enfocados a las líneas prioritarias establecidas para el curso 2002/2003, contarán con cuantía económica adicional para tal fin.

(B.O.C. y L. n.º 60, de 28 de marzo de 2003)

(Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 67, de 8 de abril de 2003)

La Orden de 29 de mayo de 2002, de la Consejería de Educación y Cultura, sobre la aplicación del "Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los Centros Educativos" y el desarrollo de Planes de Mejora, en Centros y Servicios Educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de Castilla y León durante el curso 2002/2003, determina en su apartado cuarto, Planes de Mejora, el procedimiento para su elaboración, aprobación, desarrollo y evaluación.

El apartado 4.5 de la citada Orden, Líneas Prioritarias, se establece que los centros que desarrollen Planes de Mejora enfocados a alguna de las líneas prioritarias que en dicho apartado se relacionan, podrán contar con una cuantía adicional para el desarrollo de dicho Plan, siempre que se justifique la necesidad de la misma.

A estos efectos, en su apartado 4.5.2. la Orden fija la cuantía global máxima de 60.000 euros de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para el año 2003 para Centros y Servicios Públicos.

En el apartado 4.5.4. se regula la composición y funciones de la Comisión de Selección encargada de seleccionar los Centros y/o Servicios Educativos que recibirán ayuda económica, de entre todos los Centros y/o Servicios Educativos propuestos por las Comisiones Provinciales de Mejora para tal fin. Asimismo se establece que mediante Resolución del Viceconsejero de Educación se dará publicidad a los Planes de Mejora que, desarrollando líneas prioritarias, cuenten con financiación para su ejecución.

Concluido el proceso de selección llevado a cabo por la citada Comisión y en cumplimiento de lo establecido en el apartado 4.5.4. de la Orden de 29 de mayo de 2002, se procede a dar publicidad a la relación de Planes, Centros y Servicios seleccionados.

En consecuencia,

RESUELVO:

Disponer la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” de la relación de Centros y/o Servicios Educativos que desarrollando Planes de Mejora enfocados a las líneas prioritarias establecidas para el curso 2002/2003, contarán con cuantía económica adjudicada a tal fin y que se inserta como Anexo.

ANEXO

**RELACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS EDUCATIVOS QUE
DESARROLLANDO PLANES DE MEJORA ENFOCADOS A LAS LÍNEAS
PRIORITARIAS ESTABLECIDAS PARA EL CURSO 2002/2003, CONTARÁN
CON CUANTÍA ECONÓMICA ADICIONAL**

ÁVILA

Línea A

Centro	Cuantía
CP ALMANZOR. CANDELEDA	300 €
CFIE ÁVILA. ÁVILA	300 €
CFIE ARENAS DE SAN PEDRO. ARENAS DE SAN PEDRO	300 €
IES “H. MARTÍN. BORRO”, CEBREROS	300 €

Línea B

Centro	Cuantía
IES “C. SÁNCHEZ ALBORNOZ”, EL TIEMBLO	Dotación
Equipamiento:	Ordenador

BURGOS

Línea A

Centro	Cuantía
CEIP “STA. CECILIA”. ESPINOSA DE LOS MONTEROS	300 €
IESO “CONDE SANCHO GARCÍA”. ESPINOSA DE LOS MONTEROS	300 €

CRA. "CAMPOS DE CASTILLA". VILLAGONZALO PEDERNALES	300 €
CP "LOS VADILLOS". BURGOS	300 €
CP "NTRA. SRA. DE LAS ALTICES". VILLASANA DE MENA	300 €
IES "SANCHO DE MATIENZO". VILLASANA DE MENA	300 €
IES "DIEGO PORCELOS". BURGOS	300 €
CP "FERNANDO DE ROJAS". BURGOS	300 €
IES "CAMPOS DE AMAYA". VILLADIEGO	300 €
IES "EL EMPECINADO". ARANDA DE DUERO	300 €
CP "FRANCISCO DE VITORIA". BURGOS	300 €
CP "LOS ÁNGELES". MIRANDA DE EBRO	300 €
CRA "MONTES OBARENES". PANCORBO	300 €

Línea B

Centro	Cuantía
IES "SIMÓN DE COLONIA". BURGOS	Dotación
Equipamiento:	Ordenador
IES "C. LÓPEZ DE MENDOZA". BURGOS	Dotación
Equipamiento:	Ordenador
IES "LA BUREBA". BRIVIESCA	Dotación
Equipamiento:	Ordenador
IES "RIBERA DEL DUERO". ROA	Dotación
Equipamiento:	Ordenador

Línea C

Centro	Cuantía
CP "PADRE MANJÓN". BURGOS	900 €
CP "LA CHARCA". MIRANDA DE EBRO	900 €
CP "CLAUDIO SÁNCHEZ ALBORNOZ". BURGOS	900 €
CP "MARCELIANO SANTA MARÍA". BURGOS	766 €

Línea D

Centro	Cuantía
CP "ANDUVA". MIRANDA DE EBRO	600 €

Línea E

Centro	Cuantía
CP "CONDADO DE TREVIÑO". TREVIÑO	600 €
IES "STO. DOMINGO DE GUZMÁN". LERMA	600 €
IES "ODRA-PISUERGA". MELGAR DE FERNAMENTAL	600 €

LEÓN

Línea A

Centro	Cuantía
CRA DE ALMANZA. ALMANZA	300 €
CRA DE VILLAMAÑÁN. VILLAMAÑÁN	300 €
CP "PUENTE CASTRO". PUENTE CASTRO	300 €
CP "COMPOSTILLA". PONFERRADA.	300 €
CRA "VALLE DEL DUERNA". DESTRIANA	300 €
CP "MARTÍN MONREAL". VEGUELLINA DE ÓRBIGO	300 €
CRA "ERIA-JAMUZ". JIMÉNEZ DE JAMUZ	300 €
IES "RÍO ÓRBIGO". VEGUELLINA DE ÓRBIGO	300 €
EOEP DE DEFICIENCIA AUDITIVA. LEÓN	300 €

Línea B

Centro	Cuantía
CP "ANEJAS". LEÓN	Dotación
Equipamiento:	Ordenador

Línea D

Centro	Cuantía
EOI DE LEÓN. LEÓN	600 €

Línea E

Centro	Cuantía
CP "FRAY BERNARDINO". SAHAGÚN	600 €
CRA DE NOCEDA. NOCEDA DEL BIERZO.	600 €
CRA DE TREMOR DE ARRIBA. TREMOR DE ARRIBA.	600 €

CP "SANTA MARTA". ASTORGA	600 €
IESO DE LA POLA DE GORDÓN. POLA DE GORDÓN	600 €
IES "LA TORRE". LEÓN	600 €
CEE "BÉRGIDUM". PONFERRADA	600 €
IES "VALLE DE LACIANA". VILLABLINO	600 €
IES DE SAN ANDRÉS DEL RABANEDO. SAN ANDRÉS DEL RABANEDO	600 €

PALENCIA

Línea A

Centro	Cuantía
CPC "LA VALDAVIA". BUENA VISTA	300 €
CP "LA PENILLA". CASTREJÓN DE LA PEÑA	300 €

Línea C

Centro	Cuantía
CPC "CASTILLA Y LEÓN". AGUILAR DE CAMPOO	900 €
CPC "MARQUÉS DE SANTILLANA". CARRIÓN DE LOS CONDES	900 €
CPC "LA ROZAS". GUARDO	900 €

SALAMANCA

Línea A

Centro	Cuantía
IES "VÍA DE LA PLATA". GUIJUELO	300 €
CPC "SAN ANDRÉS". PEDROSILLO EL RALO	300 €
IESO "LAS BATUECAS". LA ALBERCA	300 €

Línea ?

Centro	Cuantía
IES "CAMPO CHARRO". LA FUENTE DE SAN ESTEBAN	300 €
CFIE DE VITIGUDINO. VITIGUDINO	300 €
CFIE DE CIUDAD RODRIGO. CIUDAD RODRIGO	300 €
CFIE DE BÉJAR. BÉJAR	300 €
CFIE DE SALAMANCA. SALAMANCA	300 €

Línea D

Centro	Cuantía
CP "SALAS POMBO". SANCTI-SPIRITUS	600 €
IES "LEONARDO DA VINCI". ALBA DE TORMES	600 €
IES "FRAY LUIS DE LEÓN". SALAMANCA	600 €
CP "SAN MATEO". SALAMANCA	600 €

Línea E

Centro	Cuantía
CP "SANTA TERESA". ALBA DE TORMES	600 €

SEGOVIA

Línea A

Centro	Cuantía
CEIP "AGAPITO MARAZUELA". SAN ILDEFONSO	300 €
IES "MARQUÉS DE LOZOYA". CUÉLLAR	300 €
CRA "ENTRE DOS RIOS". FUENTERREBOLLO	300 €
IES "LA ALBUERA". SEGOVIA	300 €
CEIP "ERESMA". SEGOVIA	300 €

Línea C

Centro	Cuantía
CRA "REYES CATÓLICOS". TURÉGANO	900 €

Línea D

Centro	Cuantía
CEIP "STA. EULALIA". SEGOVIA	600 €
CEPA "A. MACHADO". SEGOVIA	600 €

Línea E

Centro	Cuantía
EOEP DE CANTALEJO. CANTALEJO.	600 €

SORIA

Línea A

Centro	Cuantía
CP "VIRGEN DE OLMACEDO". ÓLVEGA	300 €
CRIE DE NAVALENO. NAVALENO	300 €

CFIE DE SORIA. SORIA	300 €
CFIE DE EL BURGO DE OSMA. EL BURGO DE OSMA	300 €
EQUIPO DE ATENCIÓN TEMPRANA. SORIA	300 €
COMISIÓN PROVINCIAL DE MEJORA. DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN.	300 €
CP "MANUEL RUIZ ZORRILLA". EL BURGO DE OSMA	300 €

Línea B

Centro	Cuantía
IES "VIRGEN DEL ESPINO". SORIA	Dotación
Equipamiento:	Ordenador

Línea C

Centro	Cuantía
CRA "PINAR GRANDE". NAVALENO	900 €
CP "LA ARBOLEDA". SORIA	900 €
IES "POLITÉCNICO". SORIA	900 €

Línea D

Centro	Cuantía
CP "M. ^a EUGENIA MARTÍNEZ DEL CAMPO". SAN LEONARDO DE YAGÜE	600 €
CP "INFANTES DE LARA". SORIA	600 €
EH "ALFONSO VIII". SAN ESTEBAN DE GORMAZ	600 €

Línea G

Centro	Cuantía
IES "SANTA CATALINA". EL BURGO DE OSMA	8.200 €

VALLADOLID

Línea A

Centro	Cuantía
CP "FEDERICO GARCÍA LORCA". VALLADOLID	300 €
CP "TIERRA DE CAMPOS". VILLALÓN DE CAMPOS	300 €
IES "LA MERCED". VALLADOLID	300 €
IES "RIBERA DE CASTILLA". VALLADOLID	300 €
FIE VALLADOLID-1. VALLADOLID	300 €

Línea B

Centro	Cuantía
CP "SAN ANTONIO DE PADUA". VILLANUEVA DE DUERO.	Dotación
Equipamiento: IES "ARCA REAL". VALLADOLID	Ordenador Dotación
Equipamiento: IES "JUAN DE JUNI". VALLADOLID	Ordenador Dotación
Equipamiento: IES "PINAR DE LA RUBIA". VALLADOLID	Ordenador Dotación
Equipamiento:	Ordenador

Línea C

Centro	Cuantía
IES "JUANA I DE CASTILLA". TORDESILLAS	766 €
CP "PEDRO GÓMEZ BOSQUE". VALLADOLID	766 €

Línea D

Centro	Cuantía
CP "GONZALO DE BERCEO". VALLADOLID	600 €
CP "JOSÉ MARÍA GUTIÉRREZ DEL CASTILLO". VALLADOLID	600 €
CP "JOSÉ ZORRILLA". VALLADOLID	600 €
CP "MIGUEL DE CERVANTES". ALAEJOS	600 €

Línea E

Centro	Cuantía
CP "SAN FERNANDO". VALLADOLID	600 €
IES "CONDE LUCANOR". PEÑAFIEL	600 €

ZAMORA

Línea A

Centro	Cuantía
C.P. "LAS ERAS". BENAVENTE	300 €
CFIE DE TORO. TORO	300 €
ESCUELA DE ARTE DE ZAMORA. ZAMORA	300 €

Línea B

Centro	Cuantía
IES "LOS VALLES". CAMARZANA DE TERA	Dotación
Equipamiento:	Ordenador
IES de FUENTESAÚCO. FUENTESAÚCO	Dotación
Equipamiento:	Ordenador

Línea C

Centro	Cuantía
IES "CARDENAL PARDO TAVERA". TORO	900 €
IES "RÍO DUERO". ZAMORA	900 €
IES "MAESTRO HAEDO". ZAMORA.	900 €

Línea D

Centro	Cuantía
CP "MATILDE LEDESMA". ALMEIDA	600 €
CEIP "LA VILLARINA". ZAMORA	600 €

Línea F

Centro	Cuantía
CEIP "MORALEJA". MORALEJA DE SAYAGO	600 €
CEIP "STA. EUFEMIA". PERERUELA	600 €

ORDEN EDU/1706/2003, de 1 de diciembre, por la que se seleccionan las Mejores Experiencias de Calidad desarrolladas por centros y servicios educativos durante el curso 2002/2003.

