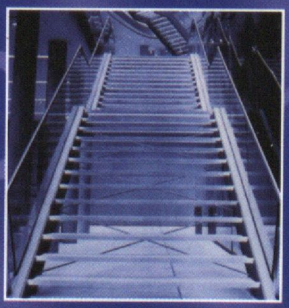
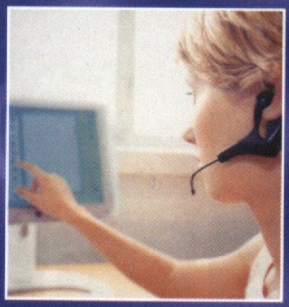
4 | Marco Jurídico de la Modernización en la Administración de la Comunidad de Castilla y León

Vol 1





Junta de Castilla y León

Marco jurıdico de la Modernizacion en la Administración de la Comunidad de Castilla y León 4

Volumen I

avanza
CASTILLA Y LEÓN

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

Volumen I

avanza
CASTILLA Y LEÓN

Junta de Castilla y León

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: 84-9718-272-3 (Vol. I)

Dep. legal: VA. 666-2004

Impresión: Sever-Cuesta

La razón de ser de la Administración de la Comunidad de Castilla y León es satisfacer las necesidades de los ciudadanos castellanos y leoneses y mejorar su calidad de vida, liderando el desarrollo económico y social de la Comunidad mediante la prestación de unos servicios públicos modernos y eficientes.

Juan Vicente Herrera Campo
Presidente de la Junta de Castilla y León

avanza
CASTILLA Y LEÓN

Con la aprobación del Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León-Avanza Castilla y León, se ha profundizado en las diversas políticas de modernización administrativa y calidad que se iniciaron en 1997 con la puesta en marcha del Primer Plan de Atención al Ciudadano.

La diversa normativa que se ha publicado desde la implantación de dicho Plan, hace conveniente reunir en una obra toda la legislación que ha servicio de base para las distintas actuaciones que en materia de atención al ciudadano, innovación y mejora de los servicios, se están desarrollando desde la Administración Regional.

El propósito de la publicación que ahora se presenta es doble. Por un lado, pretende poner a disposición del público en general y de los especialistas en estas materias en particular, un instrumento que pueda servir de referencia para los procesos de modernización que se están implantando desde las diferentes Administraciones Públicas. Por otro lado, se intenta divulgar una nueva cultura administrativa entre nuestros empleados públicos, mejorando de esta manera la comunicación interna, a la vez que se les hace partícipes en los proyectos de modernización administrativa.

Alfonso Fernández Mañueco
Consejero de Presidencia y Administración Territorial

I.- REFORMISMO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

A.– Nuevas políticas y Administración Pública

Las nuevas políticas públicas, para lo que ahora interesa, suponen una nueva manera de entender la acción pública en la medida en que traen consigo nuevas aproximaciones menos dogmáticas y unilaterales, y más centradas en afrontar los problemas reales de la ciudadanía. En concreto, a pesar de las dificultades evidentes de caracterizar las nuevas políticas, se puede decir simplificadamente que sus postulados serían: mentalidad abierta, metodología del entendimiento y sensibilidad social.

En las nuevas políticas se tiene claro que los ciudadanos, las personas, son los auténticos dueños de la Administración Pública, y se es consciente de que también la Constitución es el marco para la acción pública. Por eso, desde 1978 se comenzó un proceso de reformas presidido por la idea de construir una Administración que piense más en la gente y que sea más sensible a los derechos humanos de los ciudadanos en un contexto de mayor calidad en el ejercicio de los servicios públicos.

La Constitución de 1978, que define la Administración como una organización que sirve con objetividad intereses generales (artículo 103.1 CE), nos invita a pensar que las reformas administrativas, así se está haciendo, deben levantarse en función de las personas. ¿Por qué? Porque, como también señala la Constitución, corresponde a los poderes públicos –artículo 9.2 CE– promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas removiendo los obstáculos que impiden o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Y el artículo 10.1 de la Constitución proclama con toda solemnidad que el fundamento del orden político y la paz social reside en el respeto a los derechos humanos y al libre desarrollo de la personalidad.

En efecto, el Estado vive un momento de tránsito que se viene prolongando el tiempo suficiente para considerar el cambio como algo permanente y, en consecuencia, la capacidad de adaptarse a él como un auténtico rasgo definitorio del Estado moderno. Desde las nuevas políticas públicas se puede afirmar que el propio futuro del ejercicio democrático del poder pasa necesariamente, por hacer de su capacidad de adaptación a los cambios, una condición esencial de su propia existencia. Aquí, la Administración electrónica, nos ayuda a entender el sentido de trabajar por una Administración más sencilla, más entendible, más transparente y mejor sincronizada.

La ingente tarea que supone este aspecto de la vida pública requiere profundizar en las ideas que lo sostiene: asegurar las libertades reales de la gente. Desde los nuevos espacios políticos, la Administración Pública aparece como uno de los elementos clave para

asegurar que las aspiraciones de los españoles puedan hacerse realidad, por lo tanto: ni nunca podrá ser un aparato que se cierra a la creatividad, o la impida con cualquier tipo de trabas, ni tampoco podrá dejar –especialmente a los más débiles– al arbitrio de intereses egoístas.

El nuevo modelo de Administración Pública apuesta por la libertad, que es apostar por la sociedad, por confiar en el hombre, por confiar en la capacidad, en las energías, en la creatividad de los españoles que ha tenido amplia cabida en la historia y no solamente no tiene por qué dejar de tenerla: es el momento histórico de potenciarla.

El pensamiento compatible permite que al tiempo que se hace una política de impulso de la sociedad civil, no haya compuertas que limiten una acción de la Administración que asegure y garantice la libertad de disfrutar, por ejemplo, de una justa y digna jubilación de nuestros mayores, que limiten la libertad de disponer de un sistema de salud para todos, que recorten la libertad de que todos tengan acceso a la educación en todos sus niveles, o acceso a un puesto de trabajo, o sencillamente a disfrutar de la paz.

Por eso, la Administración debe ser un entorno de entendimiento, y un marco de humanización de la realidad que fomente el objetivo constitucional central "la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás" (artículo 10.1 CE).

Por tanto, el aparato administrativo debe promover las condiciones para que todos los españoles sin excepción podamos ejercer con mayor calidad nuestras libertades, teniendo también presente que la Administración también debe estar próxima, cercana a la gente en un ambiente de real descentralización (artículo 103.1 CE) teniendo presente que la programación y ejecución del gasto público debe responder a los criterios de eficiencia y eficacia (artículo 31.2 CE).

Pues bien, las recientes reformas administrativas puestas en marcha, se encaminan en esta dirección. Es el caso de la redefinición de la Administración Periférica del Estado como consecuencia de la LOFAGE, –Ley de Organización, Funcionamiento de la Administración General del Estado– con un contrastado ahorro en el gasto público. Es el supuesto del Pacto Local que apuesta definitivamente por el reforzamiento de los entes locales y por la autonomía local en un contexto de equilibrio de los diferentes poderes territoriales. Es el caso de la consolidación y estabilidad del Estado autonómico desde el acuerdo y la búsqueda del pacto. Es el caso de la reforma del procedimiento administrativo que por fin instaura un verdadero sistema de silencio administrativo positivo y un acortamiento real de los plazos que tiene la Administración para resolver los expedientes administrativos. Es el caso de la instauración del principio de lealtad institucional de confianza legítima o de transparencia como elementos vertebradores de la reforma administrativa (Ley 4/1999).

Por ello, una Administración Pública que se ajuste adecuadamente a las demandas democráticas ha de responder a una rica gama de criterios que podríamos calificar de internos, por cuanto miran a su propia articulación interior, a los procesos de tramitación, a su transparencia, a la claridad y simplificación de sus estructuras, a la objetividad de su actuación, etc. Pero por encima de todos los de esta índole o, más bien, dotándolos de sentido, debe prevalecer la finalidad de servicio al ciudadano como vector central de la reforma.

No se puede dejar de subrayar insistentemente la centralidad de la persona en la reforma administrativa. El individuo real, la persona, con el cúmulo de circunstancias que lo acompañan, en su entorno social, es el auténtico sujeto de los derechos y libertades que en la Constitución proclamamos. A ese hombre, a esa mujer, con su determinada edad, su grado de cultura y de formación, mayor o menor, con su procedencia concreta y sus intereses particulares, propios, legítimos, es a quien la Administración Pública sirve. Al servicio de esa persona concreta el aparato administrativo debe promover las condiciones para que ejerza con la mayor calidad y hondura sus libertades.

En este sentido, los empleados públicos para poder desempeñar su trabajo con eficacia necesitan, además de los medios y condiciones de trabajo adecuados, un constante esfuerzo en su competencia profesional para consolidar una Administración que no es una entidad abstracta, sino que la integran personas tan reales como los ciudadanos a los que sirven, y ellos mismos ciudadanos también. Detrás de cada expediente están las aspiraciones de un ciudadano, no lo olvidemos.

B.– Una Administración eficaz y sincronizada que cueste menos y piense más en la gente

"Una Administración Pública más eficaz, que cueste menos y que piense más en el ciudadano" es la rúbrica que encabeza la práctica totalidad de los procesos de reforma administrativa de vanguardia de nuestro tiempo.

En efecto, los modelos políticos y administrativos deben construirse a partir del ciudadano y en función de sus necesidades colectivas porque, como dispone la Constitución Española "la Administración sirve con objetividad los intereses generales (...) y actúa de acuerdo con el principio de eficacia y descentralización (...), con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho (artículo 103.1 CE). Además, la programación y ejecución del gasto público, "responderá a los principios de eficiencia y economía" (artículo 31.2 CE).

Los principios constitucionales de organización de la Administración española proporcionan, insisto, el marco general del proceso de reforma administrativa.

La reforma emprendida debe continuar en el marco de los objetivos y directrices constitucionales y en un contexto de apertura y de pensamiento compatible. Legalidad, por-

que el procedimiento administrativo no es más que un camino pensado para salvaguardar el principio de igualdad y los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos. Eficacia porque la Administración es una organización que debe cumplir unos objetivos de interés general (Evaluación del rendimiento). Servicio, sobre todo, porque no se puede desconocer que, históricamente, la justificación de la existencia del aparato administrativo se encuentra en el servicio permanente de los intereses de la comunidad (Ética pública). Descentralización porque el poder público debe aproximarse a los ciudadanos desde una perspectiva de racionalidad y en un marco de subsidiariedad (Administración Común). Eficiencia y Economía en el gasto público, porque los recursos son escasos y deben ponerse a disposición de la sociedad para promover un clima de dignidad en el ejercicio de los derechos fundamentales por toda la ciudadanía (Austeridad).

En un mundo en compleja y profunda transformación como es de este nuevo siglo parece evidente que el interés público no es un concepto que deba gestionar patrimonial y monopolísticamente la Administración, sino que el aparato público debe abrirse a la sociedad para incorporar a los agentes sociales en la definición de los intereses que les afectan. Por eso, el derecho de participación (artículo 23.1 CE) debe ser una realidad y, lo que es más importante, un hábito democrático para evitar que la sociedad caiga en ese "despotismo blando" del que hablara Tocqueville.

Es también necesario, subrayar la Ética en la Función Pública para que la organización administrativa sea más transparente, más sensible a los derechos humanos proclamados en la Constitución, para continuar recuperando el orgullo de servir a los intereses públicos y para que los recursos públicos se usen en un marco de austeridad y en un contexto de racionalidad y simplificación.

La formación de los funcionarios públicos, factor estratégico de la reforma administrativa, debe seguir pivotando sobre los valores éticos del servicio público en el marco de la capacitación técnica más puntera de acuerdo con las exigencias de globalización, complejidad, y competitividad que orientan las modernas políticas de recursos humanos.

La transición hacia un modelo de protagonismo social debe hacer posible que continúen las privatizaciones de manera que la actuación administrativa se concentre en los verdaderos fines de interés general, facilitando que sea el sector privado el motor de la generación de riqueza y orientando el aparato público, siempre en colaboración con las instituciones sociales, hacia el efectivo ejercicio de todos los derechos fundamentales, por todos los ciudadanos.

Por tanto, debe tenerse presente que los Poderes públicos, en un contexto de permanente y continua reforma administrativa, deben seguir profundizando en su compromiso social, luchando contra la pobreza, la marginación y las lacras que hoy configuran el escenario sociológico de este siglo.

Finalmente, la profunda transformación que traen consigo las nuevas tecnologías nos permite pensar en que su aplicación a la Administración Pública debe llevarnos a que la Administración electrónica haga visible de verdad una mayor integración y sincronización administrativa de manera que, efectivamente, la ventanilla única sea una realidad y los procedimientos administrativos sean para las personas y no las personas para los procedimientos.

C.– Reformismo y Administración Pública

Puede afirmarse que el rasgo que mejor define políticamente a las nuevas políticas es el reformismo. En este concepto se encuentran conjugados una serie de valores, de convicciones, de presupuestos, que permiten delimitar con precisión las exigencias de una política que quiera considerarse centrada.

Esto parece ser así porque el reformismo implica en primer lugar una actitud de apertura a la realidad y de aceptación de sus condiciones. A partir de esta base, las nuevas políticas se caracterizan por su moderación y por su realismo político. Asimismo, es una exigencia de los nuevos espacios políticos la eficiencia, y la base primera de la eficiencia es la competencia profesional. Además han de ser también políticas equilibradas, en el sentido de que han de atender a todas las dimensiones de lo real y del cuerpo social, de modo que ningún sector quede desatendido, minusvalorado o negado. En este sentido, la reforma permanente de la Administración Pública, que tiene su base en la Constitución como marco jurídico de convivencia y entendimiento –artículos 9.2, 101, 31.2 y 103 CE– ha de mirar siempre y en todo momento a las personas, sean los empleados públicos o los usuarios de los servicios públicos.

Si en cuanto a su dimensión, las nuevas políticas se caracterizan como reformistas, moderadas, realistas y eficientes; en cuanto a sus objetivos el primer rasgo que las ha de caracterizar es su contenido social, la acción social que impulsan. Son políticas de integración y en la misma medida se trata también de políticas cooperativas, que reclaman y posibilitan la participación de los ciudadanos singulares, de las asociaciones y de las instituciones, de tal forma que el éxito de la gestión pública debe ser ante todo y sobre todo un éxito de liderazgo, de coordinación, o dicho de otro modo, un éxito de los ciudadanos. Por eso, la reforma administrativa ha de hacerse en estrecha colaboración con los funcionarios y los ciudadanos. De lo contrario podría quedarse en un intento de reformadores iluminados o en una demagogia metodológica sin consecuencias prácticas.

Las nuevas políticas son políticas de progreso porque son políticas reformistas. Podría interpretarse, ahora que las aventuras revolucionarias han perdido todo su prestigio en nuestro entorno, al menos en lo que se refiere a sus dimensiones no románticas, que todas las posturas políticas han adaptado su discurso y su proyecto político a los ritmos y las características de las políticas reformistas. Esto es un derivado necesario de la realidad

social, económica y cultural de nuestras sociedades. Sin embargo cabría, bajo estas apariencias, la proyección de políticas que pretendieran un cambio desde la raíz pero realizado a plazos. El reformismo auténtico parte de una aceptación sustancial de la realidad presente. En nuestra sociedad atesoramos hoy valores muy profundos que deben ser enriquecidos con nuestra aportación. El legado de nuestros mayores, es el mejor que supieron y pudieron dejarnos. Bien como producto de su saber o de su ignorancia, bien de su iniciativa o de su pasividad, de su rebeldía o de su conformismo. Pero ellos, al igual que nosotros, se vieron movidos indudablemente por la intención de dejar a sus hijos la mejor herencia posible.

Pero esta aceptación no es pasiva ni resignada. Lejos de actitudes nostálgicas o inmovilistas, percibimos las estructuras humanas como un cuadro de luces y sombras. De ahí que la acción política se dirija a la consecución de mejoras reales, siempre reconociendo la limitación de su alcance. Una política que pretenda la mejora global y definitiva de las estructuras y las realidades humanas sólo puede ser producto de proyectos visionarios, despegados de la realidad de la gente. Las políticas reformistas son ambiciosas, porque son políticas de mejora, pero se hacen contando con las iniciativas de la gente –que es plural– y con el dinamismo social. En el marco de la Administración Pública, no se debe conducir la reforma sin contar con lo ya realizado –sea bueno o malo–. Es necesario analizar las reformas realizadas y aprender de la experiencia.

El reformismo tiene una virtualidad semejante a la de la virtud aristotélica, en cuanto se opone igualmente a las actitudes revolucionarias y a las inmovilistas. No se trata de una mezcla extraña o arbitraria de ambas actitudes. Es, en cierto modo, una posición intermedia, pero sólo en cierto modo, porque no se alinea con ellas, no es un punto a medio en el trayecto entre una y otra.

La política inmovilista se caracteriza, como es obvio, por el proyecto de conservación de las estructuras sociales, económicas y culturales. Pero las políticas inmovilistas admiten, o incluso reclaman cambios. Ahora bien, los cambios que se hacen, se hacen –de acuerdo con aquella conocida expresión– para que todo siga igual. El reformismo, en cambio, aun aceptando la riqueza de lo recibido, no entraña una plena conformidad, de ahí que desee mejorarlo efectivamente, no haciendo cambios para ganar una mayor estabilidad, sino haciendo cambios que representen o conduzcan a una mejora auténtica –por consiguiente, a una reforma real– de las estructuras sociales, o dicho en otros términos, a una mayor libertad, solidaridad y participación de los ciudadanos. Por eso, la reforma administrativa debe medirse en términos contrastables: ¿facilita la Administración el ejercicio de la libertad solidaria por parte de los ciudadanos?

La política revolucionaria, pretende subvertir el orden establecido. Es decir, darle la vuelta, porque nada hay de aprovechable en la situación presente, hasta el punto que se interpreta que toda reforma es cambio aparente, es continuismo. Por eso puede conside-

rarse que las políticas revolucionarios, aun las de apariencia reformista, parten de un supuesto radicalmente falso, el de la inutilidad plena o la perversión completa de lo recibido. Afirmar las injusticias, aun las graves y universales que afectan a los sistemas sociales imperantes, no puede conducir a negar cualquier atisbo de justicia en ellos, y menos todavía cualquier posibilidad de justicia. Aquí radica una de las graves equivocaciones del análisis marxista, que si bien presenta la brillantez y coherencia global heredada de los sistemas racionalistas, conduce igualmente, en virtud de su lógica interna a la necesidad de una revolución absoluta –nunca mejor definida que en los términos marxistas– y por tanto a la destrucción radical, en todas sus facetas, de cualquier sistema vigente. Los fracasos en la reforma administrativa, como sabemos, han venido de la mano de hacer "tabla rasa" de todo y de pensar que, por fin, se dispone de la pócima mágica que va a arreglar todos los problemas.

Sin embargo hoy parece cada vez más evidente la afirmación que el camino del progreso es la vía de las reformas. Está abocada al fracaso la titánica –e imposible– empresa de construir la realidad humana desde cero, arrasando todo lo recibido, como los utopismos políticos de toda clase han pretendido. Las políticas de reformas suponen el reconocimiento de la complejidad de lo real, y en igual medida la constatación de la limitación humana en el diseño y en la proyección de la propia existencia.

Las reformas tienen sentido si se coloca en el centro a la gente, a las personas concretas, es decir, sus aspiraciones, sus expectativas, sus problemas, sus dificultades, sus ilusiones. En este sentido, la política de reformas tampoco puede atender tan sólo los intereses de un sector, de un grupo, de un segmento social, económico o institucional, ya que una condición de las nuevas políticas es el equilibrio, entendiendo por tal, moderación y atención a los intereses de todos. Hacer reformas para el interés de algunos, aunque se trate de grupos mayoritarios, significa prescindir de otros, y consecuentemente practicar un exclusivismo que es ajeno a una política auténticamente centrista. Esto es especialmente importante en la Administración Pública, donde anidan todavía fuertes convicciones corporativistas.

Por eso, la determinación de los objetivos de una política reformista no puede hacerse realmente si no es desde la participación ciudadana. La participación ciudadana se configura como un objetivo de primer orden, ya que constituye la esencia misma de la democracia. Una actuación que no persiga, que no procure un grado más alto de participación ciudadana, no contribuye al enriquecimiento de la vida democrática y se hace, por lo tanto, en detrimento de los mismos ciudadanos a los que se pretende servir. Pero la participación no se formula solamente como objetivo político, sino que una política centrista exige la práctica de la participación como método. Por ello, es conveniente asociar a la reforma administrativa a los usuarios de los servicios públicos en la forma que sea más conveniente.

Hablar de la participación como método es hablar de la apertura de la organización que la quiere practicar, hacia la sociedad. Una organización cerrada, vuelta sobre sí misma, no puede pretender captar, representar o servir los intereses propios de la gente, de los vecinos. La primera condición de esa apertura es una actitud, una disposición, alejada de la suficiencia y de la prepotencia, propias tanto de las formulaciones ideológicas como de las tecnocráticas. Pero las actitudes y las disposiciones necesitan instrumentarse, traducirse en procesos y en instrumentos que las hagan reales. Y la primera instrumentación que exige una disposición abierta es la comunicativa, la comunicación. A veces las reformas administrativas fracasan porque los propios funcionarios ignoran los objetivos de la propia reforma.

Las reformas de las que tratamos deben traducirse, en primer lugar, en estar receptivos, en tener la sensibilidad suficiente para captar las preocupaciones e intereses de la sociedad en sus diversos sectores y grupos, en los individuos y colectividades que la integran. Pero no se trata simplemente de apreciaciones globales, de percepciones intuitivas, ni siquiera simplemente de estudios o conclusiones sociométricas. Todos esos elementos y otros posibles son recomendables y hasta precisos, pero la conexión real con los ciudadanos, con los vecinos, con la gente, exige diálogo real. Y diálogo real significa interlocutores reales, concretos, que son los que encarnan las preocupaciones y las ilusiones concretas, las reales, las que pretendemos servir.

Ciertamente, la reforma administrativa no despierta un gran entusiasmo en la gente, salvo que, con imaginación y creatividad, se diseñe un plan de comunicación en el que los propios ciudadanos se sientan protagonistas y partícipes de la reforma en marcha.

D.– Reforma y OCDE (sobre un documento reciente).

La necesidad de la reforma de la gestión pública acaba de ser abordada en un informe del Comité de Gestión Pública de la OCDE (PUMA, Junio de 2001). En dicho documento se plantean algunas preguntas ciertamente interesantes: ¿cómo pueden prepararse los Gobiernos de la mejor manera para los retos que supone la reforma?, ¿cómo puede el sector público desarrollar una cultura sensible al cambio?, ¿qué clase de líderes se necesitan?, ¿cuál es la mejor forma de comunicación entre los Gobiernos y los ciudadanos? o, ¿cómo pueden evitar los gobiernos la "fatiga de la reforma"? Son cuestiones complejas y delicadas a las que se debe intentar buscar soluciones desde el pensamiento plural, abierto, dinámico y complementario. De lo contrario, aparecerá la fácil posición del pensamiento único que divide maniqueamente el escenario entre ganadores y perdedores, estableciéndose, como dice la OCDE, un escenario más propicio para el conflicto que para el éxito.

¿Cómo se puede, pues, buscar un acuerdo, no sólo sobre los objetivos de la reforma sino sobre las ideas comunes y valores que la presiden? Se trata de una cuestión, como señala

el informe de la OCDE, que preocupa a todos: gobernantes, funcionarios, empresas, universidades, organizaciones sociales y ciudadanos en general. Ciertamente, no existen soluciones "a priori": es necesario trabajar sobre cada realidad nacional, aprender de la experiencia, buscar el entendimiento y conseguir que los objetivos beneficien a todos los miembros de la sociedad.

La OCDE también se pregunta en este documento el porqué de la reforma de la gestión pública. La respuesta es clara: profundizar en la sensibilidad social del Gobierno. Hoy parece que la gente exige a los Gobiernos más calidad en su actuación y menos coste burocrático. Es decir, hacer más con menos, algo que es posible, siempre desde parámetros de austeridad y dignidad, lo que es muy distinto de la miseria y de la desatención social por motivos de eficacia económica. Hoy se demanda, nos guste o no, mejores y más ágiles servicios públicos. Hoy la gente expresa sus necesidades colectivas e inquietudes públicas en el marco de unas sociedades cada vez más diversas, más plurales, más complejas y más fragmentadas. Y, por otra parte, no se debe olvidar que hoy, en términos generales, los ciudadanos disponen de más conocimientos que antes, lo cual plantea nuevas oportunidades y nuevas expectativas. Hoy, como reconoce el documento de la OCDE que ahora comentamos, el ritmo de los cambios es permanente por lo que los Gobiernos y las Administraciones no pueden dormirse a partir de un cuadro fijo de soluciones. Hoy, es necesario que los Gobiernos y las Administraciones dispongan del hábito de la escucha continua de las siempre nuevas inquietudes sociales. Pero no sólo es suficiente la tarea de la escucha o la consulta. Lo decisivo es adelantarse en la determinación y selección de políticas y, así, proponerlas en el momento adecuado.

Uno de los objetivos de la reformas de la gestión pública en marcha en tantos países del mundo es precisamente restablecer la confianza de los ciudadanos en la Administración y en el Gobierno. Es esta una cuestión compleja que no se resuelve sólo cuantitativamente sino que tiene una dimensión cualitativa esencial, pues el ejemplo de políticos y altos funcionarios es capital. Sobre todo, en lo que se refiere a la vertiente ética y en lo concerniente a la cercanía de los responsables públicos en relación con las necesidades reales de la ciudadanía. En este sentido, además, como señala el documento de la OCDE que ahora glosamos, los Gobiernos deben adoptar un enfoque proactivo para la resolución de los problemas, anticipándose a las necesidades colectivas y mudando, cuando sea necesario, la forma de negociar para resolver los asuntos de la ciudadanía. Es necesaria, pues, más democracia, más transparencia y más facilitar la libre elección de servicios a los ciudadanos.

El documento de la OCDE también nos advierte sobre la necesidad de que los Gobiernos comuniquen bien sus mensajes a los ciudadanos. Es más, el Gobierno, según la OCDE, debe aprovechar las oportunidades para comunicarse personalmente con los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías y los nuevos foros de comunicación.

Como es sabido, los regímenes democráticos son regímenes de opinión. Los valores de transparencia, pluralidad e independencia informativa son componentes estructurales de las nuevas políticas. Las llamadas a la libertad, a la participación, a la cooperación, a la autonomía de los ciudadanos, de los individuos, como objetivos últimos de la acción política, serían vanas si no se estableciesen sobre el marco previo de las libertades formales que configuran los mecanismos o espacios democráticos de participación y libertad, y carecerían de sentido si no se fundamentasen en una información transparente, veraz, plural e independiente.

La madurez democrática de una sociedad, pasa necesariamente por la riqueza y pluralidad informativa. Las nuevas políticas se caracterizan por su estricta neutralidad informativa en lo que a condicionamiento de la independencia de los medios se refiere, y por la defensa y promoción de la pluralidad informativa real, velando por el mantenimiento de las condiciones de competencia. Sólo una sociedad informada puede ser libre. Y cuando en los tiempos presentes el acceso y el control de la información se perfila del modo más claro como un instrumento de poder, la democratización de la vida política exige el libre acceso a fuentes plurales de información.