(B.O.C. y L. n.º 250, de 26 de diciembre de 2003)

La Orden EDU/1057/2003 de 13 de agosto, por la que se regula el desarrollo de Experiencias de Calidad en los centros y servicios educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de Castilla y León durante el curso 2003/2004 y por la que se establece el procedimiento de selección de las mejores Experiencias de Calidad realizadas durante el curso 2002/2003, establece, en su capítulo noveno, apartado cuadragésimo tercero, el procedimiento para la selección de las mejores Experiencias de Calidad.

Constituida, conforme a lo dispuesto por la citada Orden de 13 de agosto de 2003, la comisión de selección, ésta ha valorado los planes propuestos por las Direcciones Provinciales de Educación, ha clasificado las Mejores Experiencias de Calidad desarrolladas en el curso 2002-2003 en las modalidades de reconocimiento previstas, y ha fijado las dotaciones económicas destinadas a su reconocimiento y al desarrollo de nuevos planes para las tres primeras modalidades.

En su virtud, a propuesta de la comisión de selección,

RESUELVO:

Seleccionar como Mejores Experiencias de Calidad en el curso 2002-2003, en las modalidades de centros distinguidos muy especialmente por su plan de calidad, mejores programas de calidad y mejores iniciativas de calidad, a las desarrolladas por los centros y servicios educativos que se relacionan en el Anexo de la presente Orden, concediéndoles las cuantías económicas que para cada una las modalidades se detallan, que irán destinadas a financiar nuevas experiencias de calidad.

Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes ante el Consejero de Educación o bien directamente recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León en el plazo de dos meses. Ambos plazos se computarán a partir del día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

ANEXO

Modalidad: Centros distinguidos muy especialmente por su Plan de Calidad.

Dotación: 6.000 euros cada centro

Centro/Servicio	Localidad	Provincia
CRA El Burgo Ranero	El Burgo Ranero	León
CP Marceliano Santamaría	Burgos	Burgos
CEIP Matilde Ledesma	Almeida de Sayago	Zamora
IES Fuentesnuevas	Ponferrada	León
CEIP Santa Teresa	Salamanca	Salamanca
CP Miguel Delibes	Burgos	Burgos
IES Cardenal Pardo Tavera	Toro	Zamora

Modalidad: Mejores Programas de Calidad.

Dotación: 4.000 euros cada centro

Centro/Servicio	Localidad	Provincia
CP Rosa Chacel	Montemayor de Pililla	Valladolid
CP San Salvador	Oña	Burgos
IES Conde Lucanor	Peñafiel	Valladolid
CEE Fray Pedro Ponce de León	Burgos	Burgos
IES La Vaguada	Zamora	Zamora
CRA Las Cogotas	Cardeñosa	Ávila
CP M. ^a Díaz Muñoz	Béjar	Salamanca
IES Tierras de Ciudad Rodrigo	Ciudad Rodrigo	Salamanca
IES Antonio Tovar	Valladolid	Valladolid
CEIP Agapito Marazuela	San Ildefonso	Segovia
CEIP Monte Gándara de Sanabria	El Puente	Zamora
Equipo Específico Deficiencia Auditiva	León	León
CEIP Virgen de Olmacedo	Ólvega	Soria

Modalidad: Mejores Iniciativas de Calidad.

Dotación: 1.200 euros cada centro

Provincia	Centro	Localidad
IES Marqués de Lozoya	Cuéllar	Segovia
CC Amor de Dios	Guardo	Palencia

Plan de Zona Pajarillos-Pilarica: Valladolid Valladolid
 CP Antonio Machado, CP Cristóbal Colón, CP Gabriel y Galán, CP Miguel Hernández,
 CP Narciso Alonso Cortés, CC La Inmaculada, CC Lestonnac, CC Reinado Corazón de
 Jesús y Nuestra Señora del Pilar, IES Diego de Praves, IES Galileo, IES Leopoldo Cano,
 EOEP Valladolid-4, CFIE Valladolid II.

CC M. ^a Auxiliadora	Béjar	Salamanca
CEIP San Pedro	Baltanás	Palencia
CRA Villamañán	Villamañán	León
CRA El Olmar	Olombrada	Segovia
IESO San Juan de la Cruz	Fontiveros	Ávila
CP Santa María	Aranda de Duero	Burgos

Plan de Zona Norte Palencia:		
CP Las Rozas,	Guardo	Palencia
CP Vegarredonda,	Guardo	Palencia
CP El Otero,	Guardo	Palencia
CP Virgen del Brezo	Santibáñez de la Peña	Palencia
CP Nuestra Señora de Areños	Velilla del Río Carrión	Palencia
CFIE de Béjar	Béjar	Salamanca
CP Santa Bárbara	Matarrosa del Sil	León
CRA Reyes Católicos	Turégano	Segovia
CP M. ^a Eugenia Martínez del Campo	San Leonardo de Yagüe	Soria

ORDEN EDU/1753/2003, de 16 de diciembre, por la que se da publicidad a los Centros y Servicios educativos que hayan implantado el Modelo EFQM de Excelencia, a los Centros y Servicios educativos cuyos Planes de Mejora, desarrollados durante el curso 2002-2003, han sido evaluadas positivamente, y a los Centros y Servicios educativos cuyas Experiencias de Calidad, desarrolladas durante el curso 2002-2003, habiendo sido evaluadas positivamente han sido propuestas por las Direcciones Provinciales de Educación para ser distinguidas entre las Mejores Experiencias de Calidad.

(B.O.C. y L. n.º 3, de 7 de enero de 2004)

La Orden EDU/1057/2003 de 13 de agosto, regula el desarrollo de Experiencias de Calidad en los centros y servicios educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de Castilla y León durante el curso 2003/2004, estableciendo el procedimiento de la selección de las mejores Experiencias de Calidad realizadas durante el curso 2002/2003. En el apartado séptimo de dicha Orden se establece el procedimiento de la evaluación externa de dichas Experiencias de Calidad y la valoración por las Direcciones Provinciales de Educación de las Mejores Experiencias.

En el Capítulo décimo, apartado cuadragésimocuarto, de dicha Orden se establecen las acciones de Publicidad y difusión de las Experiencias de Calidad desarrolladas durante el curso 2002-2003, entre otras la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” de la relación de aquellos centros y servicios educativos que hayan implantado el Modelo EFQM de Excelencia, la relación de aquellos centros y servicios educativos cuyos Planes de Mejora hayan sido evaluados positivamente, y la de aquellos que hayan sido propuestos, para ser reconocidos a nivel institucional, de entre las Mejores Experiencias de Calidad por las Direcciones Provinciales de Educación.

Realizado el proceso de evaluación y la propuesta de los mejores planes de cada una de las provincias, por parte de las Direcciones Provinciales de Educación,

RESUELVO:

Primero.– Hacer pública la relación de Centros que han implantado el Modelo EFQM de Excelencia durante el curso 2002-2003, conforme al Anexo I de la presente Orden.

Segundo.– Hacer pública la relación de Centros y Servicios educativos cuyo Plan de Mejora, desarrollado durante el curso 2002-2003, ha sido evaluado positivamente, conforme al Anexo II de la presente Orden.

Tercero.– Hacer pública la relación de Centros y Servicios educativos cuyo Plan de Mejora, desarrollado durante el curso 2002-2003, habiendo sido evaluado positivamente, han sido propuestos por las Direcciones Provinciales de Educación para ser distinguidos entre las Mejores Experiencias de Calidad, conforme al Anexo III de la presente Orden.

ANEXO I

RELACIÓN DE CENTROS QUE HAN IMPLANTADO EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA DURANTE EL CURSO 2002-2003

BURGOS:

- CP Simón de Colonia. Aranda de Duero.
- CC Sagrada Familia. Miranda de Ebro.
- CC Sagrado Corazón (HH. Salesianas). Burgos.

LEÓN:

- CC Divina Pastora. León.
- Centro de Formación Profesional María Auxiliadora. León.
- CRA Ribera del Porma. Santibáñez del Porma.
- CC Espíritu Santo. Ponferrada.
- CC La Asunción. Ponferrada

SALAMANCA:

- CRA Río Yeltes. Villavieja de Yeltes.
- CC Santísima Trinidad. Salamanca.
- CC Padres Trinitarios. Salamanca.
- CC Maristas Chapagnat. Salamanca.

PALENCIA:

- CC Blanca de Castilla. Palencia.

SORIA:

- IES Politécnico de Soria. Soria.

VALLADOLID:

- C.P. Pedro Gómez Bosque. Valladolid.
- I.E.S. Juana I de Castilla. Tordesillas.
- CC. San Juan Bautista de la Salle. Valladolid.

ZAMORA:

- CEIP Nuestra Señora de la Paz Villaralbo.

ANEXO II

**RELACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS EDUCATIVOS CUYO PLAN
DE MEJORA, DESARROLLADO DURANTE EL CURSO 2002-2003, HA SIDO
EVALUADO POSITIVAMENTE**

ÁVILA:

- CP Almanzor. Candeleda.
- CP El Pradillo. Ávila.
- CRA La Sierra. Cillán.
- CP Santa Teresa de Jesús. El Barraco.
- CRA Las Cogotas. Cardenosa.
- CP La Moraña. Arévalo.
- CP Toros de Guisando. El Tiemblo.
- IESO San Juan de la Cruz. Fontiveros.
- IES Claudio Sánchez Albornoz. El Tiemblo.
- IESO Sotillo. Sotillo de la Adradada.
- IES H. Martín Borro. Cebreros.
- IES Adaja. Arévalo.
- CFIE de Ávila. Ávila.
- CFIE Arenas de San Pedro. Arenas de San Pedro.
- IES Valle del Alberche. Navalunga.
- IES Vasco de la Zarza. Ávila.
- IES Sierra del Valle. La Adrada.
- CRA Camilo José Cela. El Arenal.
- CP Morena Espinosa. Cebreros.
- CEO Virgen de Navaserrada. Hoyo de Pinares.
- CP El Zaire. Burgohondo.
- CP Juan Arrabal. El Barco de Ávila.

BURGOS:

- CP Santa María. Aranda de Duero.
- CP Juan Abascal. Briviesca.
- CP Río Arlanzón. Burgos.
- CP Miguel Delibes. Burgos.
- CP Los Vadillos. Burgos.
- CP Fernando de Rojas. Burgos.
- CP Francisco de Vitoria. Burgos.
- CP San Pablo. Burgos.
- CP Solar del Cid. Burgos.
- CP Ribera del Vena. Burgos.
- CP Alejandro R. de Valcárcel. Burgos.
- CP Marceliano Santa María. Burgos.
- CP Santa Cecilia. Espinosa de los Monteros.
- CP Alejandro. R. de Valcárcel. Covarrubias.
- CP San Francisco. Frías.
- CRA La Demanda. Huerta del Rey.
- CP Pons Sorolla. Lerma.
- CP San Isidro. Medina de Pomar.
- CP Domingo Viejo. Melgar de Fernamental.
- CP Altamira. Miranda de Ebro.
- CP Anduva. Miranda de Ebro.
- CP Ángeles. Miranda de Ebro.
- CP Miguel de Cervantes. Miranda de Ebro.
- CP San Salvador. Oña.
- CRA de Pampliega. Pampliega.
- CP Montes Obarenes. Pancorbo.
- CRA Diego Marín. Peñaranda de Duero.
- CP Valle de Losa. Quincoces de Yuso.
- CP Veracruz. Quintanar de la Sierra.
- CRA Rosa Chacel. Sencillo.
- CRA Siglo XXI. Sotillo de la Ribera.
- CP Condado de Treviño. Condado de Treviño.
- CRA Antonio de Nebrija. Torresandino.
- CRA Campos de Castilla. Villagonzalo-Pedernales.
- CRA Montearlanza. Villalmanzo.
- CP N.ª Sra. de las Altices. Villasana.
- IES J.M. El Empecinado. Aranda de Duero.
- IES Hipólito Ruiz López. Belorado.