Pero en otro orden de cosas, las nuevas políticas deben desempeñar una acción positiva de transmisión a la opinión pública, a los ciudadanos, de su discurso político, asumiendo una función pedagógica, como medio de enriquecer el discurso democrático. Cuando el escenario político ha estado dominado por los discursos de carácter ideológico, en muchas ocasiones reduccionistas, y siempre concibiendo las ideas prioritariamente como instrumentos de lucha política, desde las nuevas políticas deben concebirse las ideas como instrumentos para una mejor comprensión de nuestra propia realidad. Algunas reformas, precisamente las más profundas, las que afectan a la cultura democrática, sólo son posibles desde este presupuesto. Cierto que este modo de abordar la cuestión tiene una indudable dimensión política, ni más ni menos que la de promover condiciones que permitan a los ciudadanos un ejercicio más profundo y auténtico de su libertad.

Las nuevas políticas traen consigo una particular exigencia de pedagogía política. En el desarrollo de sus políticas, los Gobiernos deben atender de modo muy particular a la comunicación con el entorno social, con toda la sociedad.

No se trata de una labor de adoctrinamiento, de una conversión ideológica, sino de transmitir los valores de que aquí venimos tratando. El respeto a las posiciones ideológicas, a los valores que individualmente cada ciudadano defiende, debe conjugarse con la insistencia en la llamada a abrirse a la realidad de las cosas, y a su complejidad, haciendo ver que las soluciones simplistas no son soluciones, que la prudencia es una buena guía en las decisiones políticas, y que ésta no está reñida –antes al contrario– con las metas sociales ambiciosas; que importa más el trabajo serio y consolidado que los gestos superficiales y sin fundamento, que bajo la apariencia de progreso esconden un progresivo deterioro de la vida económica y social e incluso de la ética, que nunca tardará demasiado en ponerse en evidencia.

Es cierto, como señala el documento de la OCDE que el papel del Gobierno en una sociedad en permanente transformación también está sometido a profundos cambios. Es cierto que hay evidentes pérdidas de situaciones de monopolio. Es cierto que la globalización es una realidad que trae consigo una mayor interdependencia. Todo esto es cierto. Pero no lo es menos que, en este contexto, el Gobierno sigue siendo la única instancia pública que puede seguir promoviendo el libre ejercicio de los derechos fundamentales para todos y cada uno de los ciudadanos. Y, para ello, es necesario mentalidad abierta, metodología del entendimiento y sensibilidad social.

En otro orden de cuestiones, la OCDE, en el documento que ahora glosamos, se plantea las lecciones aprendidas de la reforma de la gestión pública. Y una de las lecciones más importantes que nos ofrece la experiencia es que es necesario conocer mejor las necesidades colectivas de los ciudadanos. Además, resulta que hoy en día la mayor parte de la reforma de la gestión pública no se desarrolla con la deseable anticipación, sino como respuesta a las crisis que surgen cuando estas necesidades no han sido satisfechas. Por eso, en este punto, el desafío de los Gobiernos es el alejamiento de las versiones oportunistas, y orientarse hacia reformas de mayor calado estratégico, con perspectivas de más largo alcance y estableciendo tácticas para obtener resultados a la vez que comunicando sus ideas y los resultados obtenidos. Es necesario, pues, elegir objetivos, y medir los resultados, pero sin que la eficacia elimine la dimensión social que necesariamente deben caracterizar a los Gobiernos.

Además de consultar con frecuencia a los ciudadanos, es necesario contar con el apoyo de los ciudadanos sobre los intereses y objetivos de la reforma de la gestión pública. Obtener el apoyo de la ciudadanía para la reforma, dice la OCDE, significa no sólo escoger una agenda que interese a la gente, sino también ganar la confianza de los ciudadanos para que las acciones del Gobierno lleven a resultados positivos.

Aplicando lo que he señalado sobre opinión pública y pedagogía política al tema de la reforma y modernización administrativa, habría que señalar que comunicar la necesidad de la reforma supone transmitir los valores y metas que presiden el entero proceso de la reforma. La transmisión de los valores ayuda a crear una conexión razonable con la gente y a superar las versiones burocráticas que, en ocasiones, caracterizan la actuación de los propios funcionarios. Transmitir y comunicar el proceso de la reforma o de la modernización ayuda igualmente a los funcionarios a entender su papel en el programa.

Para la comunicación, es necesario insistir en que debe utilizarse un lenguaje sencillo y llano que rehuya todos los términos excesivamente técnicos. El mensaje de la reforma, como dice la OCDE, debe ser claro, indicando los costes potenciales y los inconvenientes, sin excederse en las promesas y centrándose en los logros obtenidos.

Las reformas, como también señala el documento de la OCDE, deben buscar un cambio a largo plazo en el comportamiento del Gobierno a través del cambio en la deno-

minada cultura organizativa. Se puede hacer introduciendo incentivos en los esfuerzos de la reforma, de tal manera que los trabajadores del sector público obtengan determinados reconocimientos si consiguen resultados. Además, deben conducirse estos programas fomentando la cooperación y desde una perspectiva global y general. Es necesario intentar que los funcionarios colaboren en la reforma emprendida para lo que se deben comunicar las expectativas, subrayar las oportunidades que supone la reforma, crear un liderazgo para el cambio, recompensar los cambios y ofrecer a los funcionarios la formación y ayuda que necesiten para ser capaces de entender el sentido de las reformas.

Aunque como se ha dicho, mientras haya Administración y Gobierno, siempre habrá necesidad de reformas, la verdad es que, a veces, se produce una cierta fatiga en los reformadores y en el conjunto de la función pública. Para combatir este cansancio, nada mejor, como señala la OCDE, que gratificar las actuaciones innovadoras y sensibles a los cambios y comunicar los éxitos obtenidos. También me parece del mayor interés en este tema, la necesidad de contar con verdaderos líderes para conducir estos procesos de reforma y modernización de la Administración Pública. Así, como señala el documento de la OCDE, la reforma del sector público está permitiendo el surgimiento de nuevos y más flexibles líderes.

Finalmente, ante la pregunta: ¿a dónde vamos? conviene pensar que como señala el documento del Comité de Gestión Pública de la OCDE (PUMA), los Gobiernos deben aprender a continuar explorando y experimentando con nuevas formas de trabajo. Por supuesto, pero sin olvidar que el Gobierno no es un fin en sí mismo, sino una institución al servicio de los ciudadanos que debe acrecentar su compromiso para que todos los ciudadanos puedan ejercer en mejores condiciones todos y cada uno de los derechos fundamentales.

II.– REFORMA Y MODERNIZACIÓN EN LAS AUTONOMÍAS[1]

Los procesos de reforma y modernización administrativa, que desde hace más de dos décadas se vienen impulsando en los países de la OCDE, han encontrado en la realidad administrativa española una importante acogida y han experimentado un singular desarrollo desde finales de la década de los ochenta. Si bien no hay duda de que todo proceso de reforma, también en las Administraciones Públicas, es, por definición, un proceso de carácter permanente pues en lo esencial trata de adaptar estructuras y procesos a los diferentes cambios que se producen en su entorno, lo cierto es que ha sido en los últimos años cuando la rapidez de estas transformaciones han exigido la realización de profundas modi-

[1] Este epígrafe coincide con el punto I del trabajo "Los procesos de modernización administrativa en las Comunidades Autónomas", J. RODRÍGUEZ-ARANA / A. GONZÁLEZ, publicado en el Informe sobre Comunidades Autónomas de 2002

ficaciones en los distintos aparatos públicos centradas básicamente en la mejora de la eficacia y eficiencia de la actividad administrativa, el desarrollo de las capacidades directivas, el cambio de cultura administrativa y la transformación de las organizaciones públicas hacia la prestación de servicios de calidad.

El proceso de modernización de la Administración del Estado iniciado en 1989 ha sido objeto de atención de un número importante de autores, que desde la óptica de la ciencia de la administración, la ciencia política o el derecho administrativo han abordado sus diversos aspectos (Nieto, 1992, Ortega, 1996, Villoria, 1996).

Más recientemente, los procesos de reforma en los ámbitos local y autonómico han sido objeto de diferentes análisis de carácter descriptivo (Ortega, 1997, Echeberría, 1995, Canales, 1997), si bien la escasez de datos en la mayoría de las ocasiones han dificultado la obtención de resultados plenamente satisfactorios.

Los procesos de modernización de las Administraciones Autonómicas en España se inscriben, además, en la corriente de reformas organizativas de los niveles intermedios de gobierno en Estados descentralizados (VV.AA., 2001; Wollman, 2001), por lo que constituyen un elemento fundamental de la redefinición y mejora del funcionamiento de las relaciones interadministrativas.

A efectos del presente artículo, optamos por el empleo del término *modernización y reforma* –que empleamos como sinónimos– para referirnos de manera amplia a todos aquellos planes, programas, medidas y actuaciones concretas que tienen como fin último mejorar diferentes aspectos de las Administraciones Autonómicas para asegurar un mejor funcionamiento de las mismas en el cumplimiento de los fines que tienen encomendados.

En una periodificación que ha sido ampliamente aceptada Subirats y Ramió (1996) señalan que los aparatos administrativos de las Comunidades Autónomas han atravesado tres etapas diferentes. La primera (1980-1987) de creación, fundación e institucionalización. La segunda (1987-1991) de consolidación y expansión. Y la tercera (1991-1995), caracterizada como fin de ciclo y agotamiento del modelo de crecimiento sostenido[2]. Sobre esta división cabe suponer otra basada en las experiencias de reforma y modernización de las Administraciones Autonómicas desde su creación. De esa manera, se asiste a un primer periodo de reformas caracterizado por tratarse, en su mayoría, de medidas parciales, a veces sólo mejoras puntuales, que pretendían agilizar el funcionamiento administrativo mediante procesos de racionalización de unidades, procedimientos y sistemas de coordinación y que abarcaría desde mediados de la década de los ochenta hasta mediados de la de los noventa, momento en que a pesar de considerar necesarias muchas de esas refor-

[2] Puede añadirse un cuarto periodo que comenzaría en 1997 y se caracterizaría por los traspasos de Educación y Sanidad a las Comunidades del artículo 143, la Reforma del Sistema de Financiación Autonómica y la consolidación de los programas de modernización administrativa.

mas para la mejora de la prestación de servicios, se tomó conciencia de los límites del propio modelo burocrático y de la necesidad de adaptar las organizaciones administrativas a las nuevas exigencias del entorno social, económico y cultural.

De esta manera, posteriormente y ante la concurrencia de un conjunto de factores diverso, comienzan procesos más ambiciosos de modernización y reforma que tratan de actuar conjuntamente sobre una multiplicidad de elementos bajo los principios de economía, eficacia, eficiencia, calidad y orientación al ciudadano.

En este sentido, el Plan de Atención al Ciudadano de 1997 en Castilla y León constaba de cuatro programas, entre los que destacaban el de organización de la información administrativa y del registro administrativo y el de mejora de los servicios públicos. El primero de ellos fue desarrollado por el Decreto 252/1997, de 18 de diciembre por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y el Decreto 8/1998, de 22 de enero que regula las funciones de registro. El programa de mejora de los servicios públicos fue desarrollado por el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios (Decreto 46/2000, de 9 de marzo). Con una vigencia de tres años, este Plan Marco prevé la aprobación por parte de la Junta, previo informe vinculante de la Dirección General de Calidad[3], de programas departamentales de mejora y calidad de los servicios en cada una de las Consejerías. A día de hoy han sido aprobados los programas de las Consejerías de Presidencia, Agricultura y Ganadería, Educación y Cultura, Economía y Hacienda, Fomento, Medio Ambiente, Sanidad y Bienestar Social e Industria, Comercio y Turismo. En febrero de 2001 se aprobó la regulación de la constitución y funcionamiento de los grupos de mejora. El Plan Marco recoge una serie de principios básicos, de objetivos y de líneas estratégicas, dando especial importancia a las tareas de comunicación interna y externa de la nueva filosofía a implantar.

III.– REFORMA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN CASTILLA Y LEÓN: I y II PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN (1997-2002)

La preocupación por los distintos procesos de lo que ha venido a denominarse reforma o modernización administrativa es constante a lo largo de la reciente historia de las Comunidades Autónomas, en la que se han sucedido intentos y propuestas para buscar la adecuación estructural y funcional de la Administración Pública Autonómica a la prestación de una pluralidad de servicios públicos y a la realización del resto de sus actividades en consonancia con el dinamismo de la sociedad en la que se desenvuelve.

---

[3] Actualmente Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa (Decreto 71/2003, de 17 de julio por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. BOCyL, n.º 138 de 18 de julio de 2003).

En términos generales, las transformaciones observadas en las Comunidades Autónomas desde una perspectiva de la gestión pública son bastante similares. Se trata de todo un conjunto de fenómenos como la preocupación por la eficacia pública, la búsqueda de la calidad en la prestación de los servicios públicos con la consiguiente orientación al ciudadano, supuestos de descentralización territorial y funcional o mayor participación en la gestión de servicios, que tratan de generar instrumentos que fortalezcan la idea de servicio público, tan necesaria hoy en día, sobre todo en el año en que se cumplen veinticinco años de la Constitución de 1978, en cuyo artículo 103.1 se señala, con toda solemnidad, que la Administración Pública "sirve con objetividad los intereses generales". Como la expresión "Administración Pública" se aplica al entero sistema –Estado, Comunidades Autónomas y Entes locales– es claro que este magno y central criterio constitucional, debe presidir los procesos permanentes de reforma y modernización de la Administración de Estado, de las Comunidades Autónomas, y de los Entes locales.

La práctica totalidad de los procesos de reforma y modernización administrativa de las Autonomías se declaran dirigidos, como es lógico, a conseguir una Administración Pública más eficaz, que cueste menos y que piense más en el ciudadano. Así, en la exposición de motivos del Acuerdo del Consejo de Gobierno de Castilla y León de 30 de octubre de 1997 por el que se aprueba el Primen Plan de Atención al Ciudadano[4], se señala con toda claridad que "el servicio a los ciudadanos aparece como el principio básico que debe inspirar el actuar administrativo, servicio que ha de prestarse con la máxima eficacia, eficiencia y con una gestión de calidad que ocasione, sin embargo, a esos mismos ciudadanos, el menor coste posible (BOCL, nº 221 de 17 de noviembre).

De esta manera, se pone de manifiesto un dato de importancia capital: los modelos políticos y administrativos han de construirse a partir del ciudadano y en función de sus necesidades colectivas. Esto es, en mi opinión, el "punctum dolems" de cualquier proceso de reforma o modernización administrativa: que se tenga bien claro que el dueño, que el propietario de la Administración pública es el ciudadano.

La legitimación de la Administración pública, lo sabemos bien, ha de basarse en los resultados, en la capacidad de la acción pública para satisfacer las nuevas demandas sociales, lo cual implica inevitablemente dar prioridad a la producción y entrega de bienes y servicios a los ciudadanos considerados como usuarios, siempre desde el contexto del principio de legalidad y teniendo que la función de la Administración se justifica en la medida en que sirve con objetividad.

En realidad, durante estos años, todos los gobiernos, y también el de Castilla y León, se han planteado cómo mejorar la eficacia administrativa, como introducir, en definitiva, reformas que modernicen la Administración.

4 El Primer Plan de Atención al Ciudadano estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 1999.

La sociedad está inmersa en un profundo y continuo cambio en prácticamente todos los campos: social, económico, político y tecnológico, lo que trae consigo va a originar un constante esfuerzo de adaptación a la realidad por parte de las Administraciones Públicas: la aparición de fenómenos como el de la inmigración, el continuo desarrollo de nuevas técnicas audiovisuales o la creación de las autonomías en España obligan a respuestas en un plazo breve de tiempo y a profundas reestructuraciones en la Administración invitándolas a un continuo proceso de mejora y adaptación. Podemos definir, pues, la modernización administrativa como una puesta al día permanente de la Administración en función de las exigencias del momento y del lugar. Pues bien, esta modernización va a consistir en un proceso constante, siempre inacabado. Nunca se podrá afirmar, por tanto, que se alcanzó la modernización de algún organismo pues el cambio en el resto del entramado social no se detiene nunca.

La realidad administrativa no será en el futuro sólo lo que es hoy, sino que será, a partir de lo que es, lo que los responsables públicos hagan que sea. No lo que quieran, sino lo que de hecho hagan. Porque nuestros antecesores administrativos quisieron, –muy probablemente– dejarnos a nosotros el mejor de los mundos administrativos, igual que tal cosa pretenden los responsables de hoy con las generaciones futuras. Pero no somos ingenuos ni visionarios: nuestra comprensión de los problemas –de la realidad– es limitada, y nuestra capacidad de acción, otro tanto o más.

Lo que llamo el sentido de la realidad, la capacidad para distinguir lo bueno, lo malo, lo mejor, lo peor, lo pésimo y lo óptimo; el sentido práctico y la imaginación para abordar con decisión y con prudencia los problemas convenientemente priorizados; el equilibrio para que las soluciones no sean unidireccionales y tomen en cuenta a todos los sectores sociales, sin exclusión; la moderación, consecuencia lógica de todo lo anterior, que lleva de la mano a desechar cualquier solución que se presente con pretensiones de globalidad y con la etiqueta de definitiva son notas básicas para la reforma administrativa; son, todos ellos, criterios metodológicos y sustanciales a tener presente en cualquier proceso de reforma y modernización.

Esta voluntad de cambios va a crear dentro de la ciencia de la Administración una corriente de estudios centrados específicamente sobre la reforma administrativa, que pueden incluir dentro de sí los estudios de gestión pública, pues son un elemento de importancia vital para la reforma y modernización administrativa. Hoy, nos corresponde aplicar este enfoque a las normas sobre calidad de los servicios y atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Entre las propuestas de mejorar el desempeño y de revitalizar la Administración destacan las que proponen: desburocratizar, es decir, eliminar el papeleo innecesario y las reglas de procedimiento no funcionales; presentación pública de cuentas; una ética pública que cree un ambiente propicio para el buen desempeño de la función pública; permitir las quejas sobre el desempeño y manejo de la ejecución de la Administración; favorecer la parti-

cipación del público en las actuaciones de la Administración; incrementar el estatus de los funcionarios públicos, muy deteriorado en relación con el de los trabajadores del sector privado y ampliar los estudios e investigaciones sobre la Administración Pública. Podemos perfilar de este modo una Administración del siglo XXI que será una Administración receptiva, una Administración que invierta el organigrama de los servicios; que cultive un nuevo espíritu, nuevos valores, el valor servicio, el valor de perfección frente al perfeccionismo, la rapidez en las prestaciones, la calidad del producto...; en fin, que asuma una actitud ética de servicio.

La literatura sobre reforma y modernización administrativa consiguió, debido a la gran importancia e interés del tema, un gran desarrollo en nuestro tiempo y nos demuestra en estos momentos una gran cantidad de experiencias, bien afortunadas, bien fracasadas, de distintas experiencias y de técnicas y procedimientos que persiguen el resultado de una Administración más eficaz, transparente y mejor gestionada. La venturosa realidad, con matices, de las experiencias puestas en marcha por las Comunidades Autónomas, así lo atestiguan.

En el caso que ahora nos ocupa, la normativa reciente de la Comunidad Autónoma de Castilla y León sobre calidad de los servicios y atención de ciudadano, puede decirse que participa de esa característica común bien presente en los procesos de reforma y modernización administrativa de las Comunidades Autónomas: el papel central de la persona en la acción pública. La dimensión autonómica es, realmente, idónea para poner en marcha, y evaluar, procesos de esta naturaleza.

Una de las principales manifestaciones de la estrategia reformista en materia de Administración Pública reside precisamente en colocar al ciudadano en el centro, en el corazón de la estrategia modernizadora. La razón es clara y contundente: en las democracias, el aparato burocrático es de los ciudadanos y su actividad, lógicamente, debe orientarse en esta dirección. Nuestra Constitución, lo reitero, señala con toda solemnidad que la "Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales" –artículo 103–.

Pues bien, la Orden de 10 de noviembre de 1997 de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se dispuso la publicación del Acuerdo de 30 de octubre de 1997 por la que se aprobó el I Plan de Atención al Ciudadano señaló, en la dirección apuntada anteriormente, que "la misión fundamental y la razón de ser de las Administraciones Públicas es servir a los ciudadanos quienes, por otra parte, exigen de la Administración que preste este servicio en condiciones cada día mayores de cercanía, eficacia y calidad". Es decir, se recuerda que el sentido de la Administración Pública reside en el servicio a los ciudadanos. Y, además, se subraya que los ciudadanos tienen derecho, porque son los dueños del aparato administrativo, a exigir que el servicio público sea de mayor calidad, más eficaz y que esté próximo a la gente. En el propio Acuerdo, como señalé anteriormente, se hace referencia también al servicio, a la calidad, a la eficacia y a la eficiencia y, además, se añade que la gestión pública ocasione al menor coste posible. En general, el principio de economía en el

gasto público –artículo 31.2 CE– debe conducir a que los servicios se presten con calidad y austeridad, criterios que no son, ni mucho menos, incompatibles.

Por otra parte, como también recuerda el propio Acuerdo, la Ley 30/1992 subraya un nuevo marco de relación entre la Administración y los ciudadanos a partir de una mayor cercanía de la Administración a la gente y de la promoción de su participación en la acción administrativa, de manera que se mejore la información y se haga posible la efectividad de los derechos de los ciudadanos en relación con la propia Administración. En este sentido, pues, el Acuerdo proclamaba su derecho de "profundizar en la potenciación de los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano con el fin de fomentar y facilitar la participación e información ciudadana, así como instrumentar los medios necesarios para dar respuesta a sus iniciativas, quejas o reclamaciones y, en definitiva, a sus derechos".

Las exigencias de mayor información y atención a la gente como requisito básico de la entera actividad de la Administración, suponen, no sólo una mayor dotación de medios personales y materiales en la tarea, sino que implica un verdadero compromiso de toda la organización pública y de sus agentes que los lleve a que la información y la atención al ciudadano sean la nota distintiva de su talante en su trabajo cotidiano. Ello no es más que la interiorización de un valor democrático elemental que debe caracterizar el funcionamiento y la actividad de todos los empleados públicos.

El I Plan se articuló en trece medidas como puede ser la ventanilla única, un sistema de registro único de entrada y salida de documentos o la instauración de un teléfono de información al público. Obviamente, estas medidas no surgen de la nada, sino que traen causa de la tarea emprendida en 1987 con la creación de las Oficinas de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Administración regional o del Convenio firmado con la Administración del Estado para la propia implantación de un sistema intercomunicado de registros entre todas las Administraciones. En este punto si quisiera señalar que todo lo que sea trabajar a favor de simplificar y sincronizar ese esqueleto interno y externo de la planta de las Administraciones, es bien importante. No debemos olvidar que las exigencias de simplificación se refieren a todas las Administraciones y que si el modelo autonómico no trajera consigo técnicas y fórmulas que hagan más cercana, fácil y simple la Administración a los ciudadanos, estaríamos incumpliendo el espíritu y la letra de la Constitución.

Lógicamente, el I Plan obedeció a la necesidad de articular ordenada y sistemáticamente las medidas que se puedan poner en marcha para atender mejor a los ciudadanos. Esa "mejor" atención no quiere decir que lo decisivo sea "modernizar" de tal modo el funcionamiento del aparato administrativo que se llegue a tener una Administración totalmente "on line" y supertecnificada, si es que la gente no está en condiciones de aprovechar las ventajas del esfuerzo modernizador, lo realmente importante es que la estrategia reformadora y modernizadora se realice teniendo en cuenta las necesidades reales de los ciudadanos y las formas de relación que mejor se adapten a la gente. A veces, y no hay pocos casos,

se complica la atención al ciudadano como consecuencia de un ímpetu modernizador no bien orientado.

Las principales medidas puestas en marcha como consecuencia del I Plan fueron las siguientes:

– Elaboración periódica de manuales de información al ciudadano y su difusión telemáticas.

– Elaboración de manuales de procedimiento.

– Regulación del registro de entrada y salida de documentos

– Implantación de la ventanilla única en el marco del Convenio de 12 de mayo de 1997 firmado con el Gobierno de la Nación.

– Creación de un libro de sugerencias a través de la Orden de 31 de agosto de 1998 de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, en el que todo ciudadano puede presentar iniciativas, quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento y calidad de los servicios públicos.

Pues bien, "la extensión alcanzada con la iniciativa de ventanilla única, la necesidad de completar adiciones iniciadas (....), así como la relevancia cada día mayor de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aconsejan la adopción de un nuevo instrumento planificador de las actuaciones relativas a la mejora de la acción e información ofrecida a los ciudadanos" (Acuerdo de 4 de mayo de 2000 por el que se aprueba el II Plan de Atención al Ciudadano (2000-2002)[5].

Especialmente acertada me parece la mención que se hace en la exposición de motivos del II Acuerdo a la necesidad de "aportar nuevos enfoques y buscar soluciones más adecuadas a la realidad de la Administración de la Comunidad de Castilla y León". La realidad, bien lo sabemos, invita a que el esfuerzo reformador y modernizador no se quede en puras abstracciones o en una praxis absoluta sino que modula y tamiza los intentos de mejora del aparato burocrático.

Con el II Plan se trató de alcanzar los siguientes objetivos: continuar con el proceso de potenciación de los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano, acercar la Administración a los ciudadanos más alejados de los centros administrativos, aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías para facilitar las relaciones de los ciudadanos con la Administración y conseguir, finalmente, una mayor calidad en la protección de los servicios de información y atención al ciudadano" (Acuerdo de 4 de mayo de 2000).

[5] Según el Decreto 133/2002, de 26 de diciembre, el II Plan de Atención al Ciudadano prorrogó su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2003 (BOCyL, n.º 249 de 27 de diciembre de 2002).

El II Plan trató, entre otras cosas, de cumplir cabalmente el artículo 45 de Ley 30/1992 para incorporar mejor los medios técnicos de actuar administrativo. Intenta reducir la brecha digital de la población castellano-leonesa, sobre todo la rural. Se delimita la extensión de la ventanilla única empresarial, centro en el que se prestan los servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas y cuya finalidad es la de simplificar los trámites burocráticos y administrativos necesarios para construir una empresa. En este sentido, debe señalarse, porque así es, que Castilla y León es la Comunidad Autónoma que dispone de un mayor número de ventanillas empresariales (Valladolid, Burgos, Zamora, Segovia, Ávila, Miranda de Ebro, León, Salamanca y Palencia).

IV.– EL PLAN MARCO DE MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA Y LEÓN

Esencialmente, los procesos de reforma y modernización administrativa atienden tanto al ciudadano como destinatario natural de los servicios públicos, como a la propia Administración en cuanto suministradora de esos servicios. De la orientación de la acción administrativa al ciudadano hemos tratado en el epígrafe anterior. Ahora se trata de analizar "la mejora continua y de calidad de las unidades administrativas y de los servicios prestados por la Administración Autonómica"(Preámbulo 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 la Comunidad de Castilla y León)[6].

Pues bien, el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se dirige precisamente a impulsar este proceso en el conjunto de la Administración Autonómica que analizamos. Se prevé la aprobación de programas departamentales de mejora y calidad con una destacada participación de la Dirección General de Calidad[3] y se establecen los órganos de dirección y seguimiento.

Debe destacarse que fue precisamente el desarrollo del Plan de Atención al Ciudadano el motor del Plan Marco de Calidad al evidenciar "la conveniencia de adoptar un instrumento planificador de las actividades en materia de calidad de la propia Administración" (Preámbulo del Plan Marco de Calidad). Es lógico que al trabajar sobre el ciudadano se llegue a la conclusión de que sin un programa de mejora y calidad del aparato burocrático mal se puede articular una Administración Pública preparada para mejorar las condiciones de vida de la gente, que es la función primordial de cualquier Administración Pública que se precie.

---

[6] Según el Decreto 133/2002, de 26 de diciembre, el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios prorrogó su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2003 (BOCyL, n.º 249 de 27 de diciembre de 2002).

El modelo europeo de excelencia (EFQM) ha sido la fuente del Plan castellano-leonés. Eso sí, adaptándolo a la realidad territorial autonómica y a las previsiones generales contenidas en la denominada "Guía de Autoevaluación para la Administración Pública" elaborada por el propio Ministerio de Administraciones Públicas.

Obviamente, el Plan de Calidad abarca a todos los órganos, unidades y servicios de la Administración Autonómica, siendo sus destinatarios los ciudadanos –de forma indirecta– y directamente los empleados públicos. Se destaca, y ello es capital, que un Plan como el que analizamos, debe tener un decidido empeño de los responsable políticos de las Consejerías, así como la participación de todos los empleados públicos, sea cual sea su ubicación en la maquinaria administrativa, buscando así la "satisfacción de los empleados públicos en el ejercicio de sus funciones" (Preámbulo del Plan Marco").

Me aparece atinada la referencia que hace el Preámbulo del Plan a "prestar bien los servicios públicos desde el primer momento y con el menor coste posible". En este sentido, el desafío hoy de muchas Administraciones es hacer más, y mejor, con menos; tarea que es difícil, pero posible siempre y cuando se sea más consciente de que se gestionan intereses de la Comunidad, que deberían ser administrados, al menos, como se administra y gestiona lo propio.

El Plan establece unos mínimos (creación de grupos de mejora, elaboración de programas departamentales...) y crea un doble flujo en la mejora de la calidad de los servicios. Descendente, a través de los objetivos, la filosofía y la generación de unas obligaciones mínimas. Y, ascendente, con la posibilidad de que todos los empleados realicen propuestas de mejora, o eleven las sugerencias que tengan por conveniente.

Los objetivos del Plan Marco se cifran en "crear un proceso de mejora permanente de los servicios prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León" (Preámbulo). La mejora continua y la calidad se integran en un proceso permanente que debe ser impulsado y gestionado continuamente. Se trata, por otra parte, de "alcanzar el mismo nivel de calidad posible en las prestaciones de los servicios públicos con la reducción de innecesarias trabas burocráticas que resulte legalmente factible" (Preámbulo). En el mundo de la Administración Pública, uno de los componentes más importantes de la calidad y la mejora se refiere a la eliminación de cuantos obstáculos puedan entorpecer la acción administrativa en relación con los ciudadanos.

Además, otro de los objetivos del Plan Marco fue "fomentar en los empleados públicos una mentalidad de calidad en el desempeño de su función" (Preámbulo). La formación, pues, se erige también en un política de función pública que ayuda al compromiso de los empleados públicos con la mejora continua y la calidad. En lo que se refiere a "difundir entre los empleados públicos una consideración del ciudadano como "cliente" destinatario de los servicios y prestaciones de la Administración" (Preámbulo), confieso que me gus-

ta más la expresión usuario aunque, a renglón seguido, reconozco que en una democracia, los dueños del aparato público son los ciudadanos y que los empleados públicos no son, ni más ni menos, que gestores de los intereses colectivos. Finalmente, el Preámbulo señala como objetivo de Plan "incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios públicos que se le prestan".

Entre las líneas estratégicas ligadas a los objetivos del Plan Marco, podríamos referirnos a los documentos a que se refiere igualmente el Preámbulo. Difusión de las técnicas de gestión de calidad total y del método de evaluación de la calidad del Modelo Europeo de Excelencia, teniendo como protagonista principal a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios[3]. Implantación de las actuaciones departamentales encaminadas a la mejora y a la calidad.

Por lo que se refiere a la actuación del Plan, se contemplaban doce orientaciones estratégicas. A saber: conocimiento de las necesidades de mejora, acciones de comunicación y sensibilización acerca del Plan Marco y de la gestión de la calidad total, formación en materia de gestión de calidad y autoevaluación, implantación de cartas de servicios a los ciudadanos, creación de premios a las mejores prácticas de calidad en la Administración, establecimiento de un sistema interno de sugerencias y de aplicación de iniciativas, estudio y revisión de los procesos de los servicios generales prestados al público, elaboración de programas departamentales de mejora y calidad de los servicios, constitución y funcionamiento de grupos de mejora, estudio y revisión de los procesos de los servicios especiales prestados al ciudadano, aplicación e implantación de las mejoras propuestas y relacionadas. Y, finalmente, autoevaluación, seguimiento y control de las iniciativas aplicables.

El Plan Marco ha sido objeto de desarrollo en materia de cartas de servicios, grupos de mejora, sistema de evaluación de los ciudadanos, sugerencias y premios a la calidad.

En materia de cartas, debe citarse el Decreto 230 / 2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan los cartas de servicio al ciudadano, implantando estos documentos escritos que informan a los ciudadanos sobre los compromisos de calidad en los servicios que tienen encomendados los órganos y unidades administrativas a que se refieren, así como los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios.

La Orden de 21 de febrero de 2001 de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, regula la constitución y funcionamiento de los grupos de mejora, que supone poner en marcha unos equipos de empleados públicos específicamente dedicados a la calidad. Estos grupos de mejora participan activamente en la elaboración de los distintos programas departamentales de mejora de las Consejerías donde se detallan las previsiones generales del Plan Marco y las oportunidades de mejora de cada Departamento.

En relación con el sistema de evaluación de la calidad de los servicios, nos encontramos con el Decreto de 11 de octubre de 2001, en el que se establece el régimen, los crite-

rios y el desarrollo de la evaluación de la calidad de los diversos servicios que presta la Administración castellano-leonesa.

Por una parte, el Decreto de 24 de enero de 2001 crea y regula el régimen interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través del cual se implanta un sistema de realización, análisis y reconocimiento de las sugerencias formuladas por los empleados públicos, convirtiéndose éstos en una pieza imprescindible en el proceso de cambio y mejora emprendido por la Administración Autonómica.

Finalmente, por Decreto de 31 de enero de 2002, se crearon los Premios de Calidad de los Servicios Públicos con el fin de incentivar a los órganos de la Administración Autonómica, y a los Entes locales de la Comunidad de Castilla y León en el camino de las buenas prácticas de la calidad y premiar a los empleados públicos y ciudadanos que hagan aportaciones a través de las sugerencias presentadas. Esta última modalidad de premio para los ciudadanos me parece novedoso y merecedor de un juicio positivo, pues, puede animar a los ciudadanos a acostumbrarse a contribuir a la mejora de una Administración implicándose a través de la presentación de sugerencias que propicien una mejora del servicio.

V.– EL PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

En 2004, el Gobierno de la Junta de Castilla y León decide a partir de lo dispuesto en la Ley del Gobierno y Administración –artículo 31.2– y de los precedentes de reforma y modernización que ya hemos analizado, a través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, aprobar el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos, que "se configura como un instrumento de programación que con base en principios y objetivos comunes, evite visiones parciales y fragmentadas e incluya todas las medidas tendentes a la modernización de los servicios públicos".

El Plan diseña unos principios, define un objetivo general, varios objetivos estratégicos y establece una metodología de actuación. Para su puesta en marcha, se aprueba un Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León (de 19 de febrero de 2004) en el que se contempla su objeto, ámbito de aplicación, programación anual, su seguimiento, evaluación, revisión, desarrollo, aplicación y definición. Veamos.

Resulta significativo que el preámbulo del acuerdo que aprueba el Plan Estratégico comience con una cita del artículo 31.2 de la ley de Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de 3 de julio de 2001, precepto en el que se explicitan los principios y criterios que han de presidir el funcionamiento y régimen de la Administración Autonómica. Lógicamente, esta disposición se inspira, como no podría ser menos, en la

Constitución (artículo 103) y en la Ley de régimen jurídico de la Administración Pública y del procedimiento administrativo común (artículo 4). Pero, además, incorpora otros principios, como el de simplicidad, claridad, proximidad o agilidad que, siendo, como son, derivación de los parámetros constitucionales, aparecen expresamente reconocidos. También el legislador castellano-leonés señala, con toda nitidez, el nervio de la función administrativa en relación con los ciudadanos al disponer que el fundamento de la Administración es "el servicio efectivo a los ciudadanos", expresión que, delineada en el artículo 31.2 de la ley, tiene un valor relevante.

De acuerdo con estos criterios, el Acuerdo recuerda que "la razón de ser de la Administración de la Comunidad de Castilla y León es satisfacer las legítimas necesidades y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, liberando el desarrollo económico y social de la Comunidad mediante la prestación de servicios públicos de forma eficaz y eficiente". Pocas veces he visto mejor reflejado en una norma el sentido y justificación de la Administración Pública. La referencia central al ciudadano es clara y la función de contribuir al bienestar integral –calidad– de las condiciones de vida de la gente bien patente. Por otra parte, encontramos como criterios definidores de la prestación de los servicios públicos la eficacia y la eficiencia.

Obviamente, el acuerdo que ahora glosamos no aparece "ex nihilo", sino que trae su causa de los trabajos de reforma y modernización administrativa de la Junta que bien pueden resumirse en el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios (2000), analizado anteriormente, y en el Segundo Plan de Atención al Ciudadano que expiró el 31 de diciembre de 2003.

Dentro del gobierno autónomo, la Consejería encargada de estas tareas es la de Presidencia y Administración Territorial a través de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa, denominación que, aunque un poco larga, describe bien, incluso por orden, las funciones centrales de los departamentos de Administración Pública: atender mejor a los ciudadanos y mantener progresos continuos de mejora del aparato administrativo, tareas que deben entenderse, y aplicarse, desde perspectivas de complementariedad.

El propio Acuerdo, por el que se aprueba el Plan Estratégico, enumera los principios que inspiran las actuaciones del Plan. A saber: universalidad, participación, comunicación, planificación, descentralización y desconcentración, cooperación y colaboración, compromiso y responsabilidad.

El objetivo general del Plan, tal y como se lee en el preámbulo del Acuerdo, que nos estamos refiriendo, es "facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración, incrementar el grado de satisfacción con los servicios públicos y mejorar su calidad de vida y bienestar social, a través de una organización administrativa moderna, abierta, accesible, receptiva y

prospectiva que implique y motive a las personas que la integran; revise permanentemente sus actuaciones con el fin de mejorarlas; y consiga ser un referente de excelencia".

Lógicamente, el Plan Estratégico se centra en los ciudadanos y en la organización administrativa. En relación con los ciudadanos, se da un paso más al aspirar a facilitar su acceso a la Administración, al intentar mejorar su percepción de los servicios públicos y a buscar también la mejora de sus condiciones de vida. En segundo lugar, toda reforma u operación modernizadora de la Administración debe, igualmente, poner a punto el aparato administrativo y, también, mejorar las condiciones de trabajo de los empleados públicos que en mi opinión, son los co-protagonistas de estos intentos y proyectos junto a los ciudadanos.

El Gobierno Autonómico entiende que, para los próximos años, su programa de reformas debe centrarse en varios objetivos, que el Plan denomina objetivos estratégicos: "mejorar la atención, información y transparencia administrativa, promover la modernización de la Administración periférica, agilizar las gestiones públicas que haya que realizar el ciudadano, hacer de la Administración de Castilla y León un referente de excelencia, promover el ahorro de recursos económicos y materiales, mejorar la gestión de los recursos económicos y materiales, mejorar la gestión de los recursos humanos y su formación, e intensificar la comunicación interna y externa".

Se trata, en su mayoría, de objetivos relativos a subrayar el papel del ciudadano como dueño y señor del aparato público y a mejorar el funcionamiento de las estructuras administrativas de la Junta de Castilla y León. En el desarrollo de estos objetivos se preveen siete planes específicos y veintitrés programas operativos en los que se encuentran setenta y una medidas concretas.

La puesta en marcha y desarrollo del Plan Estratégico se encomienda a la Dirección General mencionada. Se articula en planes, programas operativos y medidas directamente aplicables por las distintas Consejerías.

Finalmente, junto a la programación anual se preveen normas para el seguimiento, evaluación, revisión, impacto económico, desarrollo y aplicación del Plan.

VI.– REFLEXIÓN FINAL

Una vez más se comprueba que la dimensión autonómica, como también la local, son muy adecuadas para la implantación y régimen de proyectos de reforma y modernización administrativa. En concreto, en relación con las normas jurídicas que en el ámbito de Castilla y León regulan la atención al ciudadano y la mejora y calidad de los servicios, pienso que podemos alcanzar algunas conclusiones que paso a exponer breve-

mente. En primer lugar, el centro de la Administración son los ciudadanos. Los planes de atención al ciudadano son fundamentales si queremos recuperar la idea de que la Administración es de la gente y que las reformas que funcionan son aquellas que ponen el acento en subrayar que lo determinante es pensar más en los problemas colectivos de los ciudadanos y en recordar que la función principal de la Administración Pública es mejorar las condiciones de la vida de los ciudadanos, ideas que están presentes en el Plan de Modernización castellano-leonés. Además, se insiste en el Plan en que es muy importante tener presente la realidad, que en una Comunidad Autónoma como la que estudiamos, tiene obvias y evidentes singularidades que el Plan debe atender, como efectivamente hace.

Y, en segundo lugar, me parece de gran interés subrayar el compromiso de la mejora y calidad con la buena prestación de los servicios al menor coste posible. Se puede, y se debe, hacer más y mejor con menos. Para ello es necesario administrar los fondos públicos con sentido de responsabilidad, consciente de la trascendencia y relevancia presente en una austera y digna política de gasto público. Además, y ya termino, que se den premios a las mejores sugerencias de los ciudadanos es, a mi juicio, un paso muy importante en orden a integrar más y mejor a la gente en la Administración Pública.

JAIME RODRÍGUEZ-ARANA
Catedrático de Derecho Administrativo
Presidente de la Sección Española del Instituto Internacional de Ciencias Administrativas

VII.– BIBLIOGRAFÍA

AJA ,E. y otros (1985): *El sistema jurídico de las Comunidades Autónomas.* Madrid. Tecnos.

ARENILLA SÁEZ, M. (1996): "La modernización de las Administraciones Autonómicas como decisión conformadora", *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* 7-8, pp. 125-137.

ALCOVER. M., BAIZÁN, A. y SALVADOR, M. (1996): "La oficina de gestión unificada para establecimientos industriales de la Generalitat de Catalunya: una experiencia de modernización administrativa", *Gestión y Análisis de Políticas Públicas,* 5-6, 111-124.

BALLART, X. (2000): "La administración de un Presidente. Cataluña: 1980-1997, en PANIAGUA, J. L (ed): *Gobierno y Administración en las Comunidades Autónomas.* Tecnos. Madrid.

BAÑÓN, R. y PANIAGUA, J. L. (2000): "Gobierno y Administración en el Estado de las Autonomías y Comunidades Autónomas, PANIAGUA, J. L (ed): *Gobierno y Administración en las Comunidades Autónomas.* Tecnos. Madrid.

CANALES ALIENDE, J. M. (1996): "Las administraciones Autonómicas en España: ¿Imitación o innovación?, *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* 7-8, pp. 139-142.

ECHEBERRÍA, K. (1995): "La paradoja de la reforma administrativa de las Comunidades Autónomas", INSTITUTO DE DERECHO PÚBLICO: *Informe Comunidades Autónomas,* 1994. Barcelona.

FLORENSA, M. LL. (1994): "La modernización de la gestión administrativa en la Generalitat de Catalunya", *Autonomies,* 18, pp. 13-43.

FONT I LLOVET, T. (1997): "Organización administrativa de las Comunidades Autónomas", INSTITUTO DE DERECHO PÚBLICO: *Informe Comunidades Autónomas 1996.*

FONT I LLOVET, T. (2000): "Organización administrativa de las Comunidades Autónomas", INSTITUTO DE DERECHO PÚBLICO: *Informe Comunidades Autónomas 1999.*

GIMÉNEZ ABAD, M. (1994): "La administración de la Comunidad de Aragón: organización y funcionamiento", *Autonomies,* 18, pp. 173-207.

GIMÉNEZ ABAD, M. (1996): "La función pública autonómica en el proceso de modernización del sector público", *Revista Vasca de Administración Pública,* 45 (II), pp. 139-151.

GOBIERNODE LA RIOJA (2000): *El proceso de modernización en las Administraciones Públicas: El caso de La Rioja.* Logroño.

HUIDOBRO, C. (1993): "La reforma administrativa en la Comunidad Autónoma de Castilla y León", *REGAP,* n.º 2, pp. 163-180.

JIMÉNEZ ASENSIO, R. (1998): *Altos cargos y directivos públicos.* IVAP.

JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN (2001): *Tercer encuentro sobre Administración y calidad de los servicios.*

JURADO, A. (1997): "Xornadas sobre modernización e reforma administrativa nas Comunidades Autónomas", *REGAP,* n.º 15, pp. 301-317.

LLERA, F. (2000): Gobierno y administración en Euskadi, PANIAGUA, J. L (ed): *Gobierno y Administración en las Comunidades Autónomas.* Tecnos. Madrid.

MÁRQUEZ, G. (1997): "La simplificación administrativa en el proceso de modernización de la gestión pública", *Revista Gallega de Administración Pública,* n.º 15, pp. 105-141.

MORENO, J. L. (1998): "Implantación del Plan de Calidad en la Comunidad de Madrid (1995-1998)", *Gestión y Análisis de Políticas Públicas,* n.º 11-12, pp. 61-81.

NIETO, A. (1992): "La reforma de la Administración Pública", *Revista Vasca de Administración Pública,* n.º 34 II, pp. 145-157.

ORTEGA, L. (1996): La reforma de la Administración Local, *Revista Vasca de Administración Pública,* n.º 45 II, pp. 85-95.

ORTEGA, L. (1997): "El proceso de modernización administrativa contenido en la LOFAGE", *Gestión y Análisis de políticas públicas,* n.º 7-8, pp. 87-95.

PALOMAR OLMEDA, A. (1997): *La planificación de los recursos humanos en el ámbito público.* Madrid. McGraw-Hill.

PORRAS NODALES, A. (1994): "La administración andaluza entre la modernización y el clientelismo, *Autonomies,* 18, pp. 81-93.

RAMOS JIMÉNEZ, J. (1998): "El sistema de evaluación de la calidad en centros y servicios de la Generalitat Valenciana", *Revista Valenciana d'Estudis Autonomics,* n.º 25, pp. 349-362.

RAZQUIN, M. (1994): "La transformación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra: el reto de la modernización, *Autonomies,* 18, pp. 93-121.

RODRÍGUEZ-ARANA MUÑOZ, J. (1996): "Reforma administrativa y Estado Autonómico", *Actualidad Administrativa,* n.º 23, pp. 445-474.

RODRÍGUEZ-ARANA, J. / GONZÁLEZ, A: "Los procesos de modernización administrativa en las Comunidades Autónomas", informe *Comunidades Autónomas* (2002).

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, D. (1993): "Reforma e modernización da administración publica galega", *REGAP,* 5, pp. 11-40.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, J. J. (2000): "Algunas reflexiones sobre la Administración Ppública en Canarias", *Actualidad Administrativa,* n.º 5, pp. 167-193.

SÁNCHEZ MORÓN, M. (1998): "Marco jurídico y competencial del personal al servicio de las Administraciones Públicas", en *Situación actual y tendencias de la función Pública española.* Ed. Comares. Granada.

SUBIRATS, J. y RAMIÓ (1996): "Los aparatos administrativos de las Comunidades Autónomas (1980-1995): entre el mimetismo y la diferenciación", *Revista Vasca de Administración Pública,* 45 (II), pp. 151-183.

VILAS NOGUEIRA (2000): "Gobierno y Administración en la Comunidad Autónoma de Galicia, PANIAGUA, J. L (ed.): *Gobierno y Administración en las Comunidades Autónomas.* Tecnos. Madrid.

VILLORIA, M. (1994): "El fenómeno modernizador en la Administración de la Comunidad de Madrid", *Autonomies,* 18, pp. 147-173.

VV. AA. (2001): "La reforma del sector publico: experiencias y tendencias en el mundo occidental, recopilación de ponencias". *Jornadas sobre las reformas en el Sector Público* (1999). Barcelona. Sindicatura de Comptes de Catalunya.

WOLLMANN, H. (2001): *Germany's Trajectory Of Public Sector Modernisation: Continuities And Discontinuities,* Policy and Politics, 29,2, pp. 151-169.

XUNTA DE GALICIA (2001): *La evaluación del rendimiento en las Administraciones Públicas.* Santiago de Compostela.

I. Plan de Modernizacion

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

§ 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 BOCyL nº 53, de 17 de marzo de 2004)

La Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León establece en su artículo 31.2 que, en sus relaciones con los ciudadanos, la Administración de la Comunidad, para el servicio efectivo a los mismos, actúa con objetividad y transparencia en la actuación administrativa con arreglo a los principios de simplicidad, claridad y proximidad, agilidad en los procedimientos administrativos y en las actividades materiales de gestión y con pleno respeto a sus derechos.

De acuerdo con esos principios, la razón de ser de la Administración de la Comunidad de Castilla y León es satisfacer las legítimas necesidades y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, liderando el desarrollo económico y social de la Comunidad mediante la prestación de servicios públicos de forma eficaz y eficiente.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León viene desarrollando en los últimos años un proceso de modernización basado en el aprovechamiento de las ventajas de las tecnologías de la información y de la comunicación, receptividad, acercamiento a los ciudadanos y la mejora en la prestación de los servicios públicos.

En este sentido, por Decreto 46/2000, de 9 de marzo, se aprobó el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y mediante Acuerdo de 4 de mayo de 2000 de la Junta de Castilla y León se aprobó el Segundo Plan de Atención al Ciudadano, cuya vigencia expiró el 31 de diciembre de 2003.

Por otra parte, el Decreto 71/2003, de 17 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, dispone que le corresponde la implantación de medidas de modernización y calidad de los servicios públicos, así como la mejora continua de la atención e información al ciudadano. En el seno de ésta, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa tiene atribuido, de acuerdo con el mencionado Decreto, la planificación, ejecución y coordinación de planes y programas para la mejora de los servicios y sistemas de gestión pública de la Administración Autonómica, así como la dirección e impulso de iniciativas tendentes a la mejora de la atención e información al ciudadano y la función específica, entre otras, de elaboración y coordinación del Plan Estratégico de Modernización de los servicios públicos.

De acuerdo con estas previsiones y con objeto de impulsar el proceso de innovación de la Administración Autonómica de Castilla y León, el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos se configura como un instrumento de programación que con base en principios y objetivos comunes, evite visiones parciales y fragmentadas e incluya todas las medidas tendentes a la modernización de los servicios públicos.

Los principios básicos que inspiran todas las actuaciones del Plan son los de universalidad, participación, comunicación, planificación, descentralización y desconcentración, cooperación y colaboración, compromiso y responsabilidad.

El Objetivo General del Plan Estratégico de Modernización es "facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración, incrementar su grado de satisfacción con los servicios públicos y mejorar su calidad de vida y su bienestar social, a través de una organización administrativa moderna, abierta, accesible, receptiva y prospectiva que implique y motive a las personas que la integran; revise permanentemente sus actuaciones con el fin de mejorarlas; y consiga ser un referente de excelencia".

Para alcanzar esta meta, el Plan se marca una serie de objetivos estratégicos que, sintéticamente expuestos, se concretan en mejorar la atención, información y transparencia administrativa, promover la modernización de la Administración periférica, agilizar las gestiones públicas que tenga que realizar el ciudadano, hacer de la Administración de Castilla y León un referente de excelencia entre las organizaciones públicas, promover el ahorro de recursos económicos y materiales, mejorar la gestión de los recursos humanos y su formación e intensificar la comunicación interna y externa.

Para la consecución de los objetivos estratégicos, el Plan se estructura en siete planes específicos y veintitrés programas operativos en los que se encuadran setenta y una medidas concretas de actuación.

El Plan Estratégico promueve la responsabilidad, participación activa e involucración de todas las instancias de la Administración en la consecución del objetivo final de modernización administrativa para prestar mejores servicios a los ciudadanos castellanos y leoneses.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Presidencia y Administración Territorial, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 19 de febrero de 2004, adopta el siguiente

ACUERDO:

Primero.– Objeto y ámbito de aplicación.

1. Es objeto del presente Acuerdo la aprobación del Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. El Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León implica y compromete a todas las Consejerías y organismos dependientes y tendrá eficacia hasta el 31 de diciembre de 2007.

Segundo.– Planes, programas operativos y medidas.

El Plan Estratégico de Modernización se articula en planes, programas operativos y medidas directamente ejecutables por las distintas Consejerías, en los plazos y condiciones en él especificados.

Los Centros Directivos de las Consejerías fomentarán la participación e iniciativa de todos sus miembros, sin perjuicio de la función de impulso de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Tercero.– Programación anual.

Anualmente, a iniciativa de todas las Consejerías y previo informe y propuesta de la Comisión de Secretarios Generales, se aprobará por Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, con anterioridad al 31 de enero de cada año, la programación anual del Plan, en la que se concretará, para cada ejercicio, las medidas a abordar, los agentes implicados y su impacto económico.

Dicha programación anual contendrá una Memoria que incorporará los resultados obtenidos en la programación precedente, que será remitida al Consejo de Gobierno.

Cuarto.– Seguimiento y Evaluación.

La Consejería de Presidencia y Administración Territorial realizará el control, seguimiento y evaluación del cumplimiento del presente Plan, y, en su caso, adoptará o propondrá adoptar, las medidas necesarias para asegurar su correcta ejecución.

A tal fin, se elaborarán cuantos informes y estadísticas de evaluación se precisen, además de un "Informe de seguimiento y evaluación del Plan". Este último documento tendrá carácter cuatrimestral y será remitido a la Comisión de Secretarios Generales.

Quinto.– Revisión.

Por Orden del titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a propuesta o iniciativa de las distintas Consejerías o por decisión de la Comisión de Secretarios Generales, podrán incluirse nuevos programas operativos y medidas concretas de actuación, o adecuarse los mismos.

Sexto.– Impacto económico.

Por las distintas Consejerías, en los correspondientes anteproyectos de presupuestos, se propondrán los créditos suficientes para la ejecución de las medidas previstas en el Plan Estratégico de Modernización.