- IES La Bureba. Briviesca.
- IES C. López de Mendoza. Burgos.
- IES C. Diego Porcelos. Burgos.
- IES Simón de Colonia. Burgos.
- IES Conde Sancho García. Espinosa de los Monteros.
- IES Santo Domingo. Lerma.
- IES Odra-Pisuerga. Melgar de Fernamental.
- IES Ribera del Duero. Roa.
- IES Campos de Amaya. Villadiego.
- IES Sancho de Matienzo. Villasana de Mena.
- EOEP Burgos. Burgos.
- CFIE Villarcayo. Villarcayo.
- CFIE Miranda de Ebro. Miranda de Ebro.
- CFIE Burgos. Burgos.
- CFIE Aranda de Duero. Aranda de Duero.
- Escuela Hogar Santa María la Nueva. Burgos.
- CRIEB. Burgos.
- CP Santa Catalina. Aranda de Duero.
- CP Santa M.^a la Mayor. Burgos.
- CP Claudio Sánchez Albornoz. Burgos.
- CP Padre Manjón. Burgos.
- CP Juan de Vallejo. Burgos.
- CP Marqués de Camarasa. Castrojeriz.
- CP Los Ángeles. Miranda de Ebro.
- CP Las Matillas. Miranda de Ebro.
- CP La Charca. Miranda de Ebro.
- CP Príncipe de España. Miranda de Ebro.
- CRA Cardenal Cisneros. Roa.
- CP Claudia Ciancas. Sasamón.
- CP San Miguel. Sostresgudo.
- CP Fray E. Flórez. Villadiego.
- CP EE Fray Pedro Ponce de León. Burgos.
- IES Sancho de Matienzo. Villasana de Mena.
- CC Sagrado Corazón. Villimar.
- CC Virgen de las Rosas. Burgos.
- CC Aurelio Gómez Escolar. Burgos.
- CC I.T.M. Miranda de Ebro.

LEÓN:

- CRA de Villamañán. Villamañán.
- CRA Valle del Duerna. Destriana.
- CRA Vega del Esla. Toral de los Guzmanes.
- CP Puente Castro. León.
- CRA Eria-Jamuz. Jiménez de Jamuz.
- CRA Tres Ríos. Villanueva de Carrizo.
- CRA De Noceda. Noceda del Bierzo.
- CEE Bergidum. Ponferrada.
- CP Martín Monreal. Veguellina de Órbigo.
- CP Campo de los Judíos. Ponferrada.
- CP Santa Bárbara. Olleros de Sabero.
- CRA de Tremor de Arriba. Tremor de Arriba.
- CP M.^a Luisa Uceda-Gavilanes. Toral de los Vados.
- CP Fray Bernardino. Sahagún.
- EEI Pradoluengo. Bembibre.
- CP Alamedas-Dehesas. Ponferrada.
- CP Compostilla. Ponferrada.
- CRA Puente de Domingo Flórez.
- CP Virgen del Arrabal. Laguna de Negrillos.
- CP Santa Marta. Astorga.
- IES Fuentesnuevas. Ponferrada.
- IES Valles del Luna. Santa María del Páramo.
- IESO Astura. Mansilla de las Mulas.
- IES Obispo Argüelles. Villablino.
- IES Bergidum Flavium. Cacabelos.
- IES La Gándara. Toreno.
- IES Valle de Laciana. Villablino.
- IES Río Órbigo, Veguellina de Órbigo.
- IES Europa. Ponferrada.
- IESO de la Pola de Gordón.
- IES Pablo Díez. Boñar.
- IESO Octaviano Andrés. Valderas.
- IES de Valencia de Don Juan.
- IES de San Andrés del Rabanedo.
- EOEP de Deficiencia Auditiva. León.
- CC La Anunciata. Trobajo del Camino.
- CC Virgen Blanca. León.
- Escuela de FP Virgen del Buen Suceso. La Robla.

- CP Santa Bárbara. Matarrosa del Sil.
- CRA de Páramo del Sil.
- CP Anejas. León.
- CP Ribas del Sil. Palacios del Sil.
- CRA de Quilós.
- CRA La Abadía. Carracedo.
- CP San Lorenzo de Brindis. Villafranca del Bierzo.
- EOI de Ponferrada.
- CRA de Vega de Valcarce.
- IES Claudio Sánchez Albornoz. León.
- CRA del Burgo Ranero.
- IES Ramiro II. La Robla.
- EOI de León. León.

PALENCIA:

- CFIE de Aguilar. Aguilar de Campoo.
- CPC Castilla y León. Aguilar de Campoo.
- CPC Miguel de Cervantes. Alar del Rey.
- CPC Conde Vallellano. Ampudia.
- CP Ntra. Sra. de Garón. Antigüedad.
- CPC Anacleto Orejón. Astudillo.
- CPC San Pedro. Baltanás.
- CRA Campos de Castilla. Becerril de Campos.
- CPC La Valdavia. Buenavista de Valdavia.
- CPC Marqués de Santillana. Carrión de los Condes.
- IES Sem Tob. Carrión de los Condes.
- CP Las Penilla. Castrejón de la Peña.
- IESO Montaña Palentina. Cervera de Pisuerga.
- CP Ntra. Sra. del Rosario. Cobos de Cerrato.
- CP Reyes Católicos. Dueñas.
- CPC San Agustín. Fuentes de Nava.
- Plan Zona Norte.
 - CP El Otero. Guardo.
 - CP Las Rozas. Guardo.
 - CP Vegarredonda. Guardo.
 - CP Ntra. Sra. del Brezo. Santibáñez de la Peña.
 - CP Ntra. Sra. de Areños. Velilla del Río Carrión.
- CC Amor de Dios. Guardo.
- IES Señorío de Guardo. Guardo.

- IESO La Ojeda-Boedo. Herrera de Pisuegra.
- CEA San Jorge. Palencia.
- CFIE de Palencia. Palencia.
- CFP Centro Tecnológico de los Cereales. Palencia.
- CFP López de Vicuña. Palencia.
- CP Ciudad de Buenos Aires. Palencia.
- CP Marqués de Santillana. Palencia.
- CP Padre Claret. Palencia.
- CP San Ignacio de Loyola. Palencia.
- CP Juan Mena. Palencia.
- CP Modesto Lafuente. Palencia.
- CP Pan y Guindas. Palencia.
- CPREE Carrechiquilla. Palencia.
- Centro de FP Edén. Palencia.
- CC Blanca de Castilla. Palencia.
- CC Divino Maestro. Palencia.
- CC La Salle. Palencia.
- CC Marista Castilla. Palencia.
- CC Nuestra Sra. de la Providencia. Palencia.
- CC San José. Palencia.
- CC Santa Clara de Asís. Palencia.
- CC Santa Rita. Palencia.
- CC Santo Ángel. Palencia.
- CC Santo Domingo de Guzmán. Palencia.
- Escuela de Arte Mariano Timón. Palencia.
- IES Trinidad Arroyo. Palencia.
- IES Victorio Macho. Palencia.
- IES Virgen de la Calle. Palencia.
- EEI Asunción Pobes. Quintana del Puente.
- CP Ángel Abía. Venta de Baños.
- IES Recesventino. Venta de Baños.
- CC Don Bosco. Villamuriel de Cerrato.
- CPC Reyes Católicos. Villarramiel.
- EEI Glicerio Martín. Villaviudas.

SALAMANCA:

- CP San Mateo. Salamanca.
- CP Santa Teresa. Salamanca.
- CFIE de Béjar. Béjar.

- CFIE de Vitigudino. Vitigudino.
- CFIE de Ciudad Rodrigo. Ciudad Rodrigo.
- CFIE de Salamanca. Salamanca.
- Área de Programas Educativos. Salamanca.
- IES Tierra de Abadengo. Lumbrales.
- IES Rodríguez Fabrés. Salamanca.
- IES Vía de la Plata. Guijuelo.
- IES Fray Luis de León. Salamanca.
- IES Lucía de Medrano. Salamanca.
- IESO Las Batuecas. La Alberca.
- IES Tierras de Ciudad Rodrigo. Ciudad Rodrigo.
- IES Campo Charro. La Fuente de San Esteban.
- IES Mateo Hernández. Salamanca.
- IES Leonardo da Vinci. Alba de Tormes.
- EP Giner de los Ríos. Salamanca.
- CPC María Díaz. Béjar.
- CP La Antigua. Béjar.
- CP Salas Pombo. Sancti Spiritus.
- CRA Río Águeda. Villar del Ciervo.
- CRA Ribera de Cañedo. Forfoleda.
- CRA Cañada Real. Cantaracillo.
- CP Santa Teresa. Alba de Tormes.
- CP Marqués de Valero. Béjar.
- CP Arrabal del Puente. Ciudad Rodrigo.
- CPC San Andrés. Pedrosillo el Ralo.
- CEIP José Herrero. Salamanca.
- CC La Inmaculada. Armenteros.
- CC El Pilar. Vitigudino.
- CRA Los Enebros. Béjar/Lagunilla.
- CC María Auxiliadora. Béjar.
- C Comarca de Béjar. Béjar.

SEGOVIA:

- CEI Gloria Fuertes. Segovia.
- CEIP Agapito Marazuela. San Ildefonso.
- CEIP Eresma. Segovia.
- CEIP Marqués del Arco. San Cristóbal.
- CEIP Nueva Segovia. Segovia.

- CEIP Santa Eulalia. Segovia.
- CEPA Antonio Machado. Segovia.
- CRA El Olmar. Olombrada.
- CRA Entre dos Ríos. Fuenterrebollo.
- CRA Reyes Católicos. Turégano.
- EOEP de Cantalejo. Cantalejo.
- EOEP de Cuéllar. Cuéllar.
- IES Catalina de Lancaster. Santa M.^a de Nieva.
- IES Cauca Romana. Coca.
- IES La Albuera. Segovia.
- IES Marqués de Lozoya. Cuéllar.

SORIA:

- CRA El Valle. Almarza.
- CRA El Jalón. Arcos de Jalón.
- CRA Tierras de Berlanga. Berlanga de Duero.
- CRA Pinares Sur. Casarejos.
- CRA La Ribera. Langa de Duero.
- CRA Pinar Grande. Navaleno.
- CRA Río Izana. Quintana Redonda.
- CRA Tierras Altas. San Pedro Manrique.
- CRA Pinares Altos. Vinuesa.
- CP Sor M.^a Jesús. Ágreda.
- CP Manuela Peña. Covalada.
- CP Santo Cristo de las Maravillas. Duruelo de la Sierra.
- CP Manuel Ruiz Zorrilla. El Burgo de Osma.
- CP Virgen de Omacedo. Ólvega.
- CP Virgen del Rivero. San Esteban de Gormaz.
- CP M.^a Eugenia Martínez del Campo. San Leonardo de Yagüe.
- CP Fuente del Rey. Soria.
- CP Infantes de Lara. Soria.
- CP Los Doce Linajes. Soria.
- CP La Arboleda. Soria.
- CP Las Pedrizas. Soria.
- CP Numancia. Soria.
- IES Margarita de Fuenmayor. Ágreda.
- IES Gaya Nuño. Almazán.
- IES Ribera del Jalón. Arcos del Jalón.
- IES Santa Catalina. El Burgo de Osma.

- IES Picos de Urbión. Covaleda.
- IES La Rambla. San Estaban de Gormaz.
- IES San Leonardo. San Leonardo de Yagüe.
- IES Castilla. Soria.
- IES Virgen del Espino. Soria.
- IESO Villa del Moncayo. Óvega.
- Centros de Adultos Gustavo Adolfo Bécquer. Óvega.
- Centros de Adultos Doña Jimena. San Esteban de Gormaz.
- CEE Santa Isabel. Soria.
- CRIE de Navaleno. Navaleno.
- Escuela de Arte Virgen del Mirón. Soria.
- EOI Alfonso X El Sabio. Soria.
- Conservatorio de Música Oreste Camarca. Soria.
- EH García Royo. Ágreda.
- EH Nuestra Sra. del Campanario. Almazán.
- EH CRIE Ntra. Sra. del Rosario. Berlanga.
- EH Alfonso VIII. San Esteban de Gormaz.
- CFIE de Soria. Soria.
- CFIE del Burgo de Osma.
- EOEP Almazán. Almazán.
- EOEP El Burgo. El Burgo de Osma.
- EOEP Sector 1. Soria.
- EOEP Sector 2. Soria.
- Equipo de Atención Temprana. Soria.
- Comisión Provincial de Mejora. Soria.
- CC Calasancio. Soria.
- CC Sagrado Corazón. Soria.
- CC Santa Teresa de Jesús. Soria.

VALLADOLID:

- CP Federico García Lorca. Valladolid.
- CP Gonzalo de Berceo. Valladolid.
- CP José M.^a Gutiérrez del Castillo. Valladolid.
- CP José Zorrilla. Valladolid.
- CP Parque Alameda. Valladolid.
- CP San Fernando. Valladolid.
- CP Miguel de Cervantes. Alaejos.
- CP Miguel Delibes. Aldeamayor de San Martín.
- CP San Cristóbal. Boecillo.