Séptimo.– Desarrollo y aplicación.

Se autoriza al titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Acuerdo y del Plan Estratégico de Modernización.

Se autoriza al titular de la Consejería de Hacienda para efectuar o, en su caso, proponer a la Junta de Castilla y León las transferencias o habilitaciones de créditos necesarios a fin de dar cumplimiento a lo previsto en el presente Decreto.

Octavo.– Difusión.

Sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" el Plan será objeto de la máxima difusión.

I. El Plan Estratégico de Modernización: La Administración Autonómica del futuro

PROFUNDIZAR EN LA MODERNIZACION

La Comunidad de Castilla y León ha alcanzado el más alto nivel de competencias de su historia y está obligada a ejercerlas dentro de un proceso de mejora continua. La mayor capacidad de actuar es un desafío, pero también una oportunidad. En este momento, por tanto, se dan los factores idóneos para profundizar en la mejora y modernización de la Administración Regional a través del desarrollo e implantación de los planes, programas y medidas contenidos en este Plan Estratégico de Modernización.

UNA ADMINISTRACION PROSPECTIVA

En un entorno cada día más exigente, en el que los destinatarios principales de las acciones administrativas y políticas de la Administración, los ciudadanos, exigen una mayor cercanía, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, la Administración Pública ha de esforzarse por satisfacer mejor sus necesidades y requerimientos, anticipándose a los mismos.

El conocimiento y análisis de los factores que influyen en el entorno territorial, económico, social, normativo y organizacional en el que presta sus servicios la Administración de la Comunidad de Castilla y León y su propia experiencia, constatan la necesidad de seguir avanzando en la mejora de los servicios públicos autonómicos y de detectar los retos que deben afrontarse con el fin de crear valor y aumentar la confianza de los destinatarios de su actividad.

COMPROMISO POLITICO

El Plan Estratégico de Modernización es un compromiso del Gobierno de Castilla y León, expresado por su Presidente en el discurso de investidura para la presente legislatura, en el que anunció la elaboración y aprobación de este Plan.

Partiendo de estas premisas, el Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León, con un horizonte temporal de 2004 a 2007, se configura como el instrumento facilitador, unificador e integrador de las actuaciones de modernización e innovación necesarias para alcanzar una Administración moderna, abierta, accesible, receptiva y prospectiva que facilite la actividad de los ciudadanos e incremente su calidad de vida, su bienestar social y su grado de satisfacción con los servicios recibidos; que implique y motive a las personas que la integran; revise permanentemente sus actuaciones con el fin de mejorarlas; y consiga ser un referente de excelencia.

§ 1

UN PLAN PARTICIPATIVO Y CONSENSUADO

El proceso de elaboración del Plan de Modernización ha sido participativo y consensuado: se ha contado con la intervención activa de las Consejerías y de las Delegaciones Territoriales. Por otra parte, la Administración General del Estado y la Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León han aportado propuestas y sugerencias.

Asimismo, han colaborado todo tipo de agentes sociales: asociaciones empresariales, organizaciones sindicales, colegios profesionales o asociaciones de consumidores y usuarios, con el fin de que sean la Administración y los agentes sociales implicados los que definan los principales retos que deben ser abordados en este Plan. La participación de las organizaciones sindicales (U.G.T y CC.OO) y empresariales (CECALE) se ha materializado a través de diversas reuniones del Grupo III de Mejora de la Calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma, creado al amparo del Acuerdo para el Impulso del Diálogo Social, de fecha 9 de noviembre de 2001.

Por último, y para completar la visión interna y externa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se ha contrastado el Plan Estratégico con un grupo de expertos multidisciplinares de reconocido prestigio, tanto provenientes de la Administración Pública como del mundo académico, que han aportardo su conocimiento, saber, experiencia y la doctrina operativa y práctica más avanzada en la actualidad en materia de modernización e innovación administrativa en las áreas de máximo interés del proyecto.

Esta metodología refleja la firme voluntad de tener un profundo conocimiento de la realidad de la Administración Autonómica y el propósito de liderar los procesos de cambio de la misma en los próximos años.

II. Análisis del entorno

II.1 Escenario de modernizacion de las Administraciones Publicas

En este apartado, se hace referencia al marco en el que actualmente se desenvuelven las Administraciones Públicas, a la capacidad de éstas para adaptarse a los continuos cambios del entorno, resaltando aquellos aspectos más relevantes que caracterizan la sociedad de hoy en día y haciendo mención a las cuestiones que son clave para conseguir una Administración eficaz, eficiente y más cercana al ciudadano.

SOCIEDAD EN CONSTANTE EVOLUCION

Diversas circunstancias han ido desencadenando en los últimos años una realidad social distinta, caracterizada por un mayor dinamismo social, tecnológico y económico y en constante transformación.

En este nuevo escenario, se plantea una concepción diferente de la organización y su estructura, la cultura, las personas, los procesos, tecnologías y sistemas. La organización debe centrar sus esfuerzos en orientar sus procesos a satisfacer las necesidades y expectativas de los castellanos y leoneses. Éstos son, en último término, los principales árbitros de la calidad del servicio ofrecido por la Administración.

POLITICAS PUBLICAS DE MODERNIZACION

La Administración Pública no puede excluirse de este proceso de modernización, el cual pasa por la adopción de sistemas de gestión innovadores que centren su atención en los siguientes aspectos fundamentales:

* Impulsar el análisis, seguimiento, control y evaluación continua de los procesos y resultados.

* Conseguir una Administración cercana, transparente y accesible a todos los ciudadanos con la potenciación de los canales de comunicación e información.

* Descentralizar y delegar competencias en la gestión.

* Integrar la Administración en la Sociedad del Conocimiento optimizando la innovación y la creatividad, mediante la aplicación de nuevas tecnologías.

* Promover la gestión de la calidad total, para la cual el Modelo EFQM de Excelencia constituye un buen eje central de referencia,

ya que dicho modelo engloba a los diversos componentes de la Gestión de la Calidad Total, que sustentan la base sobre la que se articulan tanto el análisis como la transformación de una organización.

* Dotar a la organización de mayor flexibilidad y capacidad de respuesta frente a las necesidades de los ciudadanos.

* Conseguir la participación y colaboración de los empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios que se prestan, con el fin de obtener tanto la satisfacción de los ciudadanos, como la mejora de la gestión en la organización.

* Promover la eficacia, el rendimiento y la gestión por objetivos.

La Administración Pública debe buscar la mejora continua y estar orientada, en última instancia, a mejorar la atención y el servicio a los ciudadanos, anticipándose a sus nuevas exigencias, actuando como instrumento para servir mejor a una sociedad en continua evolución y que experimenta modificaciones en sus necesidades.

Asimismo, las Administraciones Públicas han de orientar sus actuaciones internas y externas a la gestión de las personas y a la utilización del conocimiento y las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, aspectos estos básicos para lograr el éxito en las estrategias desarrolladas por las mismas.

PRINCIPIO DE COOPERACION INTERADMINISTRATIVA

No se debe olvidar, dentro de este contexto, la enorme importancia que en sí entrañan los acuerdos de colaboración entre las diferentes Administraciones, desde el respeto a las diferentes esferas de competencia -central, autonómica y local- con el propósito de lograr la máxima coherencia posible en ese movimiento decidido de reforma y modernización, cuyo motor principal es el bienestar y el cumplimiento de las demandas de los ciudadanos a través de la mejora continua en la prestación de los servicios.

DISTINTOS MODELOS DE MODERNIZACION

En la última década, han sido numerosas las Administraciones que han iniciado, con mayor o menor intensidad, el camino hacia la modernización y mejora de sus servicios.

Cada Administración ha optado por un modelo para la consecución de dicho objetivo. En la mayoría de los casos, se trata de un modelo propio, adaptado a las necesidades específicas de la organización y de la sociedad a la que sirve, así como a la situación existente

en relación con recursos disponibles, medios técnicos y humanos, apoyo de la dirección, antecedentes etc.

No obstante, a pesar de la especificidad de los modelos de modernización de las distintas Administraciones, puede decirse que las motivaciones que han llevado a su puesta en marcha son comunes a todas ellas, pues responden tanto a las exigencias actuales de la sociedad española, como a los principios básicos de las más modernas teorías de gestión pública:

* Adecuación de los servicios a los cambios en las expectativas de los ciudadanos.
* Refuerzo de la visión del ciudadano como usuario con derechos y opiniones propias.
* Impulso de la productividad y de la eficiencia en los servicios públicos.
* Motivación e involucración de los recursos humanos.

II.2. Analisis del entorno mas proximo

El objetivo del diagnóstico que aquí se realiza es el análisis del entorno económico y social en el que se mueve y al que sirve la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Para entender y transmitir una mejor comprensión de los objetivos y las actuaciones planteadas en el presente Plan Estratégico, hay que partir de la consideración de que el diseño de la modernización administrativa se encuentra condicionado por determinados factores. Así, el análisis y conocimiento de las características de la realidad territorial, económica, social y organizacional de nuestra Comunidad, es decir, del entorno en el que se van a aplicar las medidas proyectadas, resulta fundamental para acercarnos a las soluciones propuestas por este Plan.

UNA COMUNIDAD EXTENSA Y POCO POBLADA

Estructura económica y social. Castilla y León comprende un amplísimo territorio, 94.224 km2, la región más grande de España, que representa el 18,7% de la superficie nacional, y que cuenta además con nueve provincias y un gran número de municipios, 2.249 (Fuente: "Datos Básicos de Castilla y León 2003", Ed. Junta de Castilla y

León), la mayoría de ellos poblaciones rurales pequeñas y diseminadas. En este territorio habitan 2.480.369 personas (Fuente: INE, "Revisión del Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero 2002"), ubicadas principalmente en las capitales de provincia y, a la vez, con una gran dispersión en las numerosas Entidades Locales.

La extensión de Castilla y León, así como la dispersión de su población, condiciona el despliegue de las actuaciones planificadas por la Administración, al entrar en juego la dimensión territorial y la actuación de los distintos órganos de la Administración Regional y de las restantes Administraciones Públicas, con las consiguientes necesidades de coordinación, capacidad de actuación y disponibilidad de recursos entre los mismos.

Desde el punto de vista económico, la tradicional dedicación al sector agrario en el ámbito rural y al sector industrial en grandes ciudades, está dando paso a un relativamente importante sector servicios, en un contexto de tasa de paro inferior a la media nacional, 10,4% frente al 11,4% de España (Fuente: INE, "Encuesta de Población Activa", recogido en "Datos Básicos de Castilla y León 2003", Ed. Junta de Castilla y León).

UNA SOCIEDAD EN PERMANENTE CAMBIO

Mayor nivel de exigencia por los ciudadanos. La evolución de la sociedad lleva consigo que los ciudadanos demanden a la Administración mejores prestaciones y nuevos servicios. En consecuencia las Administraciónes Públicas se ven obligadas a mejorar su funcionamiento y modernizarse al ritmo que le imponen los ciudadanos y la sociedad en su conjunto, adaptándose a los nuevos requerimientos mediante la orientación de su política y estrategia

El actual entorno social requiere de una Administración ágil y moderna. Las presiones de este entorno obligan e impulsan a las administraciones a adaptar progresivamente sus órganos y estructuras a las transformaciones de la sociedad, a las exigencias del progreso económico y a la evolución de los avances tecnológicos.

Hoy en día el ciudadano ha adquirido una mayor capacidad de acción y de decisión frente a la Administración, y demanda también una mayor participación en la actividad administrativa con el obje-

tivo de que se atiendan sus necesidades y de que le aseguren el mayor nivel de calidad en los servicios que recibe.

Podría suponer un freno en el avance de la modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León el que ésta no tuviera los recursos, la formación, las bases, la cultura, la iniciativa, las características de excelencia necesarias para estar a la misma altura que otras administraciones, organizaciones y entidades de ámbito público o privado que sirven de referente a los actuales y potenciales ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

NUEVAS TECNOLOGIAS AL SERVICIO DE LA MODERNIZACION

Desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación. El desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación favorece la utilización de la tecnología como factor de impulso de la modernización administrativa.

En concreto, el desarrollo de la Web de la Junta de Castilla y León en Internet es una forma de afirmar el interés de la Administración Regional en potenciar este canal de relación con el ciudadano y aprovechar dicha tecnología para mejorar de manera continua sus objetivos de eficacia y su compromiso de acercamiento y simplificación del servicio al ciudadano a través de la administración electrónica.

El paulatino crecimiento de servicios electrónicos en las distintas Administraciones con el fin de facilitar la gestión a los ciudadanos está favoreciendo el desarrollo de la Sociedad de la Información entre los ciudadanos, también en Castilla y León, por lo que parece conveniente acelerar los procesos de implantación de servicios de administración electrónica en nuestra Comunidad, incrementando la cartera de prestaciones digitales ofrecida en la actualidad.

CONCERTACION SOCIAL

Fortalecimiento de la concertación social. El fortalecimiento experimentado por la concertación social en Castilla y León durante los últimos dos años ha significado la consecución de pactos de relevancia y trascendencia para la innovación en la Administración Regional, tales como el "Acuerdo para la Modernización y Mejora de la Administración Autonómica de Castilla y León", de 16 de diciembre de 2002, al que más adelante se hará referencia.

§ 1

LIBERALIZACION SECTORES ECONOMICOS

Liberalización de sectores económicos. La liberalización de determinados sectores económicos relacionados fundamentalmente con suministros energéticos favorecerá la posibilidad de obtener ventajas de la nueva situación de competencia entre los correspondientes operadores.

III. Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León

III.1- Antecedentes

PLANES DE ATENCION AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León no ha sido ajena a los procesos modernizadores de las organizaciones públicas. Desde el año 1999, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial cuenta en su estructura orgánica con un centro directivo, la Dirección de Calidad de los Servicios, a la que corresponde la planificación, coordinación y ejecución de programas para la mejora de los servicios y sistemas de gestión públicas de la Administración Autonómica.

Así se aprueban los Planes de Atención al Ciudadano(años 1997 Y 2000), instrumentos de mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en su relación diaria con los ciudadanos de la región, y el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios(año 2000), herramienta de mejora de la gestión administrativa interna que también beneficia a los ciudadanos. Esta estrategia de modernización basada en estos Planes mereció el reconocimiento del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos con el otorgamiento de una Mención del Jurado de la segunda edición, correspondiente al año 2002, de los Premios Ciudadanía. Asimismo, la Junta de Castilla y León ha obtenido en 2003 el Premio Mejores Prácticas, otorgado por el Club Gestión de la Calidad, fedatario en España de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.), por el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos.

ACUERDO PARA LA MODERNIZACION Y MEJORA DE LA ADMINISTRACION AUTONOMICA.

Posteriormente, la modernización de los servicios públicos ha estado presente en distintos acuerdos sociales suscritos por la Administración Regional: Acuerdo para el impulso del diálogo social en Castilla y León, de 9 de noviembre de 2001; Acuerdo para la modernización de la negociación colectiva y la mejora de las políticas de empleo, de 18 de julio de 2002; Acuerdo para el desarrollo y ejecución de medidas sobre modernización de la negociación colectiva y mejora de las políticas de empleo, de 30 de noviembre de 2002; y, sobre todo, el Acuerdo para la modernización y mejora de la Administración Autonómica, de 16 de diciembre de 2002.

ESTRATEGIA REGIONAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION.

Junto a ellos, la Estrategia Regional de la Sociedad de la Información , el III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación (2004-2006), aprobado por Acuerdo 235/2003, de la

Junta de Castilla y León, de 2 de octubre, y el Convenio Marco de colaboración entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Junta de Castilla y León de 6 de febrero de 2004, establecen las líneas básicas para la extensión de la Sociedad de la información y del Conocimiento en la Comunidad de Castilla y León, con una atención especial al papel de la Administración en su relación con los ciudadanos.

Planes de Atención al Ciudadano

El I Plan de Atención al Ciudadano fue aprobado por Acuerdo de la Junta de Castilla y León de 30 de octubre de 1997 (B.O.C. y L. nº 221, de 17 de noviembre). El II Plan de Atención al Ciudadano fue aprobado por Acuerdo de la Junta de Castilla y León del 4 de mayo de 2000 (B.O.C. y L. nº 98, del 23 de mayo), con vigencia prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2003.

UNA ADMINISTRACION QUE SE ACERCA AL CIUDADANO

Entre los principales resultados obtenidos por estos Planes destaca la extensión de la Ventanilla Única. A fecha 31 de diciembre de 2003, un total de 335 Entidades Locales de Castilla y León cuentan con Ventanilla Única, lo que supone poder ofrecer este servicio a 1.700.000 castellanos y leoneses, cifra que viene a representar cerca del 70% de la población de la Comunidad.

Por otra parte, la implantación de la Ventanilla Única en la propia Administración Autonómica se ha llevado a cabo a través de un Sistema informático de Registro Único de entrada y salida de documentos. Actualmente, son más de veinte millones de documentos los tramitados por este Sistema. Sólo en el 2003 se han tramitado 4.700.000 documentos.

UNA ADMINISTRACION QUE SE ACERCA AL EMPRENDEDOR

La "Ventanilla Única Empresarial", iniciativa cuyo fin ha sido simplificar los trámites burocráticos y administrativos necesarios para constituir una empresa, disminuye las visitas a las "ventanillas" que tienen que realizar los emprendedores. Castilla y León creó la primera "Ventanilla Única Empresarial" de España, en Valladolid, en el año 1999. A ésta, siguieron las de Burgos, Zamora, Segovia, Ávila, Salamanca, Miranda de Ebro, León, Soria y Palencia. En total se han creado, hasta el 31 de diciembre de 2003, 2.955 empresas, con un empleo generado estimado en cerca de 5.000 puestos de trabajo.

UNA ADMINISTRACION CON LA QUE ES FACIL RELACIONARSE

Un aspecto importante de la modernización de la Administración de Castilla y León ha sido la habilitación de la posibilidad de presentación por los ciudadanos de escritos oficiales ante la Administración mediante fax, a determinados números declarados oficiales (Decreto 118/2002, de 31 de octubre), lo que significa en la práctica tener abierta la Administración ante los ciudadanos durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Hasta el 31 de diciembre de 2003 se habían recibido un total de 3.200 documentos transmitidos vía fax.

La ampliación del horario de apertura a las tardes y sábados por la mañana, en determinadas unidades administrativas, ha supuesto una manifestación del esfuerzo de la Administración por adaptarse a las necesidades de los ciudadanos facilitando a éstos la realización de gestiones administrativas presenciales fuera de su horario laboral, con una mejora indudable del servicio prestado, conciliando las gestiones públicas con los deberes profesionales y laborales de los castellanos y leoneses.

El teléfono 012 de información administrativa ha supuesto poner en marcha un nuevo canal de comunicación entre el ciudadano y la Administración Autonómica. Desde su entrada en funcionamiento, el 21 de abril de 2003, hasta el 31 de diciembre de ese mismo año ha recibido casi 60.000 llamadas.

UNA ADMINISTRACION QUE ESCUCHA AL CIUDADANO

El Buzón Virtual de Sugerencias , incluido en la página Web de la Junta de Castilla y León, ofrece un medio directo y rápido de comunicación con la Administración a través del que los ciudadanos pueden formular sugerencias dirigidas a la mejora de los servicios que se prestan y efectuar quejas sobre el funcionamiento de los mismos.

Igualmente, a través de Internet, los usuarios pueden realizar consultas, como la valoración de bienes inmuebles o el Boletín Oficial de la Comunidad de Castilla y León a texto completo, y efectuar peticiones de información sobre cualquier asunto relacionado con la Administración de la Comunidad.

Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios

El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, fue aprobado mediante Decreto 46/2000, de 9 de marzo de 2000 (BOCyL nº 51, de 14 de marzo), cuya vigencia se prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2003.

El Plan de Calidad establece los criterios generales que se han seguido en materia de Calidad por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, inspirándose en Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad, constituyendo así el entorno en el que realizar las actuaciones de calidad, dejando a los "Programas Departamentales y Provinciales de Mejora y Calidad de los Servicios" el establecimiento de las actuaciones concretas a desarrollar en las respectivas Consejerías y Delegaciones Territoriales.

El Plan de Calidad fijó la obligación de elaborar un Programa Departamental de Mejora y Calidad de los Servicios por cada una de las Consejerías y Delegaciones Territoriales de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Estos Programas, que se aprobaron a lo largo de los años 2001 y 2002, son auténticos Planes de Calidad para cada departamento y recogen un total de 150 áreas de mejora que han sido abordadas a lo largo de su vigencia.

UNA ADMINISTRACION PARTICIPATIVA

Por Orden de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, se regula la constitución y funcionamiento de los Grupos de Mejora (B.O.C y L. n º 38, de 22 de febrero). Estos grupos constituyen un sistema participativo de gestión, mediante el cual los empleados públicos que los integran detectan problemas, analizan sus 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.

La importancia de reflexionar sobre las experiencias desarrolladas en otros grupos de mejora y de comparar las prácticas adoptadas, ha motivado la celebración de Convenciones anuales de Grupos de Mejora. En estas Convenciones, se exponen las actuaciones de los

Grupos de Mejora sirviendo de ocasión para el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

UNA ADMINISTRACION QUE APRENDE

Dentro de las distintas acciones del Plan, se recogía la realización de acciones formativas en Calidad. Así, han recibo formación en materia de Calidad más de 2.000 empleados públicos desde la aprobación del Plan de Calidad.

UNA ADMINISTRACION DE CALIDAD

Mediante el Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, configurándolas como el documento escrito en el que la Administración plasma los compromisos de calidad en la prestación de determinados servicios al ciudadano, más allá de los exigidos normativamente. Hasta el momento actual han sido aprobadas ocho Cartas de Servicios al Ciudadano.

Asimismo, han sido elaborados 22 Catálogos de Servicios y Compromisos de Calidad, correspondientes a otros tantos albergues y residencias juveniles.

UNA ADMINISTRACION QUE SE EXAMINA

Mediante el Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. nº 202, de 17 de octubre de 2001), se adapta el Modelo EFQM de Excelencia a nuestra Administración y se establecen los criterios, subcriterios y métodos para la realización de evaluaciones de la calidad.

Este sistema se complementa con la opinión ciudadana, manifestada a través de encuestas generales y sectoriales, en las que se reflejan las principales demandas y requerimientos de los receptores de los servicios públicos.

El 19 de febrero de 2002 entró en vigor 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.

UNA ADMINISTRACION QUE RECONOCE A LOS MEJORES

Mediante 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 de 2002).

Desde su creación, se han realizado dos convocatorias de estos premios, correspondientes a los años 2002 y 2003, en las cinco categorías previstas: Excelencia y Calidad de los Servicios, Mejores Prácticas, Mejores Prácticas en las Administraciones Locales de Castilla y León, Mejores Sugerencias de Ciudadanos y Mejores Sugerencias de Empleados Públicos.

Acuerdo para la modernización y mejora de la Administración Autonómica

NUEVO MODELO DE FUNCION PUBLICA

El "Acuerdo para la Modernización y Mejora de la Administración Autonómica de Castilla y León", de 16 de diciembre de 2002 partiendo de la consideración del apoyo y compromiso de los empleados como el factor clave de éxito de las políticas de modernización y mejora de la Administración, define un modelo de Función Pública que intenta dar respuesta a las necesidades de la Administración actual y satisfacer las expectativas e intereses profesionales de los empleados públicos. Se hace de la formación una pieza clave del nuevo modelo de carrera administrativa a fin de alcanzar un mayor grado de profesionalización de los empleados públicos.

Los objetivos fijados en el Acuerdo son:

* Mejorar permanentemente la atención al ciudadano, elevando el espíritu de servicio público de los empleados.

* Promover e impulsar la gestión de calidad en la Administración.

* Definir una política efectiva de dirección y desarrollo de las personas, favoreciendo la creatividad, la innovación, el apoyo, la comunicación, la participación, la implicación en el trabajo y el compromiso de los empleados con los fines de la organización y el trabajo en equipo.

* Configurar una organización flexible, eficaz y eficiente.

Se ratifican, asimismo, los principios de ordenación de la Función Pública, tales como el sometimiento pleno a la Ley y al Derecho; los principios de igualdad, mérito y capacidad; la responsabilidad, incompatibilidad y neutralidad como garantías del ejercicio objetivo

e imparcial de la Función Pública; la ética profesional en el desempeño del servicio público; la inamovilidad en la relación de servicio, como garantía de la independencia en la prestación de servicios; la eficacia en el servicio a los intereses generales; la eficiencia en la utilización de los recursos; la jerarquía en la atribución, ordenación y desempeño de funciones y tareas asignadas al puesto de trabajo; la coordinación, cooperación e información entre las Administraciones Públicas en materia de Función Pública; la capacidad de autoorganización en la ordenación de la actividad profesional; así como la participación y negociación para la determinación de las condiciones de trabajo con la representación del personal.

VALORES ETICOS

Por otra parte, se expresan los valores éticos del servicio público, como la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

En este Acuerdo con los sindicatos se establecen criterios de organización del trabajo. A tal efecto se desarrollará una planificación integral de los recursos humanos a través de la racionalización y simplificación de la estructura ocupacional de cada sector de la Administración, que permitirá abordar las diferentes situaciones con medidas adecuadas de reordenación, transformación y distribución del empleo, en un marco de estabilidad en el mismo y, que a la vez, sirvan para motivar y estimular a los empleados.

Los criterios inspiradores de la organización del trabajo que se establecen son: La adecuación de las plantillas, la racionalización y mejora de los procesos operativos, la valoración de los puestos, la profesionalización y promoción, la evaluación del desempeño, así como la implantación de la gestión por competencias.

Estrategia Regional de la Sociedad de la Información y III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación

UNA ADMINISTRACION PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

El III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación de Castilla y León, 2004-2006 (PDIST III) y la Estrategia Regional de la Sociedad de la Información en Castilla y León, para el

período 2003-2006, concretan el conjunto de iniciativas, proyectos y actuaciones de nuestra Administración en busca de la plena consolidación de la región en la Sociedad de la Información, como elemento clave de su desarrollo económico y social.

CONSOLIDACION DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

En concreto, la Estrategia Regional de la Sociedad de la Información en Castilla y León considera que el progreso de la Sociedad de la Información en la región pasa necesariamente por la consolidación de tres ejes o directrices básicas de la estrategia regional en este ámbito:

* Extensión del acceso de la ciudadanía y de los sectores público y privado a las infraestructuras y servicios de la Sociedad de la Información, facilitando el uso igualitario de los mismos, eliminando las barreras de acceso y universalizando el acceso a los servicios de la Sociedad de la Información. Para ello, se hace imprescindible la extensión de infraestructuras de banda ancha en la región.

* Divulgación de una cultura de la Sociedad de la Información que aporte, a la población castellana y leonesa y a los sectores económicos público y privado, un conocimiento de la existencia y de los beneficios que reportan los servicios de la Sociedad de la Información, así como la capacidad para el manejo, aprovechamiento y disfrute de los mismos.