- CP Félix Cuadrado Lomas. La Cistérniga.
- CP Ntra. Sra. del Villar. Laguna de Duero.
- CP Rosa Chacel. Montemayor de Pililla.
- CRA La Besana. Mota del Marqués.
- CP Isabel de Castilla. Serrada.
- CP Pedro I. Tordesillas.
- CRA Padre Hoyos Torrelobatón.
- CP Tierra de Campos. Villalón de Campos.
- CP San Antonio de Padua. Villanueva de Duero.
- CP Pablo Picasso. Valladolid.
- CP Obispo Barrientos. Medina del Campo.
- IES Antonio Tovar. Valladolid.
- IES Arca Real. Valladolid.
- IES Juan de Juni. Valladolid.
- IES La Merced. Valladolid.
- IES Pinar de la Rubia. Valladolid.
- IES Ramón y Cajal. Valladolid.
- IES Ribera de Castilla. Valladolid.
- IES María Moliner. Laguna de Duero.
- IES Conde Lucanor. Peñafiel.
- CEA Muro. Valladolid.
- CFIE VA-I. Valladolid.
- CC Ntra. Sra. de Lourdes. Valladolid.
- CC Santa M.^a la Real de Huelgas. Valladolid.
- Plan de Zona Pajarillos-Ptlarica:
 - CP Miguel Hernández. Valladolid.
 - CP Narciso Alonso Cortés. Valladolid.
 - CP Gabriel y Galán. Valladolid.
 - CP Antonio Machado. Valladolid.
 - CP Cristóbal Colón. Valladolid.
 - CC Reinado del Sagrado Corazón y Ntra. Sra. del Pilar. Valladolid.
 - CC Lestonnac. Valladolid.
 - CC Ntra. Sra. Inmaculada/Nueva del Carmen. Valladolid.
 - IES Diego de Praves. Valladolid.
 - EOEP 4. Valladolid.
 - CFIE VA-II. Valladolid.
 - IES Galileo. Valladolid.
 - IES Leopoldo Cano. Valladolid.

ZAMORA:

- CP Matilde Ledesma. Almeida de Sayago.
- CP El Pinar. Benavente.
- CP Las Eras. Benavente.
- CP Ntra. Sra. de Gracia. Bermillo de Sayago.
- CP Luis Casado. Corrales.
- CEIP de Fermoselle. Fermoselle.
- CP Gabriela Mistral. Fuentelapeña.
- Plan Conjunto:
 - CEIP de Moraleja. Moraleja de Sayago.
 - CP Santa Eufemia. Pereruela.
- CP Sansueña. Santibáñez V.
- CP La Inmaculada. Villalpando.
- CP Alejandro Casona. Zamora.
- CP Gonzalo de Berceo. Zamora.
- CP José Galera. Zamora.
- CP Juan XXIII. Zamora.
- CP La Hispanidad. Zamora.
- CP La Villarina. Zamora.
- CP La Viña. Zamora.
- CP Miguel de Cervantes. Zamora.
- CP Obispo Nieto. Zamora.
- CP Sancho II. Zamora.
- CP Monte Gándara. El Puente de Sanabria.
- CRA Los Almendros. La Bóveda de Toro.
- CRA El Tera. Camarzana de Tera.
- CRA de Coreses. Coreses.
- CRA de Gema. Gema del Vino.
- CRA de Moraleja. Moraleja del Vino.
- CRA de Palacios. Palacios de Aliste.
- CRA de Riofrío. Riofrío de Aliste.
- CRA Vía de la Plata. San Cristóbal de Entreviñas.
- CRA de Tábara. Tábara.
- CRA de Villafáfila. Villafáfila.
- CRA de Villamor. Villamor de los Escuderos.
- CRA Villanueva del Campo. Villanueva del Campo.
- CRA Villarrín de Campos. Villarrín de Campos.
- IES Aliste. Alcañices.
- IES León Felipe. Benavente.

- IES Los Sauces. Benavente.
- IESO Los Salados. Benavente.
- IES Arribes de Sayago. Bermillo de Sayago.
- IES Los Valles. Camarzana de Tera.
- IES de Fuentesauco. Fuentesauco.
- IES Cardenal Pardo Tavera. Toro.
- IES González Allende. Toro
- IES Tierra de Campos. Villalpando.
- IES Alfonso IX. Zamora.
- IES Claudio Moyano. Zamora.
- IES Maestro Haedo. Zamora.
- IES La Vaguada. Zamora.
- IES Río Duero. Zamora.
- EOEP de Bermillo. Bermillo de Sayago.
- CFIE de Toro. Toro.
- Escuela Hogar Río Duero. Zamora.
- Escuela de Arte. Zamora.
- CC Divina Providencia. Zamora.

ANEXO III

RELACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS EDUCATIVOS CUYO PLAN DE MEJORA, DESARROLLADO DURANTE EL CURSO 2002-2003, HABIENDO SIDO EVALUADO POSITIVAMENTE, HAN SIDO PROPUESTOS POR LAS DIRECCIONES PROVINCIALES DE EDUCACIÓN PARA SER DISTINGUIDOS ENTRE LAS MEJORES EXPERIENCIAS DE CALIDAD

Planes de Mejora derivados de la aplicación del Modelo de Excelencia de la EFQM, adaptado a los centros educativos

BURGOS:

- CP Marceliano Santamaría. Burgos.
- CP Miguel Delibes. Burgos.

LEÓN:

- CRA El Burgo Ranero. El Burgo Ranero.

SALAMANCA:

- CEIP Santa Teresa. Salamanca.

SEGOVIA:

- CRA Reyes Católicos. Turégano.

VALLADOLID:

- IES Conde Lucanor. Peñafiel.

ZAMORA:

- IES Cardenal Pardo Tavera. Toro.

Planes de Mejora de Servicios Educativos

LEÓN:

- Equipo Específico de Deficiencia Auditiva. León.

PALENCIA:

- CFIE de Palencia. Palencia.

SALAMANCA:

- CFIE de Béjar. Béjar.

SORIA:

- Equipo de Atención Temprana. Soria.

VALLADOLID:

- CFIE Valladolid I. Valladolid.

ZAMORA:

- EOEP de Bermillo. Bermillo de Sayago.

Planes de Mejora de Centros de Educación Secundaria, y Centros que imparten enseñanzas de Régimen Especial y de Adultos

ÁVILA:

- IESO San Juan de la Cruz. Fontiveros.
- IES Claudio Sánchez Albornoz. El Tiemblo.

LEÓN:

- IES Fuentesnuevas. Ponferrada.

PALENCIA:

- IESO Montaña Palentina. Cervera de Pisuerga.

SALAMANCA:

- IES Tierra de Ciudad Rodrigo. Ciudad Rodrigo.

SEGOVIA:

- IES Marqués de Lozoya. Cuéllar.

SORIA:

- IES Gaya Nuño. Almazán.

VALLADOLID:

- IES Antonio Tovar. Valladolid.

ZAMORA:

- IES La Vaguada. Zamora.

Planes de Mejora de Centros de Educación Especial, Infantil y Primaria

ÁVILA:

- CRA Las Cogotas. Cardenosa.
- CP El Pradillo. Ávila.

BURGOS:

- CP San Salvador. Oña.
- CP EE Fray Pedro Ponce de León. Burgos.
- CP Santa María. Aranda de Duero.

LEÓN:

- CRA de Villamañán. Villamañán.
- CP Santa Bárbara. Matarrosa del Sil.

PALENCIA:

- CPC San Pedro. Baltanás.
- CC Amor de Dios. Guardo.

SALAMANCA:

- CPC María Díaz de Muñoz. Béjar.
- CC María Auxiliadora. Béjar.

SEGOVIA:

- CEI Gloria Fuertes. Segovia.
- CRA El Olmar. Olombrada.
- CEIP Agapito Marazuela. San Ildefonso.

SORIA:

- CP Eugenia Martínez del Campo. San Leonardo de Yagüe.
- CP Virgen de Olmacedo. Ólvega.
- CEE Santa Isabel. Soria.

VALLADOLID:

- CP Rosa Chacel. Montemayor de Pililla.

ZAMORA:

- CEIP Matilde Ledesma. Almeida de Sayago.
- CEIP Monte Gándara. El Puente de Sanabria.

**Planes de Mejora diseñados de forma conjunta y colaborativa por y para más de un
Centro o Servicio Educativo**

PALENCIA:

- Plan Zona Norte:
 - CP El Otero. Guardo.
 - CP Las Rozas. Guardo.
 - CP Vegarredonda. Guardo.
 - CP Ntra. Sra. del Brezo. Santibáñez de la Peña.
 - CP Ntra. Sra. de Areños. Velilla del Río Carrión.

VALLADOLID:

- Plan de Zona Pajarillos-Pilarica:
 - CP Miguel Hernández. Valladolid.
 - CP Narciso Alonso Cortés. Valladolid.
 - CP Gabriel y Galán. Valladolid.
 - CP Antonio Machado. Valladolid.
 - CP Cristóbal Colón. Valladolid.
 - CC Reinado del Sagrado Corazón y Ntra. Sra. del Pilar. Valladolid.
 - CC Lestonnac. Valladolid.
 - CC Ntra. Sra. Inmaculada/Nueva del Carmen. Valladolid.
 - IES Diego de Praves. Valladolid.
 - EOEP 4. Valladolid.
 - CFIE VA-II. Valladolid.
 - IES Galileo. Valladolid.
 - IES Leopoldo Cano. Valladolid.

VII. Estructura organica para la Modernizacion

**(Organos horizontales, centrales
y perifericos)**



Marco juridico de la Modernizacion
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

VII.a) Organos Horizontales

Marco juridico de la Modernizacion
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

DECRETO 71/2003, de 17 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

(B.O.C. y L. n.º 138, de 18 de julio de 2003)

Artículo 9.º–Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

Corresponde a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa, la planificación, ejecución y coordinación de planes y programas para la mejora de los servicios y sistemas de gestión públicas de la Administración Autonómica, así como la dirección e impulso de iniciativas tendentes a la mejora de la atención e información al ciudadano y las específicas que a continuación se relacionan:

- a) Elaboración y coordinación del Plan Estratégico de Modernización de los servicios públicos.
- b) La elaboración de propuestas de simplificación de procedimientos, trámites y métodos de trabajo y de normalización y racionalización de la gestión administrativa.
- c) Impulso y gestión de los métodos y técnicas de mejora permanente en la atención e información al ciudadano.
- d) El establecimiento de directrices en materia de organización administrativa enfocados a la racionalización de los procedimientos.
- e) El análisis de las estructuras orgánicas, así como el informe de las propuestas de modificación.
- f) Formulación de criterios para la mejora de los métodos de gestión administrativa.
- g) Coordinación y colaboración con las Consejerías en la realización de estudios de dimensionado de plantillas y racionalización de estructuras.
- h) Elaboración e implantación de planes de calidad en el proceso de prestación de servicios.
- i) Impulso en la introducción de técnicas de gestión y evaluación que permitan mejorar la prestación de servicios y su eficiencia.
- j) Cualquier otra que le sea legalmente atribuida, delegada o se desconcentre en ella.

§ 71

ORDEN PAT/1095/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

(B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 31.º–Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

1. Corresponde a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa el desempeño de las funciones que le confiere el artículo 9.º del Decreto 71/2003, de 17 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

2. La Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa se estructura en las siguientes unidades orgánicas:

Servicio de Gestión de la Calidad.

Servicio de Planificación de la Información y de la Atención al Ciudadano.

Servicio de Organización y Modernización Administrativa.

3. Adscrita a la Dirección General existirá una unidad de apoyo administrativo con rango de Sección a la que corresponde el apoyo directo a aquélla en el desarrollo de sus funciones.

Artículo 32.º– Servicio de Gestión de la Calidad.

1. El Servicio de Gestión de la Calidad, ejercerá las siguientes funciones:

a) Planificación, coordinación y ejecución de programas para la mejora de los servicios y sistemas de gestión pública de la Administración Autonómica.

b) Elaboración y coordinación de la implantación de Planes Estratégicos y de Calidad total en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

c) Impulso y seguimiento de Programas Departamentales y Provinciales de Calidad en la Administración Autonómica.

d) Realización de Evaluaciones de la Calidad de los Servicios de órganos y unidades administrativas.

e) Valoración de la correspondencia de la gestión pública autonómica con las expectativas de los ciudadanos, y el establecimiento de índices de percepción de la calidad del servicio.

f) Impulso y colaboración con los distintos órganos y unidades en la elaboración de sus correspondientes Cartas de Servicios, certificaciones de calidad, funcionamiento de Grupos de Mejora u otras herramientas de calidad.

g) La recepción y seguimiento de las sugerencias y quejas recibidas por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, así como facilitar a los ciudadanos los medios para su formulación, sin perjuicio de las especialidades que pudieran existir en el ámbito prestacional educativo y sanitario.

h) La elaboración de estudios y propuestas de programas para la optimización y eficiencia de los recursos de la Administración Autonómica.

i) Cualquier otra que le fuera encomendada.

2. El Servicio de Gestión de la Calidad, para el desempeño de las funciones que tiene atribuidas, contará con la Sección de Planificación y Dinamización de la Calidad.