* Impulso a la creación e implantación de nuevos contenidos y servicios para su oferta a los ciudadanos y empresas por parte de los agentes públicos y privados de la región, así como la potenciación de la presencia de Castilla y León en la Red mediante servicios y contenidos propios a través de un programa específico de Administración digital dirigido a potenciar los servicios telemáticos de la Administración, adaptando sus procesos internos a esta nueva forma de trabajar.

UNA ADMINISTRACION DIGITAL.

El III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación de Castilla y León, 2004-2006 (PDIST III), aprobado por Acuerdo 235/2003 de la Junta de Castilla y León, de 2 de octubre (B.O.C. y L. nº 197, de 10 de octubre) establece, entre sus objetivos, la extensión de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones, a

través de las cuales la Junta pretende la universalización del acceso a Internet minimizando las desigualdades, a fin de crear el escenario más adecuado para dar un impulso definitivo que logre el desarrollo de la Administración Digital.

III.2. Analisis de la situacion de la Administracion Autonomica.

La Administración Autonómica está llevando a cabo toda una serie de acciones que impulsan y favorecen la modernización de la organización, a través del Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios, los Planes de Atención al Ciudadano o el Plan Director para la Sociedad de la Información, tal y como se ha expuesto en el capítulo anterior, en las que se desea profundizar.

Por ello, conocer la situación en la que se encuentra la propia Administración de la Comunidad de Castilla y León, desde diversas perspectivas, resulta esencial para plantear acciones innovadoras ante las situaciones que deseen modificarse.

UNA ADMINISTRACION EN CONTINUO CRECIMIENTO

Evolución de los Presupuestos. La asunción de nuevas competencias a lo largo de la pasada legislatura ha llevado a la Administración Regional a convertirse en la Administración de referencia en Castilla y León, además de haber experimentado un lógico incremento en el volumen de los Presupuestos Generales de la Comunidad que, incluso, han crecido más del doble en un los últimos cinco ejercicios, pasando de los 3.014 millones de euros en 1999 a los 7.995 del año 2004.

UNA ADMINISTRACION INTEGRADA POR PERSONAS

Gestión de las personas de la organización. La gestión de los recursos humanos está configurada como una competencia de tipo horizontal por lo que para su eficaz ejercicio se requiere la coordinación de los distintos órganos administrativos con responsabilidad en esta materia.

La imagen que percibe el ciudadano en su primera relación con cualquiera de las áreas de la Junta de Castilla y León es determinante a la hora de valorarla, sobre todo cuando éste recibe atención presencial.

Por ello, la Administración Autonómica debe seguir una política de personal que incida en tres aspectos: selección, integración de las personas en el seno de la organización y profundización en su formación y en la gestión del conocimiento.

Parece oportuno el estudio de instrumentos para la medición de los resultados en el personal, como medio para el despliegue de la política de Recursos Humanos orientada al reconocimiento del cumplimiento de objetivos, tales como creatividad e innovación dentro de la organización, nivel de cumplimiento de los objetivos de gestión marcados, nivel de participación en la consecución de los objetivos globales del órgano administrativo o aportación de sugerencias e iniciativas.

En la actualidad, culminadas las transferencias en materia de educación y sanidad, prestan servicios en la Administración Autonómica 82.302 empleados públicos (Fuente: Cuadros periódicos de efectivos de personal de la Junta de Castilla y León, diciembre 2003. Información de la Dirección General de la Función Pública en Internet), encuadrados en diez Consejerías, nueve Delegaciones Territoriales, así como en los diferentes órganos administrativos, unidades y centros que las integran.

De este total de empleados públicos, tan sólo 22.899 funcionarios y personal laboral desempeñan tareas estrictamente administrativas, prestacionales y asistenciales de carácter general, mientras que 28.159 personas prestan sus servicios en las instituciones sanitarias y 31.244. en centros docentes (Fuente: Cuadros periódicos de efectivos de personal de la Junta de Castilla y León, diciembre 2003. Información de la Dirección General de la Función Pública en Internet).

La dimensión territorial de estos datos evidencia, por otra parte, que nuestra organización posee hoy una gran complejidad y polaridad, ya que la práctica totalidad de los empleados públicos, 78.080 personas, se encuentra distribuida en las Delegaciones Territoriales de las nueve provincias que conforman la Comunidad (Fuente: Cuadros periódicos de efectivos de personal de la Junta de Castilla y León,

diciembre 2003. Información de la Dirección General de la Función Pública en Internet).

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO

Existencia de una diferencia entre las expectativas y necesidades del ciudadano y el servicio prestado por la Administración Regional. El proceso de modernización por el que ha apostado la Administración Autonómica para esta legislatura ha afrontado previamente el análisis de cuál es el estado y funcionamiento de la gestión de cada servicio público en cada una de las nueve provincias, a través de un proceso de evaluación.

Los resultados obtenidos con este estudio muestran la existencia de una serie de oportunidades de mejora obtenidas al establecer la diferencia entre los factores más importantes para los ciudadanos y la satisfacción que han obtenido en esos mismos factores:

* La existencia de aparcamientos y la accesibilidad a los edificios y centros administrativos.
* La rapidez en la tramitación administrativa.
* El horario de atención al público.
* Señalización de las dependencias públicas.
* Posibilidad de formulación de quejas y de sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

UNA ADMINISTRACION QUE ESCUCHA A LA SOCIEDAD

Sistemas de participación de ciudadanos y sociedad. La Administración de la Comunidad de Castilla y León ha incorporado sistemas de participación de los ciudadanos, tales como el Libro de Iniciativas y Reclamaciones que se encuentra a disposición de aquellos en diferentes unidades administrativas, el Buzón Virtual de Sugerencias a través de Internet, la posibilidad de acceder a través de la página Web de la Junta de Castilla y León al Presidente de la Comunidad por medio del sitio denominado *"El Presidente Responde"*, así como encuestas de satisfacción cuya cumplimentación se puede realizar incluso a través de la página Web en Internet. Las informaciones recogidas por estas vías sirven de base para la realización de análisis de necesidades de los ciudadanos y han sido tenidas en cuenta en la elaboración del presente documento.

El estudio de las quejas o reclamaciones recibidas, tanto a través del Libro de Sugerencias y Quejas como las formuladas por medio

del "Buzón Virtual de Sugerencias" existente en la Web corporativa, evidencia que el contenido de las quejas es muy variado. Aun así se pueden extraer algunas conclusiones sobre áreas de mejora:

* Reducir o evitar la demora en la resolución de expedientes y en otras actuaciones.
* Mejora de la página Web de la Junta de Castilla y León en Internet.
* Mejora de la atención en las unidades que tienen relación directa con el ciudadano.

UNA ADMINISTRACION QUE ESCUCHA A SUS EMPLEADOS

Sistemas de participación de empleados. La Administración de la Comunidad de Castilla y León se ha dotado de dos sistemas de evaluación y de sugerencias internas para la totalidad de la Administración Regional, de forma que se facilita la incorporación de las aportaciones de los empleados públicos a los procesos de mejora.

A través del sistema de sugerencias internas la Administración tiene la oportunidad de desarrollar nuevos procesos que contribuyan a mejorar la prestación de servicios, teniendo como una de las más importantes fuentes de información la que puede obtener de sus propios empleados públicos, ya que son éstos quienes, con su preparación y dedicación, se convierten en un factor crítico para el logro de una Administración más moderna, ágil y eficaz.

Las áreas de mejora señaladas por la evaluación de los empleados públicos son:

* Mejora de la comunicación a la sociedad de los resultados de las actividades administrativas.
* Mejora de las políticas de personal, motivación, formación, clima laboral e involucración de todas las personas de la organización en la consecución de los objetivos de gestión.
* Mejora de la comunicación al personal de los objetivos y estrategia de la organización.

UNA ADMINISTRACION PREOCUPADA POR MEJORAR

Tecnologías de la información. En la Administración periférica el grado de implantación de la red de comunicaciones y de herramientas informáticas, tales como correo electrónico es variable. Así, por ejemplo no se encuentra plenamente extendido el uso del correo electrónico en la totalidad de empleados públicos de órganos y uni-

dades territoriales, o la utilización de los servicios de Internet e Intranet.

Junto a ello, la dispersión de aplicaciones informáticas de gestión de expedientes, ocasiona la tramitación manual de procedimientos que pudieran estar mecanizados y la no implantación inmediata de la administración electrónica a través de Internet.

Gestión por procesos. Resulta conveniente potenciar la paulatina incorporación de mecanismos de gestión por procesos, tales como normalización de procesos, elaboración de Mapas de Procesos, implantación de indicadores de gestión, la evaluación del cumplimiento de objetivos del personal con respecto a los procesos, así como establecer un sistema de mejora continua de los procesos.

Comunicación Interna. La nueva cultura organizativa que promueve la innovación implica la necesidad de existencia de una comunicación fluida en toda la estructura organizativa como base fundamental de una Administración moderna.

La comunicación en la organización es esencial para implicar e involucrar a todo el personal en el proceso de modernización, aprovechando el conocimiento y el potencial de las personas que la integran buscando la compatibilización de los objetivos de la Administración con los del desarrollo individual y profesional de cada persona.

Se deben favorecer los canales de comunicación vertical, ascendente y descendente, para conseguir la motivación e involucración de todos los empleados públicos con el despliegue de la excelencia en toda la Administración.

Gestión del espacio. La óptima prestación de servicios requiere contar con espacios suficientes y adecuadamente ubicados.

IV. Elementos facilitadores

En la actualidad se dan una serie de factores o condiciones que aseguran una correcta implantación del Plan y, en último término, la consecución de los distintos objetivos.

COMPROMISO

El primero de los factores determinantes es el compromiso público del Presidente de la Junta de Castilla y León y de los Consejeros en seguir avanzando hacia la consecución de la Administración del siglo XXI. En este sentido, debe destacarse la creación, en la presente legislatura, sobre la base de la ya citada Dirección General de Calidad de los Servicios, de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa, como órgano instrumental y horizontal para el impulso y coordinación de la modernización en toda la Administración Autonómica.

TECNOLOGICO

El avance tecnológico, al que la Comunidad no es ajena, constituye otro factor que permite dotar a la organización de instrumentos que agilicen y faciliten la gestión administrativa y las comunicaciones. Se trata de aprovechar estas ventajas para que los ciudadanos de Castilla y León pasen de ser espectadores a convertirse en protagonistas de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, impulsada en nuestra Comunidad a través de los instrumentos antes referidos, III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones 2004-2006 (PDIST III) y "Estrategia Regional para la Sociedad de la Información" (2003-2006).

GENERALIDAD

Todas las actuaciones se afrontan a partir del proyecto general que constituye el presente Plan, en el sentido de que se implica en él toda la organización de la Administración Autonómica, incluidos los Organismos Autónomos y Entidades Públicas de la Administración Institucional, sin perjuicio de que cada departamento, órgano o unidad genere o potencie medidas específicas de modernización.

VALORES ETICOS

Por otro lado, fruto del Acuerdo Administración-Sindicatos para la modernización y mejora de la Administración Autonómica, de 16 de diciembre de 2002, el servicio público cuenta con sus propios valores éticos, como son: Integridad, Neutralidad, Imparcialidad, Transparencia en la Gestión, Receptividad, Responsabilidad Profesional y Servicio a los Ciudadanos. Sin duda, la existencia de los mismos ha de condicionar positivamente tanto la definición como la eje-

cución de los concretos proyectos o compromisos que integran el Plan Estratégico.

COMUNICACION

También influirá de forma decisiva en la consecución de los objetivos el hecho de contar con canales adecuados de difusión y comunicación, que permitan la concienciación y sensibilización permanente y continua de los empleados públicos y los ciudadanos, en relación a las ventajas que conllevará la ejecución de las medidas del Plan y la necesidad de su implicación en aquélla. En este proceso de cambio cultural en el que se desenvuelve la Administración Regional, están implantadas medidas tanto a nivel interno, con acciones formativas y foros que potencian la implicación de todos los empleados públicos –de cualquier grupo, escala y categoría-, como a nivel externo, que permite a los ciudadanos conocer los esfuerzos que en este ámbito realiza la Administración, así como sus resultados. Se pretende, por tanto, que, siendo cooperadores también de este proceso de cambio, no sólo colaboren con la Administración sino que "participen en su Administración". También se incluyen medidas de comunicación e intercambio dirigidas al resto de Administraciones a fin de avanzar en el aprendizaje mutuo.

LEGALIDAD

La actividad de la Administración está sometida, entre otros, al principio de legalidad, por ello el Plan cuenta, tanto en su elaboración como en su aplicación, con un soporte legal básico y así mismo, prevé la posibilidad de aprobar la normativa precisa para el cumplimiento de los objetivos.

ABIERTO

La necesidad de acompasar el funcionamiento de la Administración a un contexto social, económico y tecnológico dinámico trae consigo que se conciba el Plan Estratégico como una plataforma coherente y abierta, susceptible de integrar nuevos programas o medidas que contribuyan a la consecución de sus objetivos.

PREVISION PRESUPUESTARIA

Todo instrumento de modernización precisa para implantarse de las partidas presupuestarias necesarias. Es por esto que el presente plan está dotado con las cuantías económicas precisas para ejecutar las medidas que se llevarán a cabo a lo largo del ejercicio 2004, tal y como aparece recogido en los Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para ese año y se refleja más adelante en las previsiones del escenario presupuestario de futuros ejercicios.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Como último factor, indicar que se incorporan distintos niveles de responsabilidad en la ejecución del Plan y que fruto del compromiso indicado como principio determinante del mismo, el seguimiento y evaluación periódicos corresponderán a la Comisión de Secretarios Generales, lo que permitirá, en caso de disfunciones, lograr la alineación de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y organizacionales, para conseguir los objetivos del Plan.

V. Estrategia

V.1 Principios basicos.

Los principios básicos que han inspirado la elaboración del Plan y deben informar la ejecución de los programas y medidas tendentes a la consecución de los distintos objetivos son los siguientes:

Universalidad: Servicios públicos para todos, accesibles, que eviten la exclusión, discriminación y marginación de algún ciudadano o grupo de ciudadanos.

Participación: Intervención y diálogo permanente con los ciudadanos, los agentes sociales y los empleados públicos en la definición de las políticas de modernización y mejora.

Comunicación: Favorecer el desarrollo de canales internos y externos que permitan compartir la información entre los órganos administrativos, los empleados públicos y los ciudadanos, aprovechando las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Planificación: Aplicar sistemas de integración, coordinación y gestión que garanticen la eficacia, la eficiencia y el aprovechamiento de los recursos existentes.

Descentralización y desconcentración: Transferir y delegar funciones, en la perspectiva de un acercamiento de la Administración al ciudadano y una agilización de la tramitación administrativa.

Cooperación y colaboración: Optimizar esfuerzos en la consecución de los objetivos del Plan, reforzando el intercambio entre los órganos de la Administración Regional, y de ésta con el resto de Administraciones Públicas.

Compromiso y responsabilidad: Implicación permanente y compromiso del conjunto de Consejerías, Delegaciones Territoriales y Organismos dependientes, así como de su personal. Medición del cumplimiento de objetivos y exigencia de responsabilidad.

V.2 Ambitos de proyeccion.

Para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico de Modernización las actuaciones se proyectarán sobre distintos ámbitos.

* LOS CIUDADANOS: Como destinatarios de la actuación administrativa, debe facilitarse y agilizarse su relación con la Administración. Este ámbito tiene una doble vertiente: por un lado, la adopción de medidas tendentes a mejorar y profundizar en la atención e información a los ciudadanos tanto en la vía presencial, como en la telefónica y la telemática; y de otro lado, la incorporación de éstos a la Sociedad de la Información. Así mismo, el plan exigirá la colaboración de los ciudadanos en el diseño de las concretas actuaciones de modernización y mejora.

* LOS PROCESOS: La actuación sobre este ámbito supone incidir sobre 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 y más rápido servicio a los ciudadanos, lo que propiciará la paulatina reducción de plazos e informatización de los procedimientos administrativos.

* LOS RECURSOS : Inspirado en la confianza y la convicción de que las personas constituyen el factor clave para que el ciudadano aprecie, valore y apruebe el servicio público, se prevé un conjunto de actuaciones sobre el personal al servicio de la Administración, que se concretan en:

  - Impulso de la formación continua.
  - Empleo público de calidad.
  - Fomento de la promoción y motivación profesional.
  - Conciliación de la vida familiar y laboral.
  - Mejora de la calidad de vida en el trabajo.

Actuación sobre los recursos materiales o tecnológicos de los que

dispongan o puedan disponer los órganos administrativos con la finalidad de apoyar la consecución de una gestión eficaz.

* LA ORGANIZACIÓN: Racionalizar, mejorar y modernizar la organización, con el fin de actualizar y adecuar su estructura a las funciones y servicios que debe prestar cada órgano administrativo.
* LA ADMINISTRACION PERIFÉRICA: La Administración Periférica es el cauce por el que discurre la relación cotidiana del ciudadano con la Administración. Su modernización y potenciación se configura como una decisión estratégica para aproximar las políticas públicas y el proceso de toma de decisiones a los ciudadanos.
* NORMATIVO: En éste ámbito se incluirán las actuaciones de elaboración, revisión y adaptación de la normativa que resulten necesarias. Así, se procederá a establecer el marco jurídico de la administración electrónica, la racionalización administrativa de estructuras orgánicas y procedimientos y cualquier otra que sea precisa en aras a facilitar la consecución de los objetivos del Plan.

V.3. Objetivos.

El Objetivo General del Plan Estratégico de Modernización es facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración, incrementar su grado de satisfacción con los servicios públicos y mejorar su calidad de vida y su bienestar social.

Para su consecución la Administración ha de ser una organización moderna, abierta, accesible, receptiva y prospectiva que implique y motive a las personas que la integran; revise permanentemente sus actuaciones con el fin de mejorarlas; y consiga ser un referente de excelencia.

El objetivo general se estructura en siete objetivos estratégicos, que son luego desarrollados en planes específicos. Los objetivos estratégicos del Plan son:

1.- Mejorar la atención, información y transparencia administrativa, con apertura de nuevos canales de comunicación para favorecer el acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información y la implantación progresiva de la administración electrónica.

2.- Promover la modernización de la Administración periférica, mediante una adecuación de la organización y un incremento de la capacidad de gestión, para lograr la máxima proximidad a los ciudadanos.

3.- Facilitar las gestiones públicas que tenga que realizar el ciudadano, agilizar la emisión de los correspondientes actos administrativos a través de una adecuada racionalización de los procedimientos y establecer mecanismos sencillos, ágiles y de bajo coste para la resolución de los conflictos que surjan entre los ciudadanos y la Administración, evitando acudir a la vía judicial.

4.- Hacer de la Administración de Castilla y León un referente de excelencia entre las organizaciones públicas, incrementando la calidad de los servicios, a través del fomento de una cultura organizativa que implique y motive al conjunto de las personas que integran la Administración mediante una mayor profesionalización y mejora en las condiciones de trabajo.

5.- Potenciar la eficiencia de recursos mediante medidas de racionalización, organización y optimización de los recursos y de eficiencia de los consumos y suministros.

6.- Mejorar la gestión de los recursos humanos y del conocimiento mediante una adecuada política de personal en aras a potenciar la modernización, calidad y profesionalización de la Administración aportando valor añadido a los servicios prestados a los ciudadanos.

7.- Intensificar la comunicación interna y externa. La comunicación clara y fluida posibilita su conocimiento y como consecuencia una mayor implicación con la consiguiente mejora de los beneficios que de él se derivan.

V.4 Planes y programas operativos.

De acuerdo con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico, se han diseñado siete planes específicos, estructurados en veintitrés programas operativos y setenta y una actuaciones o medidas concretas, tanto horizontales como sectoriales, con las que se profundiza en el proceso de modernización de la Administración Regional.

Para garantizar el éxito del Plan Estratégico de Modernización se ha previsto el alineamiento de planes, programas, acciones y recursos, con los objetivos que se pretenden conseguir.

PLANES	PROGRAMAS OPERATIVOS
ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO.	> "Administración Electrónica". > Atención Presencial. > Atención Telefónica. > Atención Telemática. > Integración del ciudadano en la Sociedad de la Información. > Accesibilidad. > "Opina". > "Nuevos Servicios".
ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA.	> Adecuación de la organización periférica y refuerzo de la capacidad de Gestión de la Delegaciones Territoriales.
RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA.	> Racionalización de la organización administrativa. > Racionalización y simplificación de procedimientos.
EXCELENCIA.	> Impulso de técnicas de calidad. > Modernización de procesos de gestión y de dirección.
EFICIENCIA DE RECURSOS.	> Mejora de la eficiencia de suministros y servicios. > Ordenación de espacios administrativos. > Sostenibilidad.
DESARROLLO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	> Formación de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León. > Mejora del Empleo Público. > Mejora de las Condiciones de Trabajo de los Empleados Públicos. > "Persigo: Sistema integrado de Gestión de Personal". > Ética en la Función Pública.
COMUNICACIÓN	> Comunicación interna. > Comunicación externa.

VI. Contenido de planes, programas operativos y medidas

El Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León define los principios básicos que deben inspirar todas las actuaciones, los objetivos estratégicos y los ámbitos de actuación y establece un Plan específico de acción por cada uno de los objetivos estratégicos. Cada plan se estructura en programas operativos y medidas concretas de actuación, con indicación de su plazo de implantación.

Para aquellas acciones cuya ejecución revista mayor complejidad será necesaria la ulterior elaboración de un documento planificador donde se incluya la relación de actuaciones concretas para su desarrollo y realización efectiva, entre las cuales figurará, en su caso, la elaboración de la normativa que sea precisa.

Cada una de las medidas busca alcanzar una meta en un plazo determinado.

La totalidad de los proyectos que componen el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos, ordenados por planes y programas operativos, se relacionan a continuación:

1- PLAN DE ATENCION INTEGRAL AL CIUDADANO.

Su objetivo es acercar la Administración al ciudadano, en cualquiera de las formas en que éste puede relacionarse con aquélla; esto es, tanto cuando se persona en las dependencias autonómicas, como cuando se relaciona telefónica o telemáticamente.

La labor de acercamiento pasa necesariamente por hacer accesibles los propios servicios. Para ello se prevé un programa de accesibilidad, que permita a todos y, en especial, a quienes presentan alguna discapacidad la relación con la Administración sin la existencia de barreras.

Se plantea el establecimiento de un sistema que permita a la Administración conocer en todo momento las expectativas y necesidades de los ciudadanos, con el fin de adoptar las medidas que satisfagan las mismas y la puesta en marcha de nuevos servicios.

Para la consecución de estos objetivos el plan de atención al ciudadano se estructura en ocho programas.

1.1- Programa de Administracion Electronica.

Dado que la información puesta a disposición del ciudadano debe tener características de integridad y coherencia, la única forma de que todos los canales funcionen de forma consistente es que exista una única plataforma que dé soporte a todos ellos.

Este programa está compuesto por las siguientes medidas:

1.1.1. Reglamento de Administración Electrónica. Este programa requerirá de la pertinente adaptación normativa precisa para la implantación de la Administración electrónica, que proporcione la necesaria seguridad jurídica a los ciudadanos

1.1.2. Sistema de Tramitación Telemática. Implantación de un sistema que dé soporte a las distintas formas en que el ciudadano pueda interactuar con la Administración, y que permita la tramitación telemática de los distintos procedimientos administrativos.

1.1.3. Sistema Único de Información Administrativa. Creación de un sistema de información basado en una plataforma tecnológica multicanal que dé soporte a todos las formas o vías a través de las que el ciudadano desee interactuar con la Administración. Tal sistema permite que la información suministrada sea coherente y completa, lo que garantiza la calidad de la misma.

1.2. Programa de Atencion Presencial.

Conjunto de medidas que la Consejería de Presidencia y Administración Territorial va a acometer con el fin de mejorar este canal de comunicación.

1.2.1. Integración de los servicios de información y atención al ciudadano.

Integrar en la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa todas las Oficinas de Información y

Atención al Ciudadano que hasta la fecha dependan de otras Consejerías y/u Organismos de la Comunidad Autónoma, para lo cual se procederá a elaborar un calendario de Integración, analizar los costes, el dimensionamiento de plantillas y a la integración definitiva.

1.2.2. Proyecto "Acerca" Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Potenciación de las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano con la incorporación de los medios tecnológicos necesarios para posibilitar la prestación integral de los servicios basados en la tramitación telemática de expedientes de las distintas Consejerías. En una segunda fase, en función de los acuerdos y convenios que se suscriban, se habilitará la posibilidad de gestionar de manera integrada los trámites de un procedimiento cuando afecte, además de a la Comunidad, a otras Administraciones.

1.2.3. Red de Centros Administrativos

Creación de una red de centros en municipios que no sean capitales de provincia en los que se agruparán en una sola dependencia las diversas oficinas que desarrollan servicios autonómicos específicos, incluyendo tareas de información y registro, de forma que se vea potenciada su operatividad y eficiencia.

En municipios que se hayan adherido al convenio de Ventanilla Única y donde no existan dependencias administrativas de la Junta de Castilla y León, o su presencia sea escasa, se posibilitará la creación, a través de acuerdos o convenios, de oficinas comunes (Ayuntamiento - Junta) con capacidad para la recepción de documentos y la información sobre la Administración Autonómica. En una segunda fase, tendrán la posibilidad de tramitar telemáticamente procedimientos.

1.2.4. Extensión de servicios de la ventanilla única empresarial.

Promover que este servicio alcance a toda la población de la Comunidad Autónoma. Puesto que ya existen ventanillas únicas empresariales en todas las capitales de provincia, los esfuerzos se centran en la creación de centros colaboradores en aquellas poblaciones que se considere conveniente. De esta manera se potenciará

la Ventanilla Única Empresarial Virtual, al ser la plataforma que se utilice como medio para la creación de empresas en estos Centros.

1.2.5. Extensión de servicios de la ventanilla única.

Promover que este servicio llegue al 90% de la población de Castilla y León.

Incorporar capitales de provincia que aún no está adscritas: Ávila, Segovia, Soria y Zamora.

Incorporar Diputaciones aún no adscritas: León, Soria y Valladolid.

Acciones de comunicación directa a ciudadanos e instituciones locales sobre las ventajas de la disponibilidad de la Ventanilla Única en sus localidades.

1.3. Programa de Atencion Telefonica.

1.3.1. Servicios de información telefónica integrados.

Integración de canales telefónicos en la plataforma multicanal y la desaparición de los múltiples teléfonos de atención al ciudadano unificando todos ellos a través del 012 y funcionando el resto en "2º nivel", dada la especificidad de los conocimientos necesarios para un correcto servicio.

1.3.2. Servicios de tramitación telefónica.

Implantación en el canal de los distintos servicios a medida que se van soportando por el Sistema de tramitación telemática.

1.4. Programa de Atencion Telematica.

1.4.1. Nuevo portal Web de la Junta.

Creación del PORTAL DEL CIUDADANO, en Web de la Junta de Castilla y León, integrando progresivamente aquellos servicios cuya gestión y tramitación pueda efectuase telemáticamente.

Actualización del portal Web de la Junta de Castilla y León, de forma que esté soportado por el Sistema Único de Información Administrativa. El nuevo sistema debe incrementar su usabilidad y

accesibilidad para estar acorde con la normativa vigente. Será personalizable por perfiles (ciudadanos, empresas, entidades locales,...), por temática ofrecida, por centro gestor...