Artículo 33.º–Servicio de Planificación de la Información y de la Atención al Ciudadano.

1. El Servicio de Planificación de la Información y de la Atención al Ciudadano ejercerá las siguientes funciones.

a) Impulsar y coordinar los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

b) Elaborar, ejecutar y coordinar los planes y programas generales sobre información y atención al ciudadano.

c) Apoyo documental y técnico para la unificación de la información y atención al ciudadano, a través de la Comisión de Información Administrativa.

d) Fomentar y supervisar el intercambio informativo.

e) Gestionar el sistema de información administrativa para facilitar una relación informativa rápida con el ciudadano sobre los servicios públicos y actuaciones ante la Administración a través del teléfono de información administrativa, y cualquier otro medio telemático.

f) Intercambiar información y gestionar la colaboración y cooperación con otras Administraciones Públicas.

g) La coordinación del sistema de registro único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

h) La gestión del sistema de Ventanilla Única y de Ventanilla Única Empresarial y Virtual.

i) Cualquier otro cometido que le fuera encomendado.

2. Para el desarrollo de sus funciones y conforme su denominación, el Servicio de Planificación de la Información y de la Atención al Ciudadano contará con el Centro de Coordinación de la Información Administrativa, con rango orgánico de sección.

Artículo 34.º – Servicio de Organización y Modernización Administrativa.

1. El Servicio de Organización y Modernización Administrativa ejercerá las siguientes funciones:

a) El diseño y propuesta de modelos organizativos y de racionalización de estructuras.

b) El análisis de las estructuras orgánicas y la preparación de informes al respecto.

c) La formulación de propuestas para la implantación y desarrollo de sistemas de organización y gestión del trabajo.

d) La elaboración de propuestas de simplificación de procedimientos y trámites.

e) El impulso, definición de sistemas y coordinación de la implantación de la Administración Electrónica en la Administración Autónoma.

f) El impulso y coordinación del sistema general de intermediación y arbitraje administrativo.

g) La formulación de propuestas de normalización de documentos.

h) La realización de estudios sobre dotación de personal para la elaboración de plantillas.

i) La propuesta de medidas sobre optimización de plantillas.

j) Cualquier otro cometido que le fuera encomendado.

2. Para el desarrollo de sus funciones, y conforme su denominación, el Servicio de Organización y Modernización Administrativa, se estructura en las siguientes unidades administrativas:

– Sección de Sistemas de Organización y Métodos de Trabajo.

– Sección de Simplificación, Innovación y Arbitraje.

VII.b) Organos Centrales

Marco jurídico de la Modernización
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

ORDEN PAT/1095/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

(B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 5.º–Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

1. El Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento desempeñará las siguientes funciones:

a) El estudio previo a la elaboración de anteproyectos de ley y proyectos de disposiciones administrativas generales en todas las materias competencia de la Consejería.

b) Informar los anteproyectos de Ley y proyectos de disposiciones administrativas de carácter general elaborados por otras Consejerías, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

c) La tramitación de los Decretos, Acuerdos y Órdenes que afectando a las competencias de varias Consejerías deban ser propuestos o aprobados por el Consejero de Presidencia y Administración Territorial.

d) En colaboración con el Centro o Unidad que corresponda por razón de la materia, la redacción de anteproyectos de Ley y proyectos de disposiciones administrativas generales, su informe y tramitación.

e) La elaboración de estudios, informes y propuestas sobre técnica normativa y procedimiento administrativo.

f) La propuesta de resolución de recursos administrativos y reclamaciones en materias propias de la Consejería y que no estén encomendadas a otros Servicios.

g) La tramitación de los procedimientos de revisión de oficio de disposiciones generales de la Consejería y la redacción de la propuesta correspondiente.

h) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de la Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

i) El impulso y la coordinación de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a los grupos de mejora de la calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de sugerencias de mejora de los servicios, de conformidad con los criterios establecidos por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

j) El estudio y propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos que se tramiten por las distintas unidades y órganos de la Consejería, así como el impulso de la elaboración de manuales de procedimientos, de conformidad con los criterios establecidos por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

k) La asistencia técnico-jurídica de la Consejería cuando no esté atribuida a la Asesoría Jurídica u otros órganos competentes por razón de la materia.

l) La asistencia técnica y material al Secretario General para el estudio y preparación de las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales.

m) La colaboración con las unidades competentes, y en las materias propias de la Consejería, en la preparación de las reuniones del Consejo de Gobierno y Comisiones Delegadas.

n) El ejercicio de las demás facultades que le sean delegadas o encomendadas.

2. Para el desarrollo de sus funciones, y conforme su denominación, el Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- Sección de Evaluación y Régimen Jurídico, con un Negociado.
- Sección de Normativa y Procedimiento, con un Negociado.

3. Directamente, adscrito al Servicio, existirá un Negociado, al que corresponde el apoyo directo a aquél en el desarrollo de sus funciones.

ORDEN HAC/1096/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Hacienda.

(B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 3.º-Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

El Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) El estudio jurídico previo a la elaboración de disposiciones generales y anteproyectos de ley en todas las materias competencia de la Consejería.
- b) En colaboración con el centro o unidad que corresponda por razón de la materia, la redacción de los borradores y los anteproyectos de disposiciones generales y de ley.
- c) La tramitación de los proyectos de disposiciones de carácter general y anteproyectos de ley, y la preparación de los correspondientes expedientes excepto el de la de Presupuestos, para su remisión al Secretariado de la Junta.
- d) La asistencia al Secretario General para el estudio y la preparación de las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales.
- e) La elaboración de informes sobre anteproyectos de ley y proyectos de disposiciones administrativas de carácter general propuestos por otras Consejerías.
- f) La elaboración de estudios y propuestas sobre técnica normativa.
- g) La asistencia técnico-jurídica de la Consejería cuando no esté atribuida a la Asesoría Jurídica.
- h) La elaboración de las propuestas de resolución de reclamaciones por responsabilidad de la Administración, que deba resolver el titular de la Consejería, en aquellos casos en que dichas propuestas no correspondan a las Direcciones Generales.
- i) La tramitación de los procedimientos de revisión de oficio de disposiciones generales de la Consejería y la redacción de la propuesta correspondiente.
- j) La elaboración de estudios e informes sobre procedimiento administrativo, el estudio y propuesta de la simplificación de los procedimientos no tributarios que se tramiten por los órganos y unidades administrativas de la Consejería, y el impulso de la elaboración de manuales de procedimientos.

k) La realización de estudios sobre organización administrativa y racionalización del trabajo.

l) En colaboración con los Centros o Servicios afectados, el impulso y la coordinación de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia a los grupos de mejora de la calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de sugerencias de mejora de los servicios.

ll) En colaboración con los Centros o Servicios afectados la evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito de la Consejería, y la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

m) La preparación de los proyectos de planes generales de actuación de la Consejería, así como su seguimiento y evaluación.

Cuenta con un negociado al que corresponde la tramitación administrativa y el archivo de la documentación del Servicio.

ORDEN EYE/1600/2003, de 13 de diciembre, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Economía y Empleo.

(B.O.C. y L. n.º 241, de 12 de diciembre de 2003)

Artículo 3.º–Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

El Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) El estudio jurídico previo a la elaboración de disposiciones administrativas generales y anteproyectos de ley en todas las materias competencia de la Consejería.
- b) La preparación de los expedientes de los proyectos de disposiciones de carácter general y anteproyectos de ley para su remisión al Secretariado de la Junta de Castilla y León.
- c) La redacción de los proyectos de disposiciones de carácter general que afecten al funcionamiento de los servicios propios de la Secretaría General, así como la coordinación de esta función con aquellos que sean específicos de los restantes órganos directivos centrales de la Consejería.
- d) El seguimiento y control de la publicación en los Boletines Oficiales de las disposiciones, resoluciones y actos de la Consejería.
- e) La asistencia técnico-jurídica de la Consejería, en aquellos supuestos en que no esté atribuida a la Asesoría Jurídica o a otros órganos.
- f) La asistencia al Secretario General para el estudio y preparación de las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales.
- g) La elaboración de las propuestas de resolución de recursos de alzada, de reposición y de revisión y de reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, que deba resolver el Consejero, en aquellos casos en que no corresponda a las Viceconsejerías o a las Direcciones Generales.
- h) La tramitación de los procedimientos de revisión de oficio de disposiciones generales de la Consejería y la redacción de la correspondiente propuesta de resolución.
- i) El seguimiento de los procedimientos administrativos que se tramiten por los distintos órganos directivos centrales de la Consejería.

j) La realización de estudios, informes y propuestas sobre técnica normativa, organización administrativa, racionalización del trabajo y de los procedimientos administrativos.

k) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de la Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

l) El impulso y coordinación, en colaboración con los órganos directivos centrales, de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a los grupos de mejora de la calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de sugerencias de mejoras de servicios.

m) El estudio y propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos que se tramiten por los distintos órganos y unidades administrativas de la Consejería, así como el impuso de la elaboración de manuales de procedimientos.

n) Las actuaciones administrativas derivadas de las relaciones con el Consejo Económico y Social.

o) Cualquier otra función que se le atribuya en el ámbito de sus competencias.

El Servicio cuenta con un Negociado.

ORDEN FOM/1098/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Fomento.

(B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 5.º-Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

1. Corresponden al Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento las siguientes funciones:

a) La asistencia al Secretario General en el estudio y preparación de las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales.

b) El estudio jurídico previo, la redacción de los borradores y la preparación de los expedientes para su presentación ante los órganos colegiados de gobierno, en relación con los proyectos de disposiciones administrativas generales y anteproyectos de Ley, salvo la presupuestaria, todo ello en colaboración con el correspondiente Centro Directivo.

c) La coordinación e impulso de los trabajos de preparación del resto de expedientes que hayan de ser sometidos al conocimiento, autorización o aprobación de los órganos colegiados de gobierno.

d) El estudio y propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos que se tramiten por las distintas unidades administrativas de la Consejería, así como el impulso de la elaboración de manuales de procedimientos.

e) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de la Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

f) El impulso y la coordinación de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a los grupos de mejora de la calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de sugerencias de mejora de los servicios.

g) La recopilación normativa.

h) La elaboración de propuestas de resolución de recursos administrativos y de reclamaciones por responsabilidad de la Administración, que deba resolver el Consejero en aquellos casos en que no corresponda a los Centros Directivos de la Consejería, así como la tramitación de los procedimientos de revisión de oficio de disposiciones administrativas generales de la Consejería y la redacción de la propuesta correspondiente.

- i) El seguimiento y evaluación de los planes de actuación de la Consejería.
 - j) El Registro de Convenios administrativos de la Consejería y la coordinación del procedimiento de tramitación de los mismos.
 - k) La asistencia técnico-jurídica de la Consejería cuando no esté atribuida a la Asesoría Jurídica.
 - l) Cualquier otra que se le atribuya en el ámbito de sus competencias.
2. Del Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento dependen las siguientes unidades, que desarrollarán las funciones relativas a evaluación, normativa y procedimiento, respectivamente:
- a) Sección de Evaluación.
 - b) Sección de Normativa y Procedimiento.
3. El Servicio cuenta con un Negociado, que realizará labores de apoyo administrativo al Servicio.

ORDEN AYG/1099/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Agricultura y Ganadería.

(B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 9.º-Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

1. El Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento ejercerá las siguientes funciones:

a) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de su Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

b) El impulso y la coordinación de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a los grupos de mejora de la calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de sugerencias de mejora de los servicios.

c) El estudio y propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos que se tramiten por las distintas unidades y órganos administrativos de la Consejería, así como el impulso de la elaboración de manuales de procedimiento.

El Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento ejercerá estas funciones siguiendo los criterios de dirección y coordinación de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización.

d) La asistencia al Secretario General en el estudio y preparación de las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales.

e) En colaboración con el Centro directivo que corresponda por razón de la materia, el estudio jurídico previo y la preparación de los expedientes de los proyectos de disposiciones generales y anteproyectos de ley, salvo la presupuestaria, en todas las materias competencia de la Consejería.

f) La coordinación de la preparación de los demás expedientes de la Consejería que hayan de ser sometidos al conocimiento, autorización o aprobación de los órganos colegiados de gobierno.

g) La elaboración de propuestas de resolución de recursos administrativos y reclamaciones que deba resolver el Consejero en aquellos casos en que no corresponda a las Direcciones Generales.

- h) La recopilación normativa.
 - i) El asesoramiento administrativo y técnico jurídico de los órganos superiores de la Consejería, en aquellos casos en que no esté atribuido a la Asesoría Jurídica.
 - j) Cualquier otra que se le atribuya en el ámbito de sus competencias.
2. Para el desarrollo de sus funciones, y conforme a su denominación, el Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento se estructura en las siguientes unidades administrativas:
- Sección de Evaluación.
 - Sección de Normativa y Procedimiento.
- El Servicio cuenta con un Negociado que le prestará apoyo administrativo.

ORDEN MAM/1100/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Medio Ambiente.

(B.O.C. y L. n.º 170 de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 8.º–Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

1. Al Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento le corresponden las siguientes funciones:

- a) El estudio jurídico previo a la elaboración de disposiciones administrativas generales y anteproyectos de ley en todas las materias competencia de la Consejería.
- b) En colaboración con el centro o unidad que corresponda por razón de la materia, la redacción de los borradores y de los anteproyectos de ley y proyectos de disposiciones administrativas de carácter general.
- c) La preparación de los expedientes de los proyectos de disposiciones de carácter general y anteproyectos de ley, excepto el de la de Presupuestos, para su remisión al Secretariado de la Junta.
- d) La elaboración de estudios y propuestas sobre técnica normativa.
- e) La recopilación normativa, sin perjuicio de las facultades que la normativa de aplicación pueda atribuir a los Servicios Jurídicos, así como la elaboración y difusión de índices informativos de las disposiciones vigentes relacionadas con las funciones de la Consejería.
- f) La asistencia técnico-jurídica a la Consejería cuando no esté atribuida a la Asesoría Jurídica o a otras unidades administrativas.
- g) La asistencia al Secretario General para el estudio y preparación de las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales.
- h) La elaboración de propuestas de resolución de recursos administrativos y reclamaciones en materias propias de la Consejería que no tengan encomendadas otros Servicios.
- i) La tramitación de los procedimientos de revisión de oficio de disposiciones generales de la Consejería y la redacción de la propuesta correspondiente.
- j) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de la Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios

prestados, de acuerdo con los criterios de dirección y coordinación que emita la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización.

k) El impulso y la coordinación de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a los grupos de mejora de la calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de sugerencias de mejora de los servicios, de acuerdo con los criterios de dirección y coordinación que emita la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización.

l) El estudio y propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos que se tramiten por las distintas unidades y órganos administrativos de la Consejería, así como el impulso de la elaboración de manuales de procedimientos, de acuerdo con los criterios de dirección y coordinación que emita la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización.

m) El seguimiento y evaluación de los planes de actuación de la Consejería.

n) En coordinación con el Servicio de Informática, la realización de los estudios y análisis previos de los proyectos informáticos necesarios para las tareas propias del Servicio, la elaboración de los proyectos informáticos alfanuméricos y geográficos, su implantación y las adaptaciones por cambios de normativa o gestión.

2. Para el desarrollo de sus funciones, y conforme su denominación, el Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento, se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- Sección de Evaluación.
- Sección de Normativa.
- Sección de Procedimiento.
- Sección de Informes y Recursos I.
- Sección de Informes y Recursos II.

3. El Servicio contará con cuatro Negociados, que prestarán apoyo administrativo para el desempeño de las funciones que le corresponden

ORDEN SAN/1101/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Sanidad.

(B.O.C.y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 10.º–Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

1. El Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento asumirá las siguientes funciones:

a) El estudio jurídico previo a la elaboración de disposiciones administrativas generales y anteproyectos de Ley en todas las materias de la Consejería.

b) En colaboración con el centro o unidad que corresponda por razón de la materia, la redacción de los borradores y los anteproyectos de Ley y demás disposiciones generales.

c) El apoyo técnico-jurídico a la Consejería en aquellos casos en que no esté atribuido a la Asesoría Jurídica o a otras unidades orgánicas.

d) La elaboración de las propuestas de resolución de recursos y de reclamaciones que deba resolver el Consejero, en aquellos casos en que no corresponda a otros órganos.

e) La recopilación normativa, sin perjuicio de las facultades que el Decreto 17/1996, de 1 de febrero, en su artículo 3.3.h), atribuye a las Asesorías Jurídicas, así como la elaboración y difusión de índices informativos de las disposiciones vigentes relacionadas con las funciones de la Consejería.

f) La elaboración de estudios e informes sobre procedimiento administrativo y el seguimiento de los procedimientos que se tramiten por las distintas unidades orgánicas de la Consejería.

g) La realización de estudios sobre organización administrativa y racionalización de trabajos.

h) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de la Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, de acuerdo con los criterios de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, y en coordinación con otros órganos directivos.

i) El impulso de los programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a los grupos de mejora de calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de medidas de mejora de los servicios, en coordinación con los centros directivos mencionados en el apartado h).

j) El estudio y propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos que se tramiten por las distintas unidades y órganos administrativos de la Consejería, así como el impulso de la elaboración de manuales de procedimientos.

k) Cualquier otra función que le fuese encomendada o le viniese atribuida en el ámbito de sus competencias.

2. Para el desarrollo de sus funciones, el Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento, se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- Sección de Procedimiento y Evaluación, con un Negociado.
- Sección de Normativa, con un Negociado.

Artículo 25.º–Servicio de Calidad y Acreditación del Sistema Sanitario.

1. El Servicio de Calidad y Acreditación del Sistema Sanitario, ejercerá las siguientes funciones:

a) Impulso y elaboración de programas de mejora continua de la calidad de los centros y servicios sanitarios, así como la definición de sistemas o procesos para su seguimiento, evaluación y acreditación, en colaboración con los propios centros o servicios implicados y con la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

b) El apoyo y promoción de las mejores prácticas en el ámbito de la atención sanitaria, así como la difusión de aquéllas existentes en otros sistemas.

c) La propuesta, supervisión y control de los sistemas de evaluación de la calidad de la atención.

d) La evaluación continuada de la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios asistenciales del Sistema Regional de Salud, con un enfoque especial a la atención personal, la comodidad y el trato humano.

e) La homologación de los títulos profesionales de las profesiones sanitarias, en relación con el ámbito de las competencias de la Consejería de Sanidad.

f) La acreditación de las actividades de formación continua en el ámbito sanitario.

g) Cualquier otra función que le fuese encomendada o le viniese atribuida en el ámbito de sus competencias.

2. Para el ejercicio de sus funciones se estructura en la siguiente unidad administrativa:

- Sección de Análisis de la Calidad Asistencial, con un Negociado.

ORDEN FAM/1102/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

(B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 7.º-Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

1. El Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento ejercerá las siguientes funciones:

a) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de la Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

b) El impulso y la coordinación de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a los grupos de mejora de la calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de sugerencias de mejora de los servicios.

c) El estudio y propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos que se tramiten por las distintas unidades administrativas de la Consejería, así como el impulso de la elaboración de manuales de procedimientos.

d) El estudio jurídico previo a la elaboración de las disposiciones administrativas generales y anteproyectos de Ley en todas las materias de la Consejería.

e) En colaboración con el centro o unidad que corresponda por razón de la materia, la redacción de los borradores y los anteproyectos de Ley y demás disposiciones generales.

f) El apoyo técnico-jurídico a la Consejería en aquellos casos en que no esté atribuido a la Asesoría Jurídica o a otras unidades orgánicas.

g) La elaboración de las propuestas de resolución de recursos y de reclamaciones que deba resolver el titular de la Consejería, en aquellos casos en que no corresponda a otros órganos.

h) La recopilación normativa, sin perjuicio de las facultades que el Decreto 17/1996, de 1 de febrero, en su artículo 3.º h), atribuye a las Asesorías Jurídicas, así como la elaboración y difusión de índices informativos de las disposiciones vigentes relacionadas con las funciones de la Consejería.

i) Cualquier otra función que le fuese encomendada o le viniese atribuida por vía normativa.

2. Las funciones previstas en las letras a), b) y c) del apartado anterior se ejercerán teniendo en cuenta las competencias de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

ORDEN EDU/1103/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Educación.

(B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 9.º–El Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

1. Corresponden a este Servicio las siguientes funciones de acuerdo con la distribución de competencias establecida en la normativa vigente:

- a) La realización de estudios y propuestas sobre técnica normativa.
- b) En colaboración con el Centro o Servicio que corresponda por razón de la materia, la redacción de borradores y anteproyectos de leyes y disposiciones administrativas de carácter general.
- c) El apoyo técnico-jurídico a la Consejería que no esté reservado o atribuido a la Asesoría Jurídica o a otras unidades orgánicas.
- d) La elaboración de propuestas de resolución de recursos administrativos y reclamaciones que deba resolver el Consejero en materias no atribuidas a las Direcciones Generales.
- e) La recopilación y coordinación normativa en general, y en particular, la elaboración de índices informativos de normativa, jurisprudencia y publicaciones de interés para la Consejería, así como su oportuna difusión y distribución.
- f) La gestión y control interno de la publicación en los boletines oficiales de las disposiciones de carácter general y convocatorias de subvenciones de la Consejería.
- g) La asistencia técnica y material al Secretario General para el estudio y preparación de las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales.
- h) La colaboración con las unidades competentes, en las materias propias de la Consejería, en la preparación de las reuniones del Consejo de Gobierno y Comisiones Delegadas.
- i) La tramitación y propuesta en el ejercicio del Protectorado de aquellas fundaciones que por su objeto fundacional corresponden al ámbito competencial de esta Consejería.
- j) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de la Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, sin perjuicio de las funciones atribuidas a otros Centros Directivos.

k) El impulso y la coordinación de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a los grupos de mejora de la calidad, así como el impulso de la elaboración de manuales de procedimiento.

1) Cualquier otra que se le atribuya en el ámbito de sus competencias.

2. Para el desarrollo de sus funciones y conforme a su denominación, el Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento, se estructura en las siguientes Unidades Administrativas:

– Sección de Normativa y Procedimiento, con dos Negociados.

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN, INSPECCIÓN Y PROGRAMAS EDUCATIVOS

Artículo 37.º – Servicio de Calidad, Evaluación, Supervisión de Programas Educativos, y Participación Educativa.

1. Corresponden a este Servicio las siguientes funciones de acuerdo con la distribución de competencias establecida en la normativa vigente:

a) La elaboración, impulso, desarrollo y seguimiento del Plan de Calidad Educativa en coordinación con los Planes de Calidad de la Administración Autonómica, así como la participación y coordinación con los organismos de carácter nacional e internacional, agencias y fundaciones cuyo objeto de actuación se dirija a elevar la calidad de los servicios.

b) El establecimiento y actualización de un sistema de indicadores que permita valorar la eficacia y eficiencia del Sistema Educativo de Castilla y León y cuantos Planes de Evaluación se establezcan para determinar el grado de consecución de los objetivos establecidos.

c) La evaluación en la Comunidad del impacto del desarrollo de las reformas generales del Sistema Educativo, así como el alcance y resultados de las innovaciones de carácter general.

d) La elaboración de sistemas de evaluación y su puesta en práctica en los correspondientes centros, sin perjuicio de lo que deban disponer los proyectos educativo y curricular de los mismos.

e) La realización y canalización de la participación de la Consejería de Educación en el Instituto de Evaluación y Calidad del Sistema Educativo, así como los estudios e investigaciones evaluativas de carácter estatal o internacional con otros organismos o instituciones.

f) La emisión de informes y propuestas de medidas de mejora derivadas de los estudios evaluativos que se realicen, colaboración y apoyo en los procesos de información y comunicación a los sectores de la sociedad sobre la calidad, funcionamiento y resultados del Sistema Educativo.

g) El apoyo a la coordinación, ordenación e integración de las actuaciones de los centros directivos de la Consejería con las Áreas de Programas Educativos.

h) La elaboración de la propuesta de Plan de Actuación de las Áreas de Programas Educativos.

i) El impulso, seguimiento y evaluación del Plan de Actuación.

j) La coordinación, seguimiento y evaluación de la organización y funcionamiento de las Áreas de Programas Educativos de las diferentes Direcciones Provinciales de Educación.

k) El seguimiento y evaluación de los Programas de Actividades en lo referente a las Áreas de Programas Educativos.

l) La colaboración en el diseño y realización de actividades de actualización y perfeccionamiento de las Áreas de Programas Educativos.

m) La elaboración de la Memoria de Actuaciones.

n) La coordinación de las relaciones institucionales con las Confederaciones, Federaciones y Asociaciones de Madres y Padres de alumnos de los centros docentes.

o) La coordinación de las relaciones institucionales con las Confederaciones, Federaciones y Asociaciones de Alumnos de los centros docentes.

p) El apoyo administrativo y de coordinación a los órganos colegiados consultivos de participación de la Consejería en el ámbito de la educación escolar.

q) Cualquier otra que se le atribuya en el ámbito de sus funciones.

2. Para el desarrollo de sus funciones y conforme a su denominación, el servicio de Calidad, Evaluación, Supervisión de Programas Educativos y Participación Educativa, se estructura en las siguientes Unidades Administrativas:

- Sección de Supervisión de Programas Educativos
- Sección de Participación Educativa y Órganos Colegiados
- Unidad de Calidad y Evaluación Educativa, con rango de Sección.

3. Adscrito directamente al Jefe de Servicio existirá un Negociado.

ORDEN CYT/1104/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Cultura y Turismo.