1.4.2. Servicios de tramitación telemática en Web.

Todas las Consejerías realizarán estudios y trabajos previos a la implantación en el canal telemático de los distintos servicios de tramitación soportados por el sistema de tramitación telemática, en función de la demanda de los ciudadanos y los elementos habilitantes para la tramitación telemática puestos en servicio.

1.4.3. Oficina virtual de impuestos autonómicos.

Potenciación y desarrollo de un espacio virtual en el que se ofrecen servicios completos al ciudadano en el área tributaria, de forma que puedan realizarse telemáticamente todo tipo de trámites para el cumplimiento de las obligaciones tributarias(impuestos y tasas). Este espacio virtual se integrará en la futura plataforma de tramitación telemática.

1.5. Integracion del ciudadano en la sociedad de la informacion.

Programa que facilite el conocimiento y el acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información, con el fin de que puedan utilizar los servicios que la Administración autonómica pone a su disposición. Teniendo una consideración especial hacia los ciudadanos de los núcleos rurales y de las comunidades castellanas y leonesas asentadas fuera del territorio regional.

1.5.1. Telecentros (Programa Proxim@).

Impulso y extensión del programa Proxim@ y la Red de Telecentros de Castilla y León, que tienen por objeto el desarrollo de una estrategia sostenible de difusión de la Sociedad de la Información en las zonas rurales de la Comunidad Autónoma.

1.5.2. Fomento de contenidos y servicios al exterior.

Se pretende facilitar el conocimiento y el acceso de los ciudadanos de las comunidades castellanas y leonesas asentadas fuera del territorio regional a los contenidos y servicios que la Administración

Autonómica pone a su disposición, a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

16.- Programa de accesibilidad.

1.6.1.- Eliminación de barreras arquitectónicas en los edificios de la Administración de la Comunidad.

Conjunto de actuaciones que tienen por objeto el estudio y diagnóstico de la situación de las edificaciones desde el punto de vista de la accesibilidad, y la elaboración de un proyecto de actuaciones y su posterior ejecución. La secuencia de actuaciones previstas sería:

- Inventario de los edificios que hayan de adaptarse a la normativa.
- Estudio - diagnóstico de la evaluación de la accesibilidad.
- Propuestas de actuación priorizadas y valoradas.
- Ejecución de las obras prioritarias.

1.6.2.-Mejora en la accesibilidad de la información.

Completar la presencia de intérpretes de lengua de signos en las oficinas de información de la Junta de Castilla y León mediante las infraestructuras técnicas disponibles.

Elaboración de publicaciones sobre atención a personas con discapacidad, dirigidas a los trabajadores públicos.

Normalización de los pictogramas informativos con símbolos sencillos.

Elaboración de manual de diseño conforme a la normativa existente.

Dotar de condiciones de accesibilidad a la página Web de la Junta de Castilla y León.

Edición de materiales divulgativos en soportes accesibles y comprensibles. Publicación de un manual indicativo de las condiciones que deben cumplir la edición del material divulgativo para que sea accesible.

1.7.-Programa "OPINA".

Sistema de recogida permanente de la opinión, expectativas y necesidades de los ciudadanos en relación con los servicios públicos, que se realizará a través de encuestas, sistema de sugerencias y reclamaciones, estudios etc.

1.8.-Programa "Nuevos Servicios".

Con el fin de prestar a los ciudadanos cada día mejores servicios, se aborda este programa que engloba nuevos servicios prestados por la Administración de la Comunidad en respuesta a la atención de alguna necesidad derivada del permanente cambio que sufre la sociedad.

1.8.1. Mediación y conciliación administrativa.

Estudio, desarrollo e implantación, en su caso, de fórmulas voluntarias de mediación y conciliación con el fin de evitar litigios ante los Tribunales, de acuerdo con las competencias de la Comunidad Autónoma y la legislación básica en la materia.

1.8.2. Creación del Consejo Regional de Defensa del Contribuyente.

Creación de un órgano que facilite el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y favorezca su participación en los procedimientos tributarios.

2.- PLAN DE ADMINISTRACION PERIFERICA.

Sin perjuicio de la participación e implicación de las Delegaciones Territoriales en el resto de Planes y programas operativos, se ha considerado necesario el establecimiento de actuaciones o medidas concretas dirigidas a la Administración Periférica.

2.1- Programa de adecuacion de la organizacion y refuerzo de la capacidad de gestion de las Delegaciones Territoriales.

El Plan de Administración periférica se articula en un único programa de potenciación, que contiene una serie de medidas encaminadas a profundizar en la mejora de la atención y prestación de servicios por las Delegaciones Territoriales. Las especiales características territoriales de la Comunidad conceden a la Administración

periférica una importancia fundamental en la prestación de los servicios y en la consecución del objetivo general del Plan Estratégico, al ser las Delegaciones Territoriales protagonistas principales en la labor de "facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración, incrementar su grado de satisfacción con los servicios públicos y mejorar su calidad de vida y su bienestar social".

2.1.1- Adaptación de estructuras de gestión y dirección de la Administración periférica.

Estudio, propuesta y adaptación de la estructuras orgánicas periféricas de la Administración Regional a la Ley 3/2001, de 3 de Julio del Gobierno y de la Administración.

2.1.2.-Incremento capacidad de gestión de Delegaciones Territoriales

En base a la orientación decidida de satisfacción del ciudadano se realizará el análisis, sistematización y homogeneización en la atribución de competencias a las Delegaciones Territoriales (propias, delegadas o desconcentradas). Reordenación e incremento de competencias y funciones en materia de gestión de personal, económica y administrativa que favorecerá la reducción de trámites y plazos, un aumento de la eficacia, con mayor rapidez en la resolución de los distintos procedimientos.

2.1.3.- Mejora de los recursos materiales e infraestructuras.

Estudio, propuesta de renovación y modernización de los recursos materiales (informático, mobiliario, etc.) que redunde en una mejora de la eficiencia, las condiciones de trabajo, la imagen corporativa y el grado de satisfacción de los ciudadanos.

2.1.4.-Mejora de los canales de comunicación y coordinación entre Administración Periférica y Central.

Potenciación de la coordinación y colaboración entre la Administración Central y Periférica, mediante el incremento de reuniones periódicas con los responsables de los distintos niveles y ámbitos de actuación que faciliten , no solo la información, sino la homogenización de criterios de actuación. Fomento de la utilización de medios telemáticos y bases de datos comunes.

3. PLAN DE RACIONALIZACION ADMINISTRATIVA.

El Plan tiene por objetivo el análisis y redefinición de las actuales estructuras organizativas, procedimientos y procesos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, mediante la definición de criterios objetivos e implantación paulatina de técnicas de gestión que conducirán a la optimización de los recursos humanos y a la reordenación, simplificación y automatización progresiva de los procedimientos.

La participación y cooperación de todos los agentes implicados es un elemento fundamental para la implantación de las medidas previstas en el Plan.

Para la consecución de los objetivos, el Plan se estructura en dos programas operativos y una serie de medidas específicas.

3.1 Programa de racionalizacion de la organizacion administrativa.

Programa que tiene por objeto la simplificación, homogeneización y adecuación de las estructuras actuales para una más eficiente prestación de los servicios por parte de la Administración.

Realización de análisis funcional y orgánico de las actuales estructuras de gestión de todos los órganos de la Administración General de la Comunidad Autónoma, con objeto de proceder a su racionalización y optimización, superando disfunciones, funciones concurrentes.etc.

3.1.1. Regulación de los procedimientos de cambio organizativo

Desarrollo de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración, mediante la aprobación del reglamento regulador de la tipología orgánica, procedimiento y requisitos para la creación, modificación y supresión de órganos y unidades administrativas.

3.1.2. Análisis y adecuación de las estructuras de la Administración General e Institucional.

Previa consulta y análisis de la estructura orgánica de las Consejerías y en colaboración con los Departamentos y órganos afectados, se llevarán a cabo los ajustes necesarios para la adecuación de las estructuras administrativas actuales a las nuevas pautas de la tipolo-

gía orgánica y a las exigencias de gestión racional de los recursos humanos y optimización de plantillas.

Determinación de las directrices generales sobre las estructuras de los entes institucionales para que respondan a las exigencias de especificidad, clarificación, objetividad, coherencia y modernización de los entes institucionales.

3.2. Programa de racionalizacion y simplificacion de los procedimientos.

La previa elaboración de la trazabilidad de un proceso, permitirá detectar los posibles trámites innecesarios que permitan racionalizar el mismo. Por ello, la racionalización de los procedimientos constituye un elemento básico de la modernización administrativa y facilitará su gestión y su paulatina automatización e integración en los canales de comunicación propios de la administración electrónica.

3.2.1. Manual de Racionalización de Procedimientos.

Elaboración de un Manual de Racionalización de Procedimientos que clarifique su objeto –normalización, simplificación y preparación de la informatización-, sus fases fundamentales y los instrumentos y técnicas requeridas para la definición de los elementos comunes y la elaboración de mapas de procedimientos.

3.2.2. Inventario automatizado de procedimientos.

Recopilación o elaboración, en su caso, de un inventario actualizado de los procedimientos por cada Centro Directivo debidamente clasificados y diagramados, que facilite no solo la información sino también la gestión interna. Cada centro directivo procederá a la elaboración de mapas de procedimientos comunes y específicos. Dicho inventario estará soportado por una aplicación informática que gestionará los procedimientos y las fichas catalográficas de los formularios asociados.

3.2.3. Normalización y simplificación de procedimientos.

Una vez inventariados los procedimientos de la Administración de la Comunidad Autónoma y dado el elevado numero de los mismos, se procederá por las distintas Consejerías a priorizar los proce-

dimientos que deben ser objeto de normalización, simplificación e informatización, en base a criterios como la relevancia para el ciudadano, el volumen, su complejidad, etc.

Los Centros Directivos analizarán los circuitos, volúmenes y cargas de trabajo de los procedimientos que gestionen, seleccionarán los procedimientos o fases que, o bien por su número o bien por la repercusión que tienen para el ciudadano, sean susceptibles de eliminación, fusión e informatización. Dicha tarea podrá ser auxiliada por las inspecciones operativas y auditorias de gestión.

Cada Consejería procederá a la elaboración de guías de procedimientos, a la propuesta o modificación de la normativa reguladora de los procedimientos afectados y a la normalización de documentos.

3.2.4. Informatización de procedimientos.

Se seleccionarán los procedimientos o fases que, o bien por su número o bien por la repercusión que tienen para el ciudadano, sean susceptibles de informatización.

Implantación del Registro Telemático, de acuerdo con las especificaciones técnicas que requiera el sistema de tramitación telemática previsto en el Programa de Administración Electrónica, con objeto de implantar progresivamente el sistema de gestión automatizada de expedientes. Dichos procedimientos estarán soportados por la plataforma de tramitación telemática.

4.- PROGRAMA DE EXCELENCIA

Se incorporan un conjunto de medidas destinadas a propulsar la cultura de la calidad en la Administración Pública Castellana y Leonesa, asociando y generando cultura de gestión por competencias, control de resultados, indicadores de gestión…etc.

4.1 Programa de impulso de tecnicas de calidad.

4.1.1. Evaluación de la calidad.

Regulado el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León adaptan-

do el Modelo Europeo de Excelencia, mediante el Decreto 232/2001 y realizadas dos autoevaluaciones en años anteriores, se pretende profundizar en esta práctica como instrumento para facilitar el conocimiento de los niveles de calidad en la prestación de servicios y formulación de acciones de mejora a partir de sus resultados.

4.1.2. Certificaciones de la calidad.

El aseguramiento de la calidad, a través de certificaciones ISO 9000 o similares, presenta una gran utilidad de cara al aseguramiento de la gestión de los procesos. Son varios los órganos de la administración regional que cuentan en la actualidad con certificaciones ISO o que se encuentran en fase de obtención, por lo que con esta medida se busca propiciar un incremento en los órganos administrativos que deciden obtener una certificación que acredite el nivel de calidad existente en la gestión de sus procesos.

4.1.3. Extensión de las Cartas de Servicios al Ciudadano.

Las Cartas de Servicios constituyen un instrumento de calidad propio de las Administraciones públicas, a través de las que los órganos administrativos plasman sus compromisos de calidad en relación con los servicios que prestan, a modo de un contrato con los ciudadanos en el que se comprometen a alcanzar y mantener un determinado nivel de calidad en sus servicios. Reguladas en nuestra Administración por el Decreto 230/2000, su extensión al mayor número posible de órganos significará poner a disposición de los ciudadanos unos documentos útiles para conocer los servicios prestados, los compromisos de calidad en relación a los mismos y los indicadores para su seguimiento.

4.1.4. Fortalecimiento de los Grupos de Mejora.

Los Grupos de Mejora constituidos en Consejerías y Delegaciones Territoriales, a partir de la Orden de 21 de febrero de 2001 de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial que los regula, son un cauce de participación de los empleados públicos en la modernización de los servicios públicos aprovechando el conocimiento de las áreas de mejora de la Administración que poseen sus integrantes. A través de esta medida se busca fortalecer el funcionamiento ordinario de los Grupos de Mejora, favoreciendo su impli-

cación en la modernización de la Administración y en el impulso de acciones de mejora.

4.1.5. Potenciación del sistema de sugerencias internas

Potenciación de la formulación de iniciativas y sugerencias a través de la incorporación de un sistema de gestión que llevará a cabo la utilización de una aplicación informática específica.

4.1.6. Reconocimiento y Premios.

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, como medio de estímulo, valoración y reconocimiento a órganos y personas que hayan destacado por sus prácticas de calidad e implicación en la mejora de la Administración. Se seguirá con las convocatorias anuales de Premios, otorgándoles una mayor difusión entre la organización como instrumento de emulación y aprendizaje mutuo.

4.1.7. Cooperación con Entidades Locales.

La modernización de los servicios públicos que se persigue con las distintas acciones enmarcadas en los procesos de mejora de la calidad de la Administración regional no deben quedarse aisladas de las políticas de mejora que puedan llevar a cabo otras Administraciones públicas presentes en el territorio de la Comunidad de Castilla y León, en especial las Corporaciones Locales, por lo que resulta conveniente enmarcar estas actuaciones de calidad y modernización en una actuación conjunta con las Entidades Locales de Castilla y León, a través de Convenios con la Federación Regional de Municipios y Provincias y con las propias Entidades Locales.

4.1.8. Observatorio de la Calidad

Se procederá a crear un Observatorio de Estándares de la Calidad homogeneizando dichos estándares para todas las Consejerías y Delegaciones Territoriales, elaborando unos indicadores de gestión que servirán para evaluar los resultados de las prácticas de calidad, así como el desempeño de los distintos puestos de trabajo.

4.2. Programa de modernizacion de procesos de gestion y de direccion.

4.2.1. Implantación de la gestión por competencias directivas.

La gestión por competencias en el nivel directivo contribuye a detectar, adquirir, potenciar y desarrollar las competencias que resultan claves para favorecer la gestión desde los puestos de responsabilidad, aprovechando las principales características de las personas de la organización. Profundizar en esta línea favorecerá el impulso de la mejora de la gestión en nuestra Administración, la implantación de la gestión de la calidad y la mejora y modernización.

4.2.2. Extensión de la gestión por procesos.

Se profundizará en la gestión por procesos a partir de la identificación, en cada Consejería y Delegación Territorial, de los procesos que gestiona cada órgano administrativo, su clasificación y diseño de mapa de procesos, en apoyo todo ello del proceso de racionalización y simplificación administrativa que promueve el presente Plan Estratégico de Modernización.

4.2.3. Dirección por objetivos: Cuadro de Mando Integral.

La extensión de la dirección por objetivos en nuestra Administración permitirá fortalecer un sistema de gestión basado en el cumplimiento de metas, así como la implantación del Cuadro de Mando Integral, mediante el que se pretende facilitar el alineamiento estratégico de las actuaciones de la Administración y sus recursos en aras de la consecución de los objetivos de gestión marcados, así como el seguimiento de su cumplimiento a través de los indicadores oportunos.

5. PLAN DE EFICIENCIA DE RECURSOS.

Conjunto de acciones destinadas a una mejor utilización de los recursos y a reducir los costes en la Administración Regional, especialmente centrado en los servicios externos contratados, los suministros y la adecuada atención medioambiental.

5.1. Programa de mejora de la eficiencia de suministros y servicios.

Establecimiento de criterios de selección y evaluación de las empresas proveedoras de servicios y suministros así como normalizar y homologar bienes y servicios que sean de utilización común con el fin de garantizar una gestión más eficiente de los recursos de la Administración.

5.1.1. Fomento de la calidad y certificación de proveedores.

Estudio, en el marco de la legislación vigente, de la posibilidad de fomentar la incorporación a la gestión de las empresas suministradoras de la Administración Regional de planes de calidad o sistema de aseguramiento, fundamentalmente a través de la obtención de certificaciones ISO o similares.

5.1.2. Análisis y reordenación de contratos de suministros y servicios.

Normalizar y homologar bienes y servicios que sean de utilización común de toda la Administración, tales como: vigilancia, limpieza, seguridad, combustibles, material de oficina, electricidad, etc. Por este sistema se obtienen mejores productos y servicios y a mejores precios por la posibilidad que tienen los fabricantes de programar mejor su producción y por el hecho de la compra a escala importante. Asimismo hay un enorme ahorro en costes administrativos al simplificar los procedimientos administrativos de formalización de los contratos.

5.2. Programa de ordenacion de espacios administrativos.

La adecuada gestión del espacio físico en los edificios administrativos exige el estudio y conocimiento de las necesidades existentes en los edificios públicos a fin de racionalizar y aprovechar al máximo su uso como fase previa a la adopción de decisiones y realización de inversiones de dotación de edificios públicos.

5.2.1. Estudio y conocimiento de las necesidades existentes en los edificios públicos.

Análisis de la situación actual y recopilación de información sobre los puestos de trabajo existentes para determinar las necesidades reales de los distintos Centros Directivos y Delegaciones Territoriales.

Tras este análisis, y detección de necesidades, se reubicarán aquellos servicios que no proporcionen valor añadido al funcionamiento de los departamentos, trasladándolos, en su caso, a dependencias, cuyos requisitos, entre otros de accesibilidad, sean menos rigurosos, teniendo en cuenta la afluencia de ciudadanos.

5.2.2.-Planificación sistemática de la administración de edificios.

Tras la reordenación de espacios, se planificará, en atención a las actuales y futuras necesidades de servicios, en orden a la gestión, y la asunción o, en su caso, transferencia competencial, los centros, dependencias e instalaciones autonómicas, en orden a una planificación operativa de los mismos.

Inicio de una planificación sistemática en la administración de edificios, y de la utilización de los espacios administrativos con vistas al futuro.

5.3. Programa de sostenibilidad.

Conjunto de medidas y actuaciones dirigidas a conseguir que el desarrollo de la actividad administrativa sea respetuosa con los valores de conservación del medioambiente y en definitiva se facilite el desarrollo sostenible.

5.3.1. Incorporación de recogida selectiva.

Integración de todas las dependencias administrativas de la Administración Regional en un proceso de recogida selectiva de residuos, instalando contenedores en dichos centros de trabajo, con el fin de extender la cultura del reciclaje.

5.3.2. Uso de papel reciclado o ecológico.

Implantación de un sistema para el uso del papel reciclado o ecológico, en documentos que no requieran de conservación duradera, tales como borradores, copias de trabajo, etc., con el fin de contribuir a la sostenibilidad ambiental del desarrollo de la función administrativa.

5.3.3. Uso de tecnologías de la información.

Incremento de la gestión de expedientes y del almacén de documentación electrónica, a fin de eliminar progresivamente el uso del

papel como vía de comunicación, eliminación de las notas interiores y sustitución por correo electrónico, eliminación de suscripciones a publicaciones en papel disponibles electrónicamente, etc.

6. PLAN DE DESARROLLO DE LA FUNCION PUBLICA

Los empleados públicos, es decir, las personas al servicio de la Administración Autonómica, son el factor clave para que los ciudadanos valoren los servicios públicos recibidos. La modernización de los servicios públicos solamente puede ser lograda con la participación y el compromiso de los servidores públicos, y para ello es necesario el establecimiento de medidas que innoven, mejoren y desarrollen la gestión de los recursos humanos y, además, faciliten un desarrollo en lo personal y profesional de los empleados públicos. Todo ello servirá para conseguir la mejora permanente de la atención al ciudadano y consecuentemente la satisfacción de las demandas de los usuarios de los servicios públicos y ciudadanos en general.

La Dirección General de la Función Pública partiendo del escenario establecido en el Acuerdo para la Modernización de la Administración Autonómica, desarrollará y establecerá una serie de medidas y actuaciones, referidas al personal al servicio de la Administración, que coadyuven al logro de los objetivos establecidos de hacer de esta Administración un modelo de eficiencia y cercanía hacia los ciudadanos.

6.1.- Programa de formacion de la Escuela de Administracion Publica de Castilla y Leon (ECLAP)

La Administración Autonómica de Castilla y León llevará a cabo las medidas y compromisos formativos contenidos en el Plan Estratégico de la ECLAP que tiene como Misión "potenciar la modernización, calidad y profesionalización de la Administración, a través de la formación y perfeccionamiento de los empleados públicos, aportando un valor añadido a los servicios prestados al ciudadano".

6.1.1.-Renovación de la concepción de la formación: Formación en y para el puesto.

Introducción de un nuevo Modelo formativo que sustituya a los actuales catálogos de cursos ofertados, por una planificación basada

en la demanda de formación de las Unidades Administrativas y fundamentada en las necesidades reales de la Organización, que vele por el rigor y la calidad en la puesta en marcha de las acciones formativas hacia un desempeño excelente y eficaz en un contexto de gestión por competencias; que dote a la organización de la cualificación necesaria para una racionalización y mejora de los procesos de trabajo.

6.1.2.-Difusión de una cultura postburocrática y gerencial

Superación de un Modelo burocrático y administrativista e introducción de un enfoque motivador y de primacía de una cultura organizacional.

Reconocimiento del valor añadido aportado por la formación para el cambio a una nueva cultura administrativa de consideración del ciudadano no como mero administrado, sino como titular de derechos e intereses legítimos.

Introducción de la formación por competencias en lugar de una mera transmisión de conocimientos.

6.1.3.-Planificación integrada de la formación.

Para un desarrollo coordinado de todos los planes de formación, evitando lagunas y duplicidades de los programas, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial autorizará las acciones formativas organizadas por las Consejerías y la Gerencia de Servicios Sociales, con excepción de aquellas dirigidas al personal docente (Artículo 32 de la Ley 21/2002, de 27 de diciembre), mediante:

- La organización de todas las actividades formativas, a través de la Mesa de formación y de la Comisión de Formación Continua, comprendiendo y comprometiendo a los diversos promotores - Administraciones públicas y Centrales sindicales -.
- El seguimiento estadístico mensual de todas las actividades formativas.
- El desarrollo de un sistema integrado de gestión de la formación.

6.1.4. Nuevo sistema de gestión de la formación

Desarrollo de un sistema integrado de gestión de la formación de soporte informático.

Diseño de una página Web interactiva de la ECLAP como foro de encuentro, intercambio y aprendizaje.

Creación de una cultura de evaluación permanente de los procesos de la ECLAP, estableciendo nuevos sistemas de evaluación de la formación a través del seguimiento de los participantes y del análisis del efecto de las acciones formativas en la organización.

Creación de una base de datos del profesorado colaborador, mediante la elaboración de un marco normativo que regule los criterios de selección y evaluación del profesorado y entidades colaboradoras de la ECLAP y la creación del registro de formadores, tutores de teleformación y coordinadores.

6.1.5.-La formación como instrumento de desarrollo de la carrera profesional

A través de la implantación de un nuevo modelo de formación por competencias se facilitará el desarrollo de las carreras profesionales de los empleados públicos.

Se programarán actividades formativas para el acceso por promoción interna a otros Cuerpos, Escalas y Categorías profesionales. Así mismo, la ECLAP, elaborará materiales didácticos, en línea con la teleformación, que permitan a todos los funcionarios de nuestra administración seguir la preparación para la promoción, sin necesidad de acudir a acciones formativas programadas.

6.1.6.-Implantación de la teleformación o formación on line

Planificación de acciones formativas que aplicando las tecnologías de la información y las comunicaciones favorecen la conciliación de la vida laboral y familiar, y facilitan el acceso a la formación en una Comunidad Autónoma cuya extensión y dispersión dificulta la formación tradicional, por su mayor flexibilidad y adaptabilidad. Permitiendo la generalización de la formación a un mayor número de empleados públicos, con una mayor optimización de los recursos.

6.1.7.-Colaboración en el desarrollo de los empleados públicos de la Administración Local

Esta Administración realizará un programa de formación para los empleados públicos de la Administración Local en colaboración con el INAP y la Federación Regional de Municipios y Provincias que potencie la cualificación de éstos con el fin de lograr la modernización, eficacia y profesionalización de la Administración Local de Castilla y León, aportando un valor añadido a los servicios prestados al ciudadano.

6.1.8. Colaboración con las Universidades de Castilla y León

Con el fin último de convertir las unidades y centros formativos en instituciones de alto nivel de cualificación, la ECLAP incorpora la participación de las Universidades como socios integrados en la misma, sirviendo de referente de calidad de la formación mediante el desarrollo de convenios específicos de colaboración.

6.1.9. Fomento de una Nueva Gestión Pública.

Se potenciará la organización, desarrollo y promoción de actividades de estudio, investigación, docencia y difusión de la Ciencia de la Administración como aportación al Plan Estratégico de Modernización a través de medidas como la creación de los Premios de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León, la recopilación, publicación y difusión de manuales y documentos formativos útiles en el desempeño de determinados puestos de trabajo, la publicación de la Revista de Administración y Función Pública de Castilla y León y el desarrollo de seminarios, jornadas y conferencias relacionados con la Ciencia de la Administración.

6.2.- Programa de Mejora del Empleo Publico.

La Administración Autonómica con este conjunto de medidas pretende conseguir, en el marco del Acuerdo de Modernización y Mejora de la Función Pública, la estabilización en el empleo, reduciendo niveles de temporalidad e interinidad, y al mismo tiempo dar satisfacción a las expectativas de los empleados públicos en cuanto a la movilidad territorial y profesional, y con ello conseguir un mejor funcionamiento de la Administración que redundará en el servicio prestado a los ciudadanos de Castilla y León.

6.2.1.-Reducción de la temporalidad.

Se pretende reducir la temporalidad al 5% del empleo permanente de esta Administración, garantizando niveles de permanencia en las plantillas, y con ello una mejor prestación del servicio público.

Previo un estudio de temporalidad, se llevará a cabo procesos de consolidación de empleo, a través de la inclusión en las Ofertas de Empleo Público de puestos temporales, control y reducción de la contratación temporal, así como la constitución y gestión de bolsas de empleo.

6.2.2.-Fomento de la promoción profesional.