(B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)

Artículo 9.º–Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

1. Corresponden a este Servicio las siguientes funciones:

- a) La realización de estudios y propuestas sobre técnica normativa.
- b) En colaboración con el Centro o Servicio que corresponda por razón de la materia, la redacción de borradores y anteproyectos de leyes y disposiciones administrativas de carácter general.
- c) El apoyo técnico-jurídico a la Consejería que no esté reservado o atribuido al Servicio Jurídico o a otras Unidades Orgánicas.
- d) La elaboración de propuestas de resolución de recursos administrativos y reclamaciones que deba resolver el titular de la Consejería en materias no atribuidas a las Direcciones Generales.
- e) La recopilación y coordinación normativa en general, y en particular, la elaboración de índices informativos de normativa, jurisprudencia y publicaciones de interés para la Consejería, así como su oportuna difusión y distribución.
- f) Seguimiento y evaluación de los planes de actuación de la Consejería.
- g) La tramitación y propuesta en el ejercicio del Protectorado de aquellas Fundaciones que por su objeto fundacional correspondan al ámbito competencial de esta Consejería.
- h) La asistencia técnica y material en la preparación de las reuniones del Consejo de Gobierno y Comisiones Delegadas.
- i) La asistencia técnica y material para el estudio y preparación de las reuniones de la Comisión de Secretarios Generales.
- j) La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en el ámbito propio de la Consejería, así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, sin perjuicio de las funciones atribuidas a otros Centros Directivos.
- k) El impulso y la coordinación de la elaboración y ejecución de programas departamentales de mejora de la calidad de los servicios, la asistencia en su funcionamiento a

los grupos de mejora de la calidad, así como la colaboración en el análisis y, en su caso, implantación de sugerencias de mejora de los servicios.

1) El estudio y propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos que se tramiten por las distintas unidades administrativas de la Consejería, así como el impulso de la elaboración de manuales de procedimiento.

m) Cualquier otra que se le atribuya en el ámbito de sus competencias.

2. Para el desarrollo de sus funciones, y conforme a su denominación, este Servicio se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- Sección de Evaluación, con un Negociado.
- Sección de Normativa y Procedimiento, con un Negociado.
- Sección de Fundaciones, con un Negociado.

ORDEN de 31 de agosto de 2000, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Gerencia de Servicios Sociales.

(B.O.C. y L. n.º 171, de 4 de septiembre de 2000)

Artículo 5.º–Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

Al Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento le corresponde el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) El estudio jurídico previo a la elaboración de disposiciones administrativas generales y anteproyectos de ley en todas las materias competencia de la Gerencia de Servicios Sociales.
- b) En colaboración con el órgano de la Gerencia que corresponda por razón de la materia, la redacción de los borradores y los anteproyectos de ley y demás disposiciones generales.
- c) El apoyo técnico-jurídico a la Gerencia, que no esté expresamente reservado o atribuido a la Asesoría Jurídica o a otras unidades orgánicas.
- d) La elaboración de propuestas de resolución de procedimientos, de recursos administrativos y reclamaciones que deba resolver el Gerente de Servicios Sociales, en aquellos casos en que no corresponda a otras unidades orgánicas.
- e) La redacción, en colaboración con el órgano que corresponda en razón de la materia de las resoluciones administrativas e instrucciones de la Gerencia, así como la difusión y depósito de las mismas.
- f) La recopilación normativa, sin perjuicio de las facultades que el Decreto 17/1996, de 1 de febrero, en su artículo 3.h), atribuye a las asesorías jurídicas, así como la elaboración de índices informativos de las disposiciones vigentes relacionadas con las competencias de la Gerencia, en colaboración con el Servicio de Estudios e Información, para su oportuna difusión y distribución.
- g) La elaboración de estudios e informes sobre procedimiento administrativo y el seguimiento de los procedimientos que se tramiten por las distintas unidades orgánicas de la Gerencia de Servicios Sociales.
- h) El seguimiento de la tramitación para la inscripción en el Registro General de los Convenios de la Gerencia de Servicios Sociales.

VII. Estructura orgánica para la modernización (Órganos horizontales, centrales y periféricos)

§ 82

- i) La realización de estudios sobre organización administrativa y racionalización de trabajos, sin perjuicio de las funciones que correspondan a otros órganos.
- j) En colaboración con los órganos y unidades, la elaboración de programas de mejora de la calidad de los servicios, y la definición de sistemas o procesos para el seguimiento de su realización y evaluación.
- k) Cualquier otra que le sea encomendada o le viniera atribuida por vía normativa.

265

ORDEN de 27 de diciembre de 2001, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Gerencia Regional de Salud.

(B.O.C. y L. n.º 2, de 3 de enero de 2002)

Artículo 33.º–El Servicio de Coordinación Asistencial ejercerá las siguientes funciones:

- a) La elaboración de propuestas de coordinación entre los distintos niveles asistenciales, su seguimiento y evaluación, incluyendo la coordinación de objetivos y actividades de las Comisiones Paritarias de Coordinación establecidas, la definición y seguimiento de las pruebas diagnósticas accesibles a los facultativos de Atención Primaria y de la calidad de los partes de interconsulta.
- b) El desarrollo e implantación de actividades y programas de gestión clínica inter-niveles.
- c) El control de los mecanismos de gestión de la cita para los pacientes derivados a Atención Especializada.
- d) La colaboración en el desarrollo e implementación de actuaciones en el ámbito de la atención socio-sanitaria.
- e) La coordinación de las relaciones de la Gerencia Regional de Salud con otras instancias en materia asistencial.
- f) Cualquier otra función que le fuese encomendada o le viniese atribuida por vía normativa.

Artículo 37.º–El Servicio de Evaluación y Estadística ejercerá las siguientes funciones:

- a) La evaluación, contando con la colaboración de las unidades orgánicas competentes, del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el marco del Plan Anual de Gestión de la Gerencia Regional de Salud y, en general, el seguimiento y evaluación de los planes de actuación de la Gerencia.
- b) Las funciones previstas en la Ley de Estadística de Castilla y León para las unidades estadísticas de las entidades públicas dependientes de la Comunidad, en colaboración con los órganos competentes de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social y con la dirección General de Estadística.

VII. Estructura orgánica para la modernización (Órganos horizontales, centrales y periféricos)

§ 83

- c) La realización de estudios sobre organización administrativa y racionalización de trabajos.
- d) En colaboración con los Centros o Servicios afectados, la elaboración de programas de mejora de la calidad de los servicios, y la definición de sistemas o procesos para el seguimiento de su realización y su evaluación.
- e) Cualquier otra función que le fuese encomendada o le viniese atribuida por vía normativa.

267

VII.c) Organos Perifericos

Marco juridico de la Modernizacion
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

ORDEN de 20 de diciembre de 2001, de la Consejería de Residencia y Administración Territorial, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León.

(B.O.C. y L. n.º 249, de 26 de diciembre de 2001)

(Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 251, de 28 de diciembre de 2001)

Artículo 3.º–Sección de Información y Atención al Ciudadano.

1. Corresponde a la Sección de Información y Atención al Ciudadano el desarrollo de las siguientes funciones:

- a) La gestión del Registro Único de la Delegación Territorial.
- b) Las funciones de Información y Atención al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 252/1997, de 18 de diciembre.
- c) La información y gestión de procedimientos en materia de Registro y publicidad de Asociaciones y de sus modificaciones estatutarias, respecto de las entidades con ámbito de actuación local, provincial o regional y domicilio en la provincia.
- d) La información y gestión de procedimientos en materia de Fundaciones y Colegios Profesionales, con ámbito de actuación y domicilio en la provincia.
- e) El ejercicio de las demás facultades que le sean delegadas o atribuidas normativamente.

2. De la Sección de Información y Atención al Ciudadano dependerá la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, con rango de Negociado.

3. En la Delegación Territorial de Valladolid, dependiendo de la Sección de Información y Atención al Ciudadano, existe una Oficina de Asociaciones, Fundaciones y Colegios Profesionales, con rango de Negociado.

Artículo 5.º–Unidad de Estudios y Coordinación.

1. Corresponde a la Unidad de Estudios y Coordinación, con rango de Sección, el desarrollo de las siguientes funciones:

- a) La asistencia técnica y administrativa general al Delegado Territorial y a la Secretaría Territorial.

- b) La preparación de propuestas y la elaboración de informes relativos a las funciones de dirección y coordinación competencia de la Delegación Territorial.
 - c) La coordinación de los programas para la mejora de los servicios de la Delegación Territorial, así como de la implantación de planes de calidad.
 - d) La elaboración de estadísticas y, en su caso, la coordinación de los órganos dependientes de la Delegación Territorial en la materia.
 - e) La realización de estudios y trabajos de investigación referentes a materias propias de la Delegación Territorial y, en su caso, la gestión de su publicación.
 - f) La organización, gestión, desarrollo y mantenimiento de los fondos bibliográficos y documentales de la Secretaría Territorial, excepto los de la Asesoría Jurídica Territorial.
 - g) El ejercicio de las demás facultades que le sean delegadas o atribuidas.
2. La Unidad de Estudios y Coordinación, para el desarrollo de sus funciones contará con dos Negociados.

Indice

Marco jurídico de la Modernización
en la Administración de la
Comunidad de Castilla y León

VOLUMEN I

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE	7
INTRODUCCIÓN DEL CONSEJERO	9
PERSPECTIVA ADMINISTRATIVA DE LAS NORMAS SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. Jaime Rodríguez-Arana.....	11

I. PLAN DE MODERNIZACIÓN

1. Acuerdo 29/2004, de 19 de febrero, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 40, de 27 de febrero de 2004). (Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 53, de 17 de marzo de 2004)	41
2. Orden PAT/762/2004, de 11 de mayo, por la que se aprueba la Programación Anual del Plan de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para 2004. (B.O.C. y L. n.º 101, de 28 de mayo de 2004)	117

II. ATENCIÓN AL CIUDADANO

II.a) ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO DE DOCUMENTOS

3 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. (B.O.C. y L. n.º 2, de 3 de enero de 2003). (Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 42, de 3 de marzo de 2003)	143
4. Orden PAT/1231/2003, de 25 de septiembre, por la que se crea el Punto de Información y Atención al Ciudadano de Treviño. (B.O.C. y L. n.º 187, de 26 de septiembre de 2003)	161
5. Convenio entre la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León para la colaboración en materia de registro de documentos. (B.O.C. y L. n.º 63, de 6 de abril de 1999). (Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 78, de 28 de abril de 1999)	162
6. Decreto 193/2001, de 19 de julio, por el que se regula el Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 144, de 25 de julio de 2001)	166

7. Orden de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de desarrollo del Decreto 193/2001 de 19 de julio, por el que se regula el servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se organiza dicho servicio. (B.O.C. y L. n.º 103, de 30 de mayo de 2002) 170
8. Orden de 5 de noviembre de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se autoriza el número telefónico oficial en las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros de la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 215, de 6 de noviembre de 2002) 180
9. Orden PAT/694/2003, de 22 de mayo, por la que se establecen los horarios especiales del personal que presta sus servicios en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano. (B.O.C. y L. n.º 102, de 30 de mayo de 2003) 182

II.b) VENTANILLA ÚNICA

10. Orden de 26 de mayo de 1997, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se dispone la publicación del Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Castilla y León para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y las Entidades Locales del ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma. (B.O.C. y L. n.º 102, de 30 de mayo de 1997) 187
11. Resolución de 27 de julio de 2001, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León de la Adenda al Convenio Marco suscrito entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Castilla y León para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma formalizado en Valladolid el 12 de mayo de 1997. (B.O.C. y L. n.º 153, de 7 de agosto de 2001)..... 196

II.c) VENTANILLA ÚNICA EMPRESARIAL

12. Resolución de 4 de junio de 1999, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Valladolid, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid, para la implantación de la Ventanilla Única Empresarial. (B.O.C. y L. n.º 118, de 22 de junio de 1999)..... 201

Índice

13. Resolución de 20 de noviembre de 2000, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de Burgos, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos para la implantación de la Ventanilla Única Empresarial. (B.O.C. y L. n.º 230, de 28 de noviembre de 2000).... 211
14. Resolución de 27 de julio de 2001, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de Zamora, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zamora para la implantación de la Ventanilla Única Empresarial. (B.O.C. y L. n.º 152, de 6 de agosto de 2001) 221
15. Resolución de 27 de diciembre de 2001, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de Segovia, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Segovia, para la implantación de la Ventanilla Única Empresarial. (B.O.C. y L. n.º 3, de 4 de enero de 2002) 231
16. Resolución de 3 de octubre de 2002, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de Ávila, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila, para la implantación de la Ventanilla Única Empresarial. (B.O.C. y L. n.º 198, de 11 de octubre de 2002) 241
17. Resolución de 30 de diciembre de 2002, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de Salamanca, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca para la Implantación de la Ventanilla Única Empresarial. (B.O.C. y L. n.º 9, de 15 de enero de 2003) 251
18. Resolución de 6 de marzo de 2003, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el