A través de diversas medidas (impulso de la promoción interna, nueva regulación de la carrera administrativa, movilidad del personal, etc.) se pretende que los empleados públicos tengan una auténtica carrera profesional. Una Función Pública profesionalizada y una alta cualificación de los empleados públicos redundará en una prestación del servicio público de calidad y por ende en una mayor satisfacción de las demandas y necesidades de los ciudadanos.

6.2.3.-Reordenación del régimen jurídico de los empleados públicos.

Es necesaria, aún reconociendo la diversidad de colectivos de empleados públicos existentes (funcionarios, estatutarios y laborales), la reordenación de estos diversos regímenes jurídicos y llegar a una homogenización en las condiciones de trabajo de los mismos, si bien, con las diferentes especialidades en el ejercicio de los derechos y deberes de cada colectivo, pues ello redundará en su gestión, con lo que será más eficaz y eficiente y en el consiguiente ahorro de recursos que conllevará la mejora de los servicios públicos.

A tal efecto, se procederá al desarrollo de los procesos de funcionarización, estatutarización y laboralización, así como a unificar en la correspondiente normativa el régimen de derechos y obligaciones de los diferentes colectivos de empleados al servicio de esta Administración.

6.2.4. Empleo público de calidad.

Se Pretende garantizar un empleo público de calidad mediante las siguientes medidas:

- Promoción de Ofertas de Empleo Público conforme a las demandas de los sectores públicos estratégicos, para atender las necesidades objetivas de los sectores públicos prioritarios.
- Favorecimiento de procesos de integración de las personas con discapacidad, y a tal efecto se reservarán el 10% de las vacantes de las OEP.
- Atención eficaz de las necesidades de personal objetivando la selección de personal temporal a través de bolsas de empleo.

6.3.- Programa de Mejora de las Condiciones de Trabajo de los Empleados Publicos.

6.3.1.-Conciliación de la vida familiar y laboral.

Establecimiento de una serie de medidas que faciliten la conciliación de la vida familiar y laboral de los empleados públicos, tales como: la implantación de mecanismos de flexibilidad y reordenación en los horarios y jornadas, y la concesión de permisos y licencias específicos.

El objetivo es fomentar la convivencia familiar favoreciendo la compatibilidad de las necesidades familiares, garantizando una correcta cobertura de los servicios públicos, y favorecer la igualdad de oportunidades de todos los empleados públicos.

6.3.2.-Prevención de riesgos laborales.

La mejora de las condiciones del entorno de trabajo de los empleados públicos, no sólo es un reflejo del derecho a la protección de su salud laboral, sino que sirve como acicate o estímulo en el desarrollo de sus funciones y, por ende, a la mejora de la calidad de los servicios prestados.

Para ello, se implantarán planes estratégicos y operativos de prevención de riesgos laborales, estableciendo las medidas preventivas y

correctoras necesarias y las actuaciones de formación y difusión específicas entre los empleados públicos de la Administración Autonómica tendentes a la prevención de riesgos laborales.

6.3.3.-Sistemas de evaluación y reconocimiento.

Es necesario, como elemento de estímulo en los empleados públicos y mejora del servicio público, la renovación y optimización del sistema de productividad mediante el empleo de técnicas que ponderen la valoración equitativa del rendimiento y de los resultados en el desempeño de los distintos puestos de trabajo.

Para ello se apuesta por un sistema de evaluación del rendimiento que sirva para implantar un sistema retributivo que evite desequilibrios, incentive la productividad y esté orientado al cumplimiento de resultados y objetivos.

Dentro del Plan Estratégico de la Inspección General de los Servicios se implantará la evaluación de rendimiento, que coordinadamente con la Dirección General de la Función pública servirá de elemento clave en la implantación de un nuevo sistema de productividad por objetivos.

6.4. Programa "Persigo: Sistema integrado de Gestion de Personal".

La Junta de Castilla y León ha considerado necesario disponer de un sistema integral de gestión de personal, que permita en una sola aplicación integrar toda la gestión de los diversos colectivos de empleados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (Personal de Administración General, Sanitarios-Estatutarios, Docentes) remplazando e integrando a los sistemas actuales.

Con este nuevo sistema se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Disponer de una herramienta de trabajo que integre todos los procedimientos y fases de la gestión de personal.
- Contar con una fuente de información que sirva de base para la toma de decisiones estratégicas de los recursos humanos de la Administración Autonómica.

- Permitir una gestión descentralizada.
- Creación de un "Portal del Empleado" que facilitará a los empleados públicos el acceso seguro a información y contenidos personalizados.

Con este sistema se optimizarán los esfuerzos y medios, logrando una gestión más racional, eficaz y eficiente, que redundará en la gestión del servicio público que esta Administración tiene encomendado.

6.5 Programa de etica en la Funcion Publica.

La legitimidad, consideración y confianza que genera una institución depende en gran medida de los valores que transmite en su actuación.

Bajo el epígrafe de ética en la función Pública se engloban un conjunto de medidas que junto a los tradicionales valores de neutralidad, objetividad o imparcialidad, debe destacar el de responsabilidad por los resultados de gestión. Dichos valores deben convertirse en referente y código de conducta de los empleados públicos.

6.5.1.-Plan Estratégico de la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios elaborará y pondrá en marcha una planificación estratégica de sus actuaciones con un horizonte plurianual, velando por el cumplimiento de los objetivos indicados anteriormente de ética pública.

Para ello, se realizarán Inspecciones Operativas periódicas del funcionamiento de los servicios de la administración autonómica, que tendrán por objeto tanto la estricta vigilancia del cumplimiento de la normativa de función pública, como la evaluación del desempeño de su personal.

La Inspección pretende convertirse en elemento colaborador de los procesos de mejora de los servicios de nuestra Administración.

6.5.2.-Implantación del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa.

Se establecerán los cauces de vigilancia y control del cumplimiento del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa,

aprobado por Resolución del Parlamento Europeo de 6 de septiembre de 2001. Dicho código, establece los principios que deben regir la actuación de los funcionarios en sus relaciones con el público. Se elaborarán estadísticas que permitan a los ciudadanos y poderes públicos efectuar un seguimiento del grado de cumplimiento de los deberes en el mismo contenido.

7.- PLAN DE COMUNICACION.

Se elaborará un Plan de comunicación global, que integre las distintas estrategias operativas con la demanda de servicios por los ciudadanos, con el fin último de su conocimiento y utilización.

Los objetivos centrales del presente plan son TRES:

- Posicionamiento: en el que se inscriben todas las acciones dirigidas a dar a conocer los servicios, definiendo los mismos.
- Participación: en el que se centrarán actividades que permitan el uso de los servicios conforme al dimensionamiento de los mismos.
- Eficiencia: donde se justifican las propuestas que permitan la rentabilidad social y de utilidad pública que se pretenden con el conjunto de medidas y programas que han sido explicitados en el Plan.

La política de comunicación global será una mezcla de medios, que se estructurará, teniendo en cuenta que ninguno de ellos es completo, en si mismo, necesitando del resto, ya que cada uno contribuye al logro de los objetivos de manera parcial. Mezclados en una sola planificación, se potencian y complementan, proporcionando una "sinergia" que permite alcanzar los resultados propuestos.

Coordinado por la Dirección general de Comunicación el plan establecerá las líneas de actuación en los siguientes campos:

- Creación y mantenimiento de imagen de modernización de la Administración Autonómica.
- Promoción y difusión de imagen del Proyecto y los servicios ofertados.

- Acciones de marketing directo: de comunicación a los destinatarios de determinados servicios.
- Estudio e implantación de puntos de difusión y canales. Oficinas de Información y atención, etc.
- Paulatina presencia de los servicios en los puntos de información para su adquisición.
- Contactos directos con los usuarios de servicios.

El Plan de comunicación tiene carácter general, afecta a todas las actuaciones que se realicen en materia de modernización y constituye un elemento esencial para difundir y explicar las medidas adoptadas con el fin de que tanto empleados públicos como los ciudadanos puedan aprovecharlas y obtener los máximos beneficios con su implantación.

El Plan se materializa por el desarrollo de canales internos y externos que permitan compartir la información entre los órganos administrativos y los ciudadanos, aprovechando las nuevas tecnologías de información y comunicación. Se trata, en definitiva, de un proceso integral, ininterrumpido entre la dirección de la Organización y sus empleados y desde aquélla y el exterior.

En el desarrollo del mismo cobra especial importancia el papel de liderazgo que deben desempeñar los altos cargos de la Administración Regional, y que se ha de plasmar en comparecencias públicas que se realicen con el objeto de comunicar y difundir el avance y la implantación de las diversas medidas y actuaciones previstas en el Plan.

7.1.- Programa de comunicacion interna.

7.1.1.-Publicaciones de difusión Interna.

Inserción de artículos en la Revista "Función" sobre los contenidos del Plan, sus líneas estratégicas, programas y medidas previstas, como medio de difusión de la estrategia de modernización de la Administración. Asimismo, se reflejarán los principales actuaciones realizadas en ejecución de las previsiones del Plan, como cauce para dar a conocer a las personas que integran nuestra organización las principales actuaciones innovadoras realizadas.

Edición de un Boletín informativo, que adoptará tanto el formato impreso como el electrónico, de carácter institucional, que permita divulgar de forma ágil y atractiva la nueva cultura administrativa entre los empleados públicos, y acercar las inquietudes y los deseos de la Administración hasta las personas que integran nuestra Administración y, a través de ellos a los ciudadanos, fortaleciendo así el conocimiento de los avances efectuados y la difusión interna de experiencias, técnicas, tendencias y contenidos generales de interés para la modernización de la Administración.

Además se elaborarán distintos materiales, de difusión entre los empleados públicos, con el fin de mejorar la comunicación Interna, haciéndoles participes de la consecución de los objetivos de la Institución.

7.1.2.-Encuentros y jornadas.

Se prevén actividades de difusión, de una forma continuada y adecuadamente programadas, que alcancen al mayor número de personas posibles y en las que se sientan involucrados y puedan participar activamente.

Se incluyen en este aspecto medidas tales como celebración de congresos (otorgando continuidad al Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León), jornadas y encuentros (extendiendo la celebración de Encuentros Interadministrativos sobre Modernización de la Administración) y participando en eventos similares organizados por otras Administraciones o entidades.

Se realizará la edición y publicación de diversos materiales relativos a acciones de modernización, libros, folletos, dípticos, etc.

Finalmente, se potenciará la integración de la Junta de Castilla y León en redes internacionales, tales como las surgidas en torno al Modelo EFQM de Excelencia, el Marco Común de Evaluación o el Modelo Iberoamericano de Calidad, así como la participación de nuestra Administración en proyectos transnacionales de modernización administrativa.

7.2. Programa de comunicacion externa.

7.2.1.-Campañas de prensa, radio y televisión.

Realización de distintas campañas anuales de prensa, radio y televisión, con realización de un "spot" específico, como medio para dar

a conocer a los ciudadanos las mejoras introducidas en los servicios públicos autonómicos como consecuencia de la ejecución de las medidas del Plan

7.2.2.-Acciones de difusión directa.

Bajo esta denominación se incluirán todas aquellas acciones que permitan el contacto personal e individualizado de la Administración autonómica con los ciudadanos destinatarios de los servicios: Buzoneo institucional, visitas a domicilio, campañas de difusión en pequeños núcleos rurales…etc.

VII. Ejecución.

VII.1 Niveles de responsabilidad.

En la ejecución del Plan se incluyen distintos niveles de responsabilidad, cada una de sus medidas contará con actuaciones de impulso, coordinación, ejecución y evaluación, que garantizarán la consecución de los objetivos perseguidos en cada caso.

Los centros ejecutores y coordinadores serán los primeros en aprovechar las ventajas y utilidades de la implantación de las medidas cuya responsabilidad les confiere el Plan.

En cada una de las medidas de actuación del Plan, se definen cuatro niveles de responsabilidad,

- Impulso: Corresponde a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial impulsar el proceso de planificación de las medidas de mejora y modernización.

- Coordinación: La unificación y coordinación de las actuaciones derivadas de las políticas de modernización y mejora llevadas a cabo por las respectivas Consejerías se atribuye a las Secretarías Generales de cada Consejería y centros directivos asimilados de la Administración Institucional.

- Ejecución: La responsabilidad de llevar a cabo las distintas medidas recogidas en este documento y en las planificaciones anuales corresponderá a los centros directivos u órganos administrativos de las Consejerías competentes por razón de la materia, tal y como se establece en el resumen ejecutivo del presente Plan.

- Evaluación: La responsabilidad del seguimiento y evaluación del progreso de los distintos planes y programas se llevará a cabo en el modo establecido en el epígrafe VII.3, a través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, de la Comisión de Secretarios Generales y la Junta de Castilla y León.

VII.2.- Programacion anual y planificacion.

Tal y como ya se ha expresado con anterioridad, para el efectivo desarrollo e implantación de determinadas medidas será necesaria

la ulterior elaboración de un documento planificador, donde se incluya la relación de actuaciones necesarias para su desarrollo y ejecución, que se plasmará en la programación anual del Plan.

En su caso, se proyectará la elaboración normativa que se estime precisa.

VII.3. Seguimiento, evaluacion y revision.

La evaluación constituye un instrumento imprescindible de análisis de la organización y de la eficacia de los planes y programas, que permite determinar los resultados y efectos alcanzados a través de instrumentos o indicadores metodológicos.

El seguimiento y evaluación de un plan o programa público constituyen, además, un medio de acercamiento de los ciudadanos a la Administración, al poder tener conocimiento de los resultados de la actuación administrativa. Por otra parte, permitirá detectar disfunciones o desviaciones, si las hubiera, y actuar en consecuencia logrando la alineación de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y organizacionales en la consecución de los objetivos del Plan.

El seguimiento continuado podrá dar lugar a una revisión del presente Plan, así como a la inclusión de nuevas planes, programas o medidas no incluidas inicialmente.

Por tanto, en la implantación del Plan Estratégico de Modernización aparece como fundamental la existencia de un sistema de seguimiento y evaluación continua, cuya realización compete a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial y Comisión de Secretarios Generales.

Fruto del compromiso público, la responsabilidad del seguimiento y evaluación periódico corresponderá en última instancia a la Comisión de Secretarios Generales, lo que garantiza sin duda la implicación y participación de todos los departamentos de la Administración.

Sin perjuicio de la actuación de los órganos responsables en cada una de las medidas incluidas en el Plan, la responsabilidad del seguimiento y la evaluación del Plan Estratégico de Modernización se encomienda a:

* **La Consejería de Presidencia y Administración Territorial** que realizará un seguimiento continuo del grado de ejecución de las medidas concretas de cada programa.

  Se analizarán las distintas fichas de seguimiento a fin de compararlas con los compromisos de modernización incluidos en el Plan.

  Cuatrimestralmente se redactará un "Informe de seguimiento del Plan Estratégico de Modernización" que será remitido para su inclusión en el Orden del día de la Comisión de Secretarios Generales.

* **Comisión de Secretarios Generales.** Será el órgano encargado de valorar tanto los progresos como las posibles desviaciones entre lo ejecutado y lo previsto, así como para adoptar las decisiones oportunas en relación con el órgano responsable de la ejecución. Igualmente le corresponde el estudio previo de la Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial por la que se apruebe el Plan Anual de actuaciones. De todas sus actuaciones, dará cuenta a la Junta de Castilla y León.

VIII. Escenario económico financiero

Las previsiones del Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León deben ir acompañadas de los necesarios estudios económico-financieros y ser dotadas adecuadamente, de acuerdo con escenario presupuestario 2004-2006, en los Presupuestos Generales de la Comunidad para cada ejercicio.

La disponibilidad de recursos económicos suficientes es el elemento que permite que los distintos programas operativos definidos en el Plan se plasmen en la realidad mediante acciones y medidas concretas, medidas y acciones destinadas en muchos casos a reducir el gasto público, a través de la consecución de servicios y actuaciones más eficientes.

Adicionalmente a la disponibilidad de fondos propios, hay que mencionar la existencia de otras fuentes de financiación, como son todos aquellos provenientes de programas nacionales y europeos de apoyo a la innovación, al desarrollo de la Sociedad de la Información y al desarrollo tecnológico susceptibles de cofinanciar los distintos proyectos y actuaciones enmarcados en el Plan.

Los recursos destinados para la realización de los programas operativos identificados en el ámbito del Plan de Modernización, para el ejercicio 2004, alcanzan la cifra de 26 millones de euros.

IX. Marco jurídico

Toda actividad de la Administración está sometida, entre otros, al principio de legalidad, por ello el Plan cuenta tanto en su elaboración como en su aplicación con un soporte legal básico, constituido fundamentalmente por:

* Constitución Española (Título IV Del Gobierno y de la Administración).
* Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Castilla y León
* Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración.
* La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
* Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
* Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
* Ley 13/2003, de 23 de diciembre, de Medidas Económicas, Fiscales y Administrativas.
* Decreto 97/1986, de 17 de julio, por el que se estructura la Inspección General de Servicios de la Administración de Castilla León.
* Decreto 1/1998, de 8 de enero por el que se regulan los Servicios de Informática en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
* Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
* Decreto 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.
* Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
* Decreto 14/2002, de 24 de enero, por el que se crea y regula el sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
* 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.

* Decreto 47/2002, de 27 de marzo, por el que se crea la Escuela de Administración Pública de la Comunidad de Castilla y León.

* Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales.

* Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

* Decreto 11/2003, de 23 de enero, por el que se regulan los ficheros de datos de carácter personal susceptibles de tratamiento automatizado, de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

* Decreto 1/2004, de 8 de enero, por el que se regula el funcionamiento y las competencias de la Comisión de Secretarios Generales.

* Acuerdo 235/2003, de 2 de octubre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones 2004-2006 (PDIST III).

* 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 de la Comunidad de Castilla y León, y se organiza dicho servicio.

* Orden PAT/175/2003, de 20 de febrero, por la que se aprueban los modelos normalizados de solicitud de acceso, oposición, rectificación y/o cancelación de los datos de carácter personal, gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

* Acuerdo para el impulso del Diálogo Social en Castilla y León, 9 de noviembre de 2001.

* Acuerdo de Interlocución, de 16 de diciembre de 2002.

* Acuerdo para la modernización y mejora de la Administración Autonómica de Castilla y León, de 16 de diciembre de 2002.

Además se tendrá como referencia inexcusable la normativa específica que afecte a cada uno de los proyectos y medidas del Plan.

X. Resumen ejecutivo

PLAN DE ATENCION INTEGRAL AL CIUDADANO

MEDIDA	ÓRGANO	PLAZO
PROGRAMA "ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA".		
Elaboración Reglamento de Administración Electrónica	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004
Sistema Único de Información Administrativa.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T. C. DE FOMENTO	2004-2005
Sistema de tramitación telemática.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T. C. DE FOMENTO	2004-2007
PROGRAMA DE ATENCIÓN PRESENCIAL.		
Integración de los servicios de información y registro de documentos.	TODAS LAS CONSEJERIAS	2004-2006
Proyecto "Acerca" Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	TODAS LAS CONSEJERIAS	2004-2006
Red de Centros Administrativos.	TODAS LAS CONSEJERIAS	2004-2007
Extensión de servicios de la Ventanilla Única Empresarial	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2005
Extensión de servicios de la Ventanilla Única	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2006
PROGRAMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.		
Servicios de información telefónica integrados.	TODAS LAS CONSEJERIAS	2004-2006
Servicios de tramitación telefónica	TODAS LAS CONSEJERIAS	2004-2007
PROGRAMA DE ATENCIÓN TELEMÁTICA.		
"Nuevo Portal Web de la Junta de Castilla y León".	C. DE FOMENTO	2004
Servicios de tramitación telemática en Web	TODAS LAS CONSEJERIAS	2004-2007
Oficina virtual de impuestos autonómicos	C. DE HACIENDA	2004-2005
PROGRAMA DE INTEGRACIÓN DEL CIUDADANO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN		
Telecentros.(programa Próxim@) Fomento de contenidos y servicios al exterior.	C. DE FOMENTO C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007 2004-2007
PROGRAMA DE ACCESIBILIDAD		
Eliminación de barreras en los edificios de la Administración de Castilla y León.	TODAS LAS CONSEJERIAS	2004-2007
Mejora en la accesibilidad de la información.	C. DE FAMILIA E I. O.	2004-2006
PROGRAMA"OPINA"		
Sistema de recogida permanente de la opinión, expectativas, necesidades, etc., de los ciudadanos en relación con los servicios públicos.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
PROGRAMA "NUEVOS SERVICIOS"		
Mediación y conciliación administrativa	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2005-2007
Creación del Consejo Regional de Defensa del Contribuyente.	C. DE HACIENDA	2004

PLAN DE ADMINISTRACION PERIFERICA.

MEDIDA	ÓRGANO	PLAZO
PROGRAMA DE ADECUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y REFUERZO DE LA CAPACIDAD DE GESTIÓN DE LA DELEGACIONES TERRITORIALES		
Reforma de estructuras de gestión y dirección de la Administración periférica.	TODAS LAS CONSEJERÍAS. TODAS LAS DELEGACIONES TERRITORIALES.	2004-2005
Incremento capacidad de gestión de Delegaciones Territoriales.	TODAS LAS CONSEJERÍAS. TODAS LAS DELEGACIONES TERRITORIALES.	2004-2007
Mejora de recursos materiales e infraestructuras.	TODAS LAS CONSEJERÍAS. TODAS LAS DELEGACIONES TERRITORIALES	2004-2007
Mejora de los canales de Comunicación y Coordinación entre Administración Periférica y Central.	TODAS LAS CONSEJERÍAS. TODAS LAS DELEGACIONES TERRITORIALES	2004-2007

PLAN DE RACIONALIZACION ADMINISTRATIVA.

MEDIDA	ÓRGANO	PLAZO
PROGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
Regulación de los procedimientos de cambio organizativo.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004
Análisis y adecuación de las estructuras de la Administración General e Institucional.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2004-2006
PROGRAMA DE RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Manual de Racionalización de Procedimientos.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004
Inventario Automatizado de Procedimientos.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2004
Normalización y simplificación de procedimientos.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2004-2007
Informatización de procedimientos.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2004-2007

PLAN DE EXCELENCIA.

MEDIDA	ÓRGANO	PLAZO
PROGRAMA DE IMPULSO DE TÉCNICAS DE CALIDAD		
Evaluación de la calidad.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2006
Certificaciones de calidad	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
Extensión de las Cartas de Servicios al Ciudadano	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2004-2007
Fortalecimiento de Grupos de mejora.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2004-2007
Potenciación del sistema de sugerencias internas	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2005-2006
Reconocimientos y premios	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
Cooperación con Entidades Locales.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2005-2007
Observatorio de la Calidad	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2006

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN Y DE DIRECCIÓN		
Implantación de la gestión por competencias directivas.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2006
Extensión de la gestión por procesos.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2005-2006
Dirección por objetivos: Cuadro de Mando Integral.	C. DE PRESIDENCIA Y A.T.	2006-2007

PLAN DE EFICIENCIA DE RECURSOS.

MEDIDA	ÓRGANO	PLAZO
PROGRAMA DE MEJORA DE LA EFICIENCIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS		
Fomento de calidad y certificación de proveedores.	C. DE HACIENDA	2006
Análisis y reordenación de contratos de suministros y servicios.	C. DE HACIENDA C. DE PRESIDENCIA Y A.T.	2006
PROGRAMA DE ORDENACIÓN DE ESPACIOS ADMINISTRATIVOS		
Estudio y conocimiento de las necesidades existentes en los edificios públicos	C. DE HACIENDA	2004-2007
Planificación sistemática de la administración de edificios.	C. DE HACIENDA	2004-2007
PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD		
Incorporación de recogida selectiva.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2004
Uso de papel reciclado y/o ecológico.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2005
Uso tecnologías de la información.	TODAS LAS CONSEJERÍAS	2006

PLAN DE DESARROLLO DE LA FUNCION PUBLICA

MEDIDA	ÓRGANO	PLAZO
PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE CASTILLA Y LEÓN		
Renovación de la concepción de la formación: Formación en y para el puesto.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
Difusión de una cultura postburocrática y gerencial.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2005
Planificación integrada de la formación.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2005
Nuevo sistema de gestión de la formación.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2005
La formación como instrumento de desarrollo de la carrera profesional.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
Implantación de la teleformación o formación on line.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2005
Colaboración en el desarrollo de los empleados públicos de la Administración Local	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
Colaboración con las Universidades de Castilla y León	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
Fomento de una Nueva Gestión Pública.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
PROGRAMA DE MEJORA DEL EMPLEO PÚBLICO		
Reducción de la temporalidad.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T	2004-2006
Fomento de la promoción profesional.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2006
Reordenación del régimen jurídico de los empleados públicos.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2006
Empleo público de calidad.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2006

PROGRAMA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS		
Conciliación de la vida familiar y laboral.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2006
Prevención de riesgos laborales.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2006
Sistemas de evaluación y reconocimiento.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2006
PROGRAMA "PÉRSIGO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE PERSONAL"		
Sistema Integrado de Gestión de Personal	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2005
PROGRAMA DE ÉTICA EN LA FUNCIÓN PÚBLICA		
Plan Estratégico de la Inspección General de Servicios.	C. DE PRESIDENCIA Y A.T.	2004-2007
Implantación del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa.	C. DE PRESIDENCIA Y A.	2005-2007

PLAN DE COMUNICACION.

MEDIDA	ÓRGANO	PLAZO
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA		
Publicaciones de difusión Interna.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
Encuentros y jornadas	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN EXTERNA		
Campañas de prensa, radio y televisión.	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007
Acciones de difusión directa	C. DE PRESIDENCIA Y A. T.	2004-2007

§ 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)

El Acuerdo 29/2004, de 19 de febrero ("B.O.C. y L." n.º 40, de 27 de febrero) por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de Castilla y León, establece en su apartado Tercero que anualmente, a iniciativa de todas las Consejerías y previo informe y propuesta de la Comisión de Secretarios Generales, se aprobará por Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, la programación anual del Plan, en la que se concretará, para cada ejercicio, las medidas a abordar, los agentes implicados y su impacto económico. Para el primer año de vigencia del Plan Estratégico el impacto económico está ya previsto en el Acuerdo 29/2004, de 19 de febrero.

De igual forma se atribuye a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial el seguimiento y evaluación, a través de la realización de informes y estadísticas, del "informe de seguimiento y evaluación" cuatrimestral, y de la Memoria anual de resultados.

En virtud de lo previsto en el apartado Tercero del Acuerdo 29/2004, de de 19 de febrero, citado, previo informe y propuesta de la Comisión de Secretarios Generales,

RESUELVO:

Primero.–Se aprueba la Programación Anual de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para 2004, de acuerdo con las medidas y plazos que se recogen en el Anexo a la presente Orden.

Esta Programación Anual de Modernización tendrá eficacia hasta el 31 de diciembre de 2004.

Segundo.–Cuatrimestralmente, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa redactará el "Informe de seguimiento y evaluación", que se elevará a la Comisión de Secretarios Generales, como órgano encargado de valorar la adecuación entre lo ejecutado y lo previsto en el Plan Estratégico de Modernización, así como de adoptar las decisiones oportunas.