<p>“Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de Miranda de Ebro, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Miranda de Ebro para la implantación de la Ventanilla Única Empresarial. (B.O.C. y L. n.º 50, de 13 de marzo de 2003)</p>	261
<p>19. Resolución de 11 de abril de 2003, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de León, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de León, para la implantación de la Ventanilla Única Empresarial. (B.O.C. y L. n.º 75, de 22 de abril de 2003)</p>	271
<p>II.d) LIBRO DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES</p>	
<p>20. Orden de 31 de agosto de 1998, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se regula el Libro de Iniciativas y Reclamaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 170, de 4 de septiembre de 1998)</p>	283
<p>III. CALIDAD DE LOS SERVICIOS</p>	
<p>21. Resolución de 17 de febrero de 2003 de la Dirección General de Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se publica el Acuerdo para la Modernización y Mejora de la Administración Autonómica de Castilla y León. Título II. (B.O.C. y L. n.º 33, de 18 de febrero de 2003)</p>	291
<p>III.a) CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO</p>	
<p>22. 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. (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000)</p>	301
<p>23. Orden PAT/83/2003, de 27 de enero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 27, de 10 de febrero de 2003)</p>	306
<p>24. Orden PAT/294/2003 de 13 de marzo por el que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Servicios Territoriales de Economía y Hacienda. (B.O.C. y L. n.º 57, de 25 de marzo de 2003)</p>	311

Índice

25. Orden PAT/584/2003 de 30 de abril por el que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Atención Integral al Consumidor. (B.O.C. y L. n.º 89, de 13 de mayo de 2003)	316
26. Orden PAT/585/2003 de 30 de abril por el que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Oficina de Información Turística de Valladolid. (B.O.C. y L. n.º 89, de 13 de mayo de 2003)	320
27. Orden PAT/586/2003 de 30 de abril por el que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Red de Instalaciones Juveniles-Residencias Juveniles. (B.O.C. y L. n.º 89, de 13 de mayo de 2003)	325
28. Orden PAT/587/2003 de 30 de abril por el que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Red de Instalaciones Juveniles-Albergues Juveniles. (B.O.C. y L. n.º 89, de 13 de mayo de 2003)	330
29. Orden PAT/797/2003 de 5 de junio por el que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos de Valladolid. (B.O.C. y L. n.º 118, de 20 de junio de 2003)	336
30. Orden PAT/898/2003 de 30 de junio por el que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de las Secciones de Interior de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 134, de 14 de julio de 2003)	340
31. Orden PAT/292/2004, de 27 de febrero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Inspección de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 50, de 12 de marzo de 2004)	346
32. Orden PAT/293/2004, de 27 de febrero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Coordinación Asistencial de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 50, de 12 de marzo de 2004)	351
33. Orden PAT/294/2004, de 27 de febrero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Programas Especiales de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 50, de 12 de marzo de 2004)	356
34. Orden PAT/289/2004, de 27 de febrero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Emergencias de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 50, de 12 de marzo de 2004)	361
35. Orden PAT/290/2004, de 27 de febrero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Coordinación Autonómica de Transplantes de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 50, de 12 de marzo de 2004)	365

36. Orden PAT/291/2004, de 27 de febrero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro Regional de Medicina Deportiva de Castilla y León de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 50, de 12 de marzo de 2004)	370
37. Orden PAT/364/2004, de 1 de marzo, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Infraestructuras Telemáticas de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 57, de 24 de marzo de 2004)	375
38. Orden PAT/365/2004, de 1 de marzo, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Evaluación y Estadística de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 57, de 24 de marzo de 2004)	380
39. Orden PAT/366/2004, de 1 de marzo, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Sistemas de Información de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 57, de 24 de marzo de 2004)	385
40. Orden PAT/367/2004, de 1 de marzo, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud. (B.O.C. y L. n.º 57, de 24 de marzo de 2004)	390

VOLUMEN II

III.b) PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

41. Decreto 19/2002, de 31 de enero, por el que se crean los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración. (B.O.C. y L. n.º 26, de 6 de febrero de 2002)	9
42. Orden PAT/1273/2004, de 19 de julio, por la que se convocan los Premios a la Calidad y Modernización de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León para el año 2004. (B.O.C. y L. n.º 151, de 6 de agosto de 2004). (Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 156, de 13 de agosto de 2004)	17
43. Orden PAT/912/2003, de 2 de julio, por el que se publica el Fallo del Jurado de los Premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos de la Administración Autonómica y de los premios a las mejores sugerencias de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos autonómicos. (B.O.C. y L. n.º 137, de 17 de julio de 2003)	25
44. Orden PAT/1456/2003, de 4 de noviembre, por el que se publica el Fallo del Jurado de los Premios a la excelencia y calidad del servicio público y a las mejores prácticas de calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León y a las mejores prácticas en las Administraciones Locales de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 221 de 13 de noviembre de 2003)	28

Índice

III.c) SISTEMA INTERNO DE SUGERENCIAS

45. 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. (B.O.C. y L. n.º 21, de 30 de enero de 2002) 33

III.d) EVALUACIÓN

46. 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. (B.O.C. y L. n.º 202, de 17 de octubre de 2001)..... 41
47. Orden de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se aprueba el Cuestionario de Autoevaluación de la Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 103, de 30 de mayo de 2002) 52
48. Orden de 3 de junio de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se determina el inicio del proceso de Autoevaluación Simplificada de la Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para el año 2002. (B.O.C. y L. n.º 112, de 12 de junio de 2002) 57

III.e) GRUPOS DE MEJORA

49. Orden de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se regula la constitución y funcionamiento de grupos de mejora. (B.O.C. y L. n.º 38, de 22 de febrero de 2001) 61

III.f) ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

50. Orden de 3 de abril de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se autoriza a la Dirección General de Presupuestos y Fondos Comunitarios de la Consejería de Economía y Hacienda la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en normas ISO. (B.O.C. y L. n.º 70, de 12 de abril de 2002) 67
51. Orden PAT/808/2003, de 9 de junio, por la que se autoriza a los centros específicos de formación profesional de Valladolid y de Zamora a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en Normas ISO. (B.O.C. y L. n.º 120, de 24 de junio de 2003) 69
52. Orden PAT/363/2004, de 4 de marzo, por la que se autoriza a los Centros específicos de Formación Profesional de Burgos y de Salamanca a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en normas ISO. (B.O.C. y L. n.º 57, de 24 de marzo de 2004) 71

III.g) CONVENIOS EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
53. Resolución de 19 de enero de 2001, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio Marco de Colaboración entre la Administración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de Valladolid en materia de Calidad de los Servicios. (B.O.C. y L. n.º 22, de 31 de enero de 2001).....	75
54. Resolución de 27 de diciembre de 2001, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación en el “Boletín Oficial de Castilla y León” del Convenio Marco de Colaboración entre la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y el Ayuntamiento de Salamanca en materia de calidad de los servicios. (B.O.C. y L. n.º 3, de 4 de enero de 2002).....	80
IV. DIFUSIÓN Y FORMACIÓN	
IV.a) DIFUSIÓN	
55. Declaración de Segovia	89
56. Declaración de Burgos	93
57. Declaración de Salamanca	98
IV.b) FORMACIÓN	
58. Orden PAT/1710/ 2003, de 12 diciembre por la que se convocan actividades formativas correspondientes al Programa de Formación en competencias básicas de la Escuela de Administración Pública de la Comunidad de Castilla y León para el año 2004 y se establecen las normas generales para su desarrollo. (B.O.C. y L. n.º 245, de 19 de diciembre de 2003)	105
59. Orden PAT/386/2004 de 17 de marzo, por el que se convocan actividades formativas incluidas en el Plan de Formación Continua de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para el 2004. (B.O.C. y L. n.º 56, de 23 de marzo de 2004)	110
V. SANIDAD	
60. Ley 1/1993, de 6 de abril, de ordenación del Sistema Sanitario. Art. 27 (B.O.C. y L. n.º 77 de 27 de abril de 1993)	123
61. Decreto 30/2001 de 1 de febrero, por el que se aprueba el Plan de Mejora de la Calidad Asistencial en los Centros Residenciales para Personas Mayores dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (B.O.C. y L. n.º 26, de 6 de febrero de 2001)	124

Índice

62. Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud. Título III (B.O.C. y L. n.º 71, del 14 de abril de 2003)	129
63. Decreto 40/ 2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario. (B.O.C. y L. n.º 67 de 8 de abril de 2003). (Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 73, de 16 de abril de 2003)	134
64. Orden SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario. (B.O.C. y L. n.º 205, de 22 de octubre de 2003).....	149

VI. EDUCACIÓN

65. Acuerdo de 15 de noviembre de 2001, por el que se aprueba la creación del Consorcio “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León”, así como sus Estatutos. (B.O.C. y L. n.º 226, de 21 de noviembre de 2001)	163
66. Orden EDU/1057/2003, de 13 de agosto, por el que se regula el desarrollo de experiencias de calidad en centros y servicios educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de Castilla y León durante el curso 2003/2004, y por la que se establece el procedimiento de selección de las mejores Experiencias de Calidad realizadas durante el curso 2002/2003. (B.O.C. y L. n.º 160, de 20 de agosto de 2003).....	176
67. Resolución de 20 de marzo de 2003, de la Viceconsejería de Educación, por la que se dispone la publicación de la relación de Centros y Servicios Educativos que desarrollando Planes de Mejora enfocados a las líneas prioritarias establecidas para el curso 2002/2003, contarán con cuantía económica adicional para tal fin. (B.O.C. y L. n.º 60, de 28 de marzo de 2003). (Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 67, de 8 de abril de 2003)	203
68. Orden EDU/1706/2003, de 1 de diciembre por la que se seleccionan las Mejores Experiencias de Calidad desarrolladas por centros y servicios educativos durante el curso 2002/2003. (B.O.C. y L. n.º 250, de 26 diciembre de 2003)	212
69. Orden EDU/1753/2003, de 16 de diciembre, por la que se da publicidad a los Centros y Servicios educativos que hayan implantado el Modelo EFQM de Excelencia, a los Centros y Servicios educativos cuyos Planes de Mejora, desarrollados durante el curso 2002/2003, han sido evaluados positivamente, y a los Centros y Servicios educativos cuyas Experiencias de Calidad, desarrolladas durante el curso 2002-2003, habiendo sido evaluadas positivamente han sido propuestas por las Direcciones Provinciales de Educación para ser distinguidas entre las Mejores Experiencias de Calidad. (B.O.C. y L. n.º 3, de 7 de enero de 2004)	215

VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA PARA LA MODERNIZACIÓN (ÓRGANOS HORIZONTALES, CENTRALES Y PERIFÉRICOS)

VII.a) ÓRGANOS HORIZONTALES

70. Decreto 71/2003, de 17 de julio por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Art. 9 (B.O.C. y L. n.º 138, de 18 de julio de 2003) 237
71. Orden PAT/1095/2003 por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Arts. 31, 32, 33 y 34 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 238

VII.b) ÓRGANOS CENTRALES

72. Orden PAT/1095/2003 por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Art. 5 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 243
73. Orden HAC/1096/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Hacienda. Art. 3 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 245
74. Orden EYE/1600/2003, de 13 de diciembre por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Economía y Empleo. Art. 3 (B.O.C. y L. n.º 241, de 12 de diciembre de 2003) 247
75. Orden FOM/1098/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Fomento. Art. 5 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 249
76. Orden AYG/1099/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Agricultura y Ganadería. Art. 9 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 251
77. Orden MAM/1100/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Medio Ambiente. Art. 8 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 253
78. Orden SAN/1101/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Sanidad. Arts. 10 y 25 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 255
79. Orden FAM/1102/2003 de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Art. 7 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 257
80. Orden EDU/1103/2003, de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Educación. Arts. 9 y 37 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003) 259

Índice

81. Orden CYT/1104/2003,de 28 de agosto, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Cultura y Turismo. Art. 9 (B.O.C. y L. n.º 170, de 3 de septiembre de 2003)	262
82. Orden de 31 de agosto de 2000, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de los Servicios Centrales de la Gerencia de Servicios Sociales. Art. 5 (B.O.C. y L. n.º 171, de 4 de septiembre de 2000)	264
83. Orden de 27 de diciembre de 2001, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se desarrolla la estructura orgánica de los Servicios Centrales de la Gerencia Regional de Salud. Arts. 33 y 37 (B.O.C. y L. n.º 2, de 3 de enero de 2002)	266
VII.c) ÓRGANOS PERIFÉRICOS	
84. Orden de 20 de diciembre de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se desarrolla la Estructura Orgánica de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León. Arts. 3 y 5. (B.O.C. y L. n.º 249, de 26 de diciembre de 2001). (Corrección de errores B.O.C. y L. n.º 251, de 28 de diciembre de 2001)	271