Tercero.–De igual forma, al finalizar el periodo de eficacia de la Programación Anual, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa elaborará la Memoria anual de resultados, que se elevará al titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Cuarto.–La presente Orden tendrá eficacia desde el día siguiente a su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

ANEXO

PROGRAMA ANUAL DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN PARA 2004

El Plan Estratégico de Modernización prevé la aprobación de una programación anual en la que se contengan las medidas o actuaciones concretas que realizarán las distintas Consejerías en cada ejercicio, en el ámbito de los distintos planes y programas operativos.

En el presente Programa Anual de Modernización se recogen las medidas que se acometerá a lo largo del año 2004.

1.–PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

1.1. PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1.1.1. **Reglamento de Administración Electrónica.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

En colaboración con la Consejería de Fomento, elaborará y tramitará:

- Decreto de Administración Electrónica de Castilla y León.
- Órdenes de desarrollo de los elementos habilitantes para la paulatina implantación de la Administración electrónica.

1.1.2. **Sistema de Tramitación Telemática.**

Consejería de Fomento.

- Definición de los Servicios de Identificación de Terceros (ciudadanos, empresas, entidades locales y gestores de la propia Administración).
- Actuaciones previas a la implantación del Repositorio de Información sobre Expedientes.

- Actuaciones previas a la implantación del Registro Telemático.
- Actuaciones previas a la implantación del Depósito de Originales Electrónicos

Consejería de Sanidad. SACyL.

- Extensión de los servicios de telemedicina en la Gerencia Regional de Salud:
- Tele-electrocardiografía.
- Tele-radiografía.
- Acceso a resultados on-line de pruebas de Laboratorio clínico desde Atención Primaria.

1.1.3. **Sistema Único de Información Administrativa.**

Consejería de Fomento.

- Construcción del nuevo sistema de información al ciudadano con consideraciones de los servicios que se pretenden ofertar, la accesibilidad y usabilidad del sistema en los distintos canales, perfiles del destinatario de la información, etc.

Consejería de Sanidad. SACyL.

- Implantación de Intranet como medio de comunicación y difusión interna en los centros de la Gerencia Regional de Salud.
- Redes de conocimiento y acceso a fuentes bibliográficas biomédicas.

1.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN PRESENCIAL

1.2.1. **Integración de los Servicios de Información y Atención al Ciudadano.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio y diseño del Plan de Integración de las Oficinas de Información y Atención al ciudadano que hasta la fecha dependan de otras Consejerías u Organismos Autónomos, en la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

1.2.2. **Proyecto "ACERCA" Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Realización de estudios previos de los procedimientos de la Administración autonómica comunes con otras administraciones y susceptibles de tramitación telemática.

1.2.3. Red de Centros Administrativos.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Realización de estudios tendentes a la creación de una red de centros administrativos en municipios que no sean capitales de provincia en los que se agruparán en una sola dependencia las diversas oficinas que desarrollan servicios autonómicos específicos.
- Experiencias piloto en los municipios de Aranda de Duero, Arenas de San Pedro y Cuéllar.

1.2.4. Extensión Servicios de la Ventanilla Única Empresarial.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio y propuesta de creación de centros colaboradores de las ventanillas únicas empresariales. Propuesta de Convenios con el Ministerio de Administraciones Públicas, Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación y Entidades Locales.

1.2.5. Extensión de los Servicios de la Ventanilla Única.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Promover que este servicio llegue al 90% de la población de Castilla y León. Incorporar capitales de provincia que aún no están adscritas: Ávila, Segovia, Soria y Zamora.
- Incorporar Diputaciones aún no adscritas: León, Soria y Valladolid.
- Elaboración de un dossier sobre Ventanilla Única para su difusión entre los ayuntamientos.

1.3. PROGRAMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

1.3.1. Servicios de Información Telefónica Integrados.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudios y trabajos previos para la integración de canales telefónicos en la plataforma multicanal.

1.3.2. Servicios de Tramitación Telefónica.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Consejería de Fomento.

- Estudios y actuaciones previas para la implantación, en el canal telefónico, de los distintos servicios que se vayan soportando por el Sistema de tramitación telemática.

- Puesta en servicio de nuevos Centros Remotos del servicio de atención de llamadas de emergencia 112, en los Centros Administrativos de la Junta de Miranda de Ebro y de Ponferrada, y en los Ayuntamientos de Zamora, León, S. Andrés de Rabanedo, Burgos y Ávila.

Consejería de Sanidad. SACyL.

- Implantación del servicio de gestión unificada de cita en Atención Primaria.

Consejería de Agricultura y Ganadería.

- Estudio y paulatina implantación de un sistema de difusión telefónica de información relevante personalizada.

Consejería de Fomento.

- Servicio de transporte a la demanda, vía telefónica.

1.4. PROGRAMA DE ATENCIÓN TELEMÁTICA

1.4.1. **Nuevo portal Web de la Junta.**

Consejería de Fomento.

- Actualización del portal Web de la Junta de Castilla y León, de forma que esté soportado por el Sistema Único de Información Administrativa.
- Actuaciones previas a la creación del Portal del Ciudadano, en la Web de la Junta de Castilla y León, implantando progresivamente aquellos servicios cuya gestión y tramitación pueda efectuarse telemáticamente.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Incorporación, dentro del acceso Emergencias 112, de nuevos contenidos, actualizados diariamente (en caso de emergencias en tiempo real): información meteorológica y de carreteras, e información sobre actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la Agencia de Protección Civil e Interior.

Consejería de Economía y Empleo.

- Desarrollo del Portal de empleo.
- Incorporación a la plataforma multicanal de información sobre I+D+i.

Consejería de Sanidad. SACyL.

- Extensión de la cita telemática para Atención Especializada desde los Centros de Salud.

Consejería de Educación.

- Creación del Portal educativo.
- Creación de la guía educativa rural.

Consejería de Medio Ambiente.

- Incorporación a la plataforma multicanal de la información procedente del Centro de Documentación Ambiental.
- Incorporación a la plataforma multicanal, e inclusión en la página Web, de los pliegos de cláusulas administrativas particulares y prescripciones técnicas que rigen la contratación de la Consejería.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

- Guía electrónica de centros y servicios sociales.

Consejería de Cultura y Turismo.

- Incorporación a la plataforma multicanal del Portal de Cultura.
- Incorporación a la plataforma multicanal del Portal de Turismo.

1.4.2. **Servicios de Tramitación Telemática en web.**

En función del efectivo desarrollo del programa de Administración Electrónica, se irán implantando las primeras fases de tramitación telemática de distintos procedimientos.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Autorizaciones de máquinas recreativas.
- Sugerencias y quejas.

Consejería de Economía y Empleo.

- Informatización del Catastro Minero.

Agencia de Desarrollo Económico.

- Sistema de difusión por correo electrónico de información relevante.

Consejería de Agricultura y Ganadería.

- Sistema de difusión por correo electrónico de información relevante personalizada.

- Desarrollo del Sistema de identificación y control de Movimiento de Ganado Bovino (SIMOCYL). Implantación del sistema de certificación electrónica para identificación de usuarios.

Consejería de Medio Ambiente.

- Licencias de caza y pesca.
- Accesibilidad a las solicitudes de corta o aprovechamiento de terrenos forestales.

Consejería de Educación.

- Becas y matrículas.

Consejería de Sanidad.

- Tramitación de arbitraje de consumo.

1.4.3. **Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos.**

Consejería de Hacienda.

Desarrollo de la Oficina virtual de impuestos autonómicos mediante:

- Extensión a nuevos tributos (tributos cedidos y tasas).
- Diseño e implantación de un sistema de seguimiento de expedientes y realización de actuaciones preparatorias para la incorporación a la plataforma de tramitación telemática.
- Notificaciones y liquidaciones por medio de Internet.

1.5. PROGRAMA DE INTEGRACIÓN DEL CIUDADANO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Consejería de Agricultura.

- Suministro de software para la elaboración mecanizada de solicitudes de ayudas (reestructuración de viñedo, planes de pensiones, ayudas a la transformación).

Consejería de Educación.

- Programas de teleformación y formación on-line para personas adultas en núcleos rurales (AULAS MENTOR). Igualmente se va a continuar con las convocatorias de premios a la elaboración de materiales educativos multimedia y video digital y al diseño de páginas Web que integren la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación.

1.5.1. Telecentros (Programa Proxim@).

Consejería de Fomento.

- Impulso y extensión del programa Proxim@ y de la Red de Telecentros de Castilla y León, que tienen por objeto el desarrollo de una estrategia sostenible de difusión de la Sociedad de la Información en las zonas rurales de la Comunidad Autónoma.

1.5.2. Fomento de contenidos y servicios al exterior.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Campañas de divulgación de los contenidos y servicios que la Administración Autonómica pone a disposición de los ciudadanos de las comunidades castellanas y leonesas asentadas fuera del territorio regional, a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- Remisión de información a las comunidades castellanas y leonesas en el exterior.
- Convocatorias de subvenciones.
- Dotación de medios telemáticos e informáticos.
- Creación y puesta en marcha del buzón virtual.

1.6. PROGRAMA DE ACCESIBILIDAD

1.6.1. Eliminación de barreras arquitectónicas en los edificios de la Administración de la Comunidad.

Todas las Consejerías.

- Inventario de los edificios que hayan de adaptarse a la normativa de accesibilidad.
- Estudio-diagnóstico de la evaluación de la accesibilidad.
- Propuestas de actuación priorizadas y valoradas.

1.6.2. Mejora en la accesibilidad de la información.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

- Elaboración de publicaciones sobre atención a personas con discapacidad, dirigidas a los trabajadores públicos.
- Normalización de los pictogramas informativos con símbolos sencillos. Elaboración de un manual de diseño conforme a la normativa existente.

- Edición de materiales divulgativos en soportes accesibles y comprensibles. Publicación de un manual indicativo de las condiciones que deben cumplir la edición del material divulgativo para que sea accesible.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Nuevos procedimientos de acceso al servicio de emergencias-112 para personas sordomudas.

1.7. PROYECTO "OPINA"

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Se procederá a la realización de dos encuestas dirigidas a:

- Calculo del Índice de percepción de Calidad de los Servicios (IPCS).
- Encuesta General sobre valoración de la calidad.

1.8. PROYECTO "NUEVOS SERVICIOS"

1.8.1. **Mediación y conciliación administrativa.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio de fórmulas voluntarias de mediación, conciliación y arbitraje, que eviten la litigiosidad ante los tribunales, de acuerdo con las competencias de la Comunidad Autónoma y la legislación básica en la materia.

1.8.2. **Creación del Consejo Regional de Defensa del Contribuyente.**

Consejería de Hacienda.

- Creación del Consejo Regional de Defensa del Contribuyente.

2.–PLAN DE ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA

2.1. PROGRAMA DE ADECUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y REFUERZO DE LA CAPACIDAD DE GESTIÓN DE LAS DELEGACIONES TERRITORIALES

2.1.1. **Adaptación de estructuras de gestión y dirección de la Administración Periférica.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio sobre la adaptación de las estructuras orgánicas periféricas de la Administración Regional a la Ley 3/2001, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2.1.2. **Incremento capacidad de gestión de delegaciones territoriales.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Análisis de competencias a las Delegaciones Territoriales.

2.1.3. **Mejora de los recursos materiales e infraestructuras.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio de posibilidades de renovación y modernización de los recursos materiales de las Delegaciones Territoriales.

2.1.4. **Mejora de los canales de comunicación y coordinación entre Administración Periférica y Central.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Incremento de reuniones periódicas con responsables de distintos niveles y ámbitos de actuación que faciliten la homogenización de criterios de actuación.
- Implantación de un sistema de multi-video-conferencia entre los Centros de Coordinación Operativa de las Delegaciones Territoriales y el Centro de Coordinación de Emergencias de la Agencia de Protección Civil e Interior.

3.–PLAN DE RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

3.1. PROGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

3.1.1. **Regulación de los procedimientos de cambio organizativo.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Realización de estudios sobre la regulación, organización y estructuras orgánicas de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

- Creación de grupos de trabajo interconsejerías.
- Estudio y definición de la tipología orgánica prevista en la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Estudio y definición de los procedimientos y requisitos para la creación, modificación y supresión de órganos administrativos de la Administración General de la Comunidad, en desarrollo de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

3.2. PROGRAMA DE RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

3.2.1. **Manual de racionalización de procedimientos.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Elaboración de un Manual de Racionalización de Procedimientos que clarifique su objeto –normalización, simplificación y preparación de la informatización–, sus fases fundamentales y los instrumentos y técnicas requeridas para la definición de los elementos comunes y la elaboración de mapas de procedimientos.

3.2.2. **Inventario automatizado de procedimientos.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Creación de un Inventario Automatizado de Procedimientos.

Todas las Consejerías.

- Recopilación o elaboración, en su caso, de un inventario actualizado de los procedimientos por cada Centro Directivo debidamente clasificados, que facilite no sólo la información sino también la gestión interna.

3.2.3. **Normalización y simplificación de procedimientos.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Impulso y apoyo de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa a las distintas Consejerías en la selección de los procedimientos que deben ser objeto de normalización, simplificación e informatización, con base en criterios como la relevancia para el ciudadano, el volumen, su complejidad, etc.

Todas las Consejerías.

- Los Centros Directivos de las Consejerías analizarán los circuitos, volúmenes y cargas de trabajo de los procesos que gestionen. Seleccionarán cinco procedimientos o fases que, o bien por su número o bien por la repercusión que para el ciudadano, sean susceptibles de eliminación, fusión e informatización.
- Cada Consejería procederá a la elaboración de guías de procedimientos, a la propuesta o modificación de la normativa reguladora de los cinco procedimientos afectados y a la normalización de documentos.

3.2.4. **Informatización de procedimientos.**

Todas las Consejerías.

- Actuaciones previas para la implantación de tramitación telemática en procedimientos internos (publicación "B.O.C. y L.", Comisión de Secretarios, documentos de organización de centros educativos…).

Consejería de Agricultura y Ganadería.

- Modernización de la plataforma tecnológica del Sistema Informático de la Consejería que permita la interacción en tiempo real entre sus clientes externos e internos.
- Mecanización de la atención presencial de la Administración en las explotaciones agropecuarias.
- Mecanización del procedimiento de actuación relativo a los Informes Técnicos de Evaluación de Riesgos Laborales.

Consejería de Economía y Empleo.

- Implantación de la gestión telemática del procedimiento de visado de los diferentes boletines de instalaciones industriales y el pago de las correspondientes tasas.

Consejería de Medio Ambiente.

- Gestión informatizada de los procedimientos sancionador y de tramitación de subvenciones.

Consejería de Educación.

- Aplicación informática del Registro de Centros.

Consejería de Sanidad.

- Autorización y registro de establecimientos sanitarios.

4.–PLAN DE EXCELENCIA

4.1. PROGRAMA DE IMPULSO DE TÉCNICAS DE CALIDAD

4.1.1. **Evaluación de la calidad.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Realización de autoevaluaciones en Consejerías.
- Realización de autoevaluaciones en Delegaciones Territoriales.
- Evaluación de la implantación del sistema de gestión de calidad (según la norma ISO 9001) en el servicio de emergencias-112, certificado en el año 2003.

Consejería de Educación.

- Diseño del Plan de Evaluación sobre aspectos del Sistema Educativo.

4.1.2. **Certificaciones de la calidad.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Inicio de los trabajos tendentes a la certificación de calidad del sistema de sugerencias y quejas.

Consejería de Agricultura y Ganadería.

- Inicio de los trabajos tendentes a la certificación de calidad del Sistema Informático de Organismo Pagador.

Consejería de Educación.

- Certificación ISO 9001 en los Centros Específicos de Formación Profesional de Valladolid y Zamora.

Consejería de Economía y Empleo.

Agencia de Desarrollo Económico.

- Inicio de los trabajos tendentes a la certificación de calidad en relación con el programa Fonade.

4.1.3. **Extensión de las Cartas de Servicios al Ciudadano.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Elaboración de carta de servicios del teléfono 012.

Consejería de Educación.

- Incluir en la Orden de convocatoria de Experiencias de Calidad la elaboración de cartas de servicio para los centros y servicios educativos.

Consejería de Cultura y Turismo.

- Carta de servicios de la Dirección General de Promoción e Instituciones Culturales.

Consejería de Economía y Empleo.

Agencia de Desarrollo Económico

- Elaboración de carta de servicios.

4.1.4. **Fortalecimiento de los grupos de mejora.**

Todas las Consejerías.

- Renovación, motivación y formación de los Grupos de Mejora.

4.1.5. **Potenciación del sistema de sugerencias internas.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Potenciación del sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Elaboración de un cuadro de indicadores que incluirá un sistema de estadísticas sobre tiempo medio de respuesta, número de iniciativas recibidas, seguimiento de su implantación, etc.

Consejería de Economía y Empleo.

Agencia de Desarrollo Económico

- Implantación del sistema de sugerencias internas.

4.1.6. **Reconocimiento y premios.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Convocatoria anual de Premios a la Calidad de los Servicios Públicos, otorgándoles una mayor difusión entre la organización como instrumento de emulación y aprendizaje mutuo.

4.1.7. Cooperación con Entidades Locales.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio y propuesta de Convenio con la Federación Regional de Municipios y difusión de las mejores prácticas a las Entidades Locales.

4.2. PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN Y DE DIRECCIÓN.

4.2.1. Extensión de la gestión por procesos.

Todas las Consejerías.

- Iniciación en la gestión por procesos a partir de la identificación, en todas las Consejerías, de los procesos que gestiona cada órgano administrativo, su clasificación y diseño de mapa de procesos.

4.2.2. Dirección por objetivos: Cuadro de mando integral.

Todas las Consejerías.

- Impulso y extensión de la dirección por objetivos en las Consejerías que inicien la implantación de gestión por procesos.

5.–PLAN DE EFICIENCIA DE RECURSOS

5.1. PROGRAMA DE MEJORA DE LA EFICIENCIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS.

5.1.1. Fomento de la calidad y certificación de proveedores.

Consejería de Hacienda.

- Estudio de la posibilidad de fomentar la incorporación a la gestión de las empresas suministradoras de la Administración regional de planes de calidad o sistema de aseguramiento, fundamentalmente a través de la obtención de certificaciones ISO o similares.

5.1.2. Análisis y reordenación de contratos de suministros y servicios.

Consejería de Hacienda.

- Normalizar y homologar bienes y servicios que sean de utilización común de toda la Administración.

5.2. ORDENACIÓN DE ESPACIOS ADMINISTRATIVOS

5.2.1. **Estudio y conocimiento de las necesidades existentes en los edificios públicos.**

Consejería de Hacienda.

- Análisis de la situación actual y recopilación de información sobre los puestos de trabajo existentes para determinar las necesidades reales de los distintos Centros Directivos y Delegaciones Territoriales.

5.3. PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD

5.3.1. **Incorporación de recogida selectiva de pilas.**

Consejería de Medio Ambiente.

- Integrar todas las dependencias administrativas de la Administración Regional en un proceso de recogida selectiva de pilas, instalando contenedores en dichos centros de trabajo, con el fin de extender la cultura del reciclaje.

5.3.2. **Uso de papel reciclado o ecológico.**

Todas las Consejerías.

- Implantación de un sistema para el uso del papel reciclado o ecológico, en documentos que no requieran de conservación duradera.

5.3.3. **Uso de tecnologías de la información.**

Todas las Consejerías.

- Incremento de la gestión informatizada de expedientes y del almacén de documentación electrónica, a fin de eliminar progresivamente el uso del papel como vía de comunicación.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Implantación de un sistema de información y control de emergencias, sobre una plataforma multimedia de base de datos georeferenciada, sistema de información geográfica y multiproyección, en el Centro de Coordinación de Emergencias de la Agencia de Protección Civil e Interior.
- Realización de un proyecto piloto de radiotransmisiones de emergencia con sistemas de radio digital terrestre y enlace por satélite.

- Primera fase de un proyecto trianual de I+D+i conjunto, entre la Agencia de Protección Civil e Interior y el Centro de Automatización, Robótica y Tecnologías de la Información y Fabricación, para el desarrollo de sistemas inteligentes aplicables a los procesos de información y de comunicaciones en la gestión de emergencias.

6.–PLAN DE DESARROLLO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

6.1. PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LA ECLAP

6.1.1. **Renovación de la concepción de la formación: Formación en y para el puesto.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Introducción de un nuevo modelo formativo partiendo de la demanda de formación de los órganos administrativos.

6.1.2. **Difusión de una cultura postburocrática y gerencial.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Introducción de la formación por competencias en lugar de una mera transmisión de conocimientos.

6.1.3. **Planificación integrada de la formación.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Organización de todas las actividades formativas, a través de la Mesa de formación y de la Comisión de Formación Continua, comprendiendo y comprometiendo a los diversos promotores: Administraciones públicas y Centrales sindicales.
- Seguimiento estadístico mensual de todas las actividades formativas.
- Desarrollo de un sistema integrado de gestión de la formación.

6.1.4. **Nuevo sistema de gestión de la formación.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Diseño de una página Web interactiva de la ECLAP como foro de encuentro, intercambio y aprendizaje.

- Creación de una base de datos del profesorado colaborador, mediante la elaboración de un marco normativo que regule los criterios de selección y evaluación del profesorado y entidades colaboradoras de la ECLAP y la creación del registro de formadores, tutores de teleformación y coordinadores.

6.1.5. La formación como instrumento de desarrollo de la carrera profesional.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Se programarán actividades formativas para el acceso por promoción interna a otros Cuerpos, Escalas y Categorías profesionales.

6.1.6. Implantación de la teleformación o formación on line.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Planificación de acciones formativas que, aplicando las tecnologías de la información y las comunicaciones, favorezcan la formación a distancia.

6.1.7. Colaboración en el desarrollo de los empleados públicos de la Administración Local.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Formación para los empleados públicos de la Administración Local en colaboración con el INAP y la Federación Regional de Municipios y Provincias.

6.1.8. Colaboración con las Universidades de Castilla y León.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Participación de las Universidades como socios integrados de la ECLAP, mediante el desarrollo de Convenios específicos de colaboración.

6.1.9. Fomento de una nueva gestión pública.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Creación de los Premios de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León; recopilación, publicación y difusión de manuales y documentos formativos útiles en el desempeño de determinados puestos de trabajo; publicación de la Revista de Administración y Función Pública de Castilla y León.

6.2. PROGRAMA DE MEJORA DEL EMPLEO PÚBLICO

Reducción de niveles de temporalidad e interinidad.

6.2.1. **Reducción de la temporalidad.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio de temporalidad en la Administración.

6.2.2. **Fomento de la promoción profesional.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio de la aplicabilidad de diversas medidas: impulso de la promoción interna, nueva regulación de la carrera administrativa, movilidad del personal, etc.

6.2.3. **Reordenación del régimen jurídico de los empleados públicos.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio de la homogenización en las condiciones de trabajo de los empleados públicos.

6.2.4. **Empleo Público de Calidad.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Favorecer procesos de integración de las personas con discapacidad: a tal efecto se reservarán el 10% de las vacantes de las OEP.
- Atender eficazmente las necesidades de personal objetivando la selección de personal temporal a través de bolsas de empleo.

6.3. PROGRAMA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.

6.3.1. **Conciliación de la vida familiar y laboral.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Implantación de mecanismos de flexibilidad y reordenación en los horarios y jornadas de trabajo, así como en la concesión de permisos y licencias específicos.

6.3.2. Prevención de riesgos laborales.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Implantación de planes estratégicos y operativos de prevención de riesgos laborales.

6.3.3. Sistemas de evaluación y reconocimiento.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Estudio de un sistema de evaluación del rendimiento que sirva para implantar un nuevo modelo retributivo.

6.4. PROGRAMA "PERSIGO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE PERSONAL"

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Creación de un "Portal del Empleado" que facilite a los empleados públicos el acceso seguro a información y contenidos personalizados.

6.5. PROGRAMA DE ÉTICA EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

6.5.1. Plan Estratégico de la Inspección General de Servicios.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Planificación estratégica de las actuaciones de la Inspección General de Servicios con un horizonte plurianual.
- Realización de Inspecciones Operativas periódicas del funcionamiento de los servicios de la Administración Autonómica.

6.5.2. Implantación del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa.

Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

- Difusión del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, aprobado por Resolución del Parlamento Europeo de 6 de septiembre de 2001.

7.–PLAN DE COMUNICACIÓN

7.1. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA

7.1.1. **Publicaciones de difusión interna.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Dirección de comunicación.

- Difusión interna de los contenidos del Plan, sus líneas estratégicas, programas y medidas, a través de la revista "Función".
- Edición de un Boletín informativo, en formato impreso y electrónico.

7.1.2. **Encuentros y jornadas.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Dirección de comunicación.

- Edición de publicaciones sobre acciones de modernización.

7.2. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

7.2.1. **Campañas de prensa, radio y televisión.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Dirección de comunicación.

- Realización de una campaña de prensa.

7.2.2. **Acciones de difusión directa.**

Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Dirección de comunicación.

- Acciones de difusión dirigidas a los ciudadanos destinatarios de los servicios modernizados.

ESCENARIO ECONÓMICO FINANCIERO

Los recursos estimados para la realización de las medidas contenidas en el presente Programa anual alcanzan la cifra de 26 millones de euros.

II. Atencion al ciudadano

II.a) Atencion 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)

Con la aprobación del Decreto 252/1997, de 18 de diciembre, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se dio plena efectividad a los instrumentos formales que facilitan el cauce de acceso y participación de los ciudadanos a la información administrativa.

Por otra parte, mediante el Decreto 8/1998, de 22 de enero, en cumplimiento de lo preceptuado en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se procedió a regular las funciones de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, determinando además las unidades propias que realizan la función de registro, a la vez que se puso en marcha el Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad a través de medios informáticos.

El Decreto que ahora se aprueba procede a refundir, en uno solo, los anteriormente citados, dotando de una mayor coherencia y racionalidad tanto a los órganos y unidades que prestan los servicios de información y atención al ciudadano, optimizando los recursos personales y materiales destinados a tal fin, como a dos de las funciones esenciales que realizan, la de información administrativa y la de registro de entrada y salida de documentos.

La mayor demanda de información administrativa de los ciudadanos, en la moderna Sociedad de la Información, hace que haya que determinar los instrumentos necesarios para fomentar y ofrecer información a distancia, procurando evitar los desplazamientos de los interesados, así como unificar y coordinar la múltiple información administrativa que produzcan los diferentes órganos y unidades administrativas mediante la creación de un órgano colegiado, participado por todas las Consejerías.

Como novedad importante en la función de registro, se recoge un concepto amplio de documento que abarca no sólo los emitidos en soporte papel, sino también los transmitidos por medios electrónicos y telemáticos, facilitando con ello una más ágil comunicación entre los propios órganos administrativos y entre éstos y los ciudadanos, al amparo de las nuevas tecnologías.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Presidencia y Administración Territorial, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación en Consejo de Gobierno en su reunión del día 2 de enero de 2003

DISPONE:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.º–Objeto.

Este Decreto tiene por objeto regular los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, su organización administrativa y funciones.

En especial, se regulan las funciones de información administrativa y sus distintas clases, y la de registro de los documentos que se presenten en los órganos de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y de los Organismos Autónomos a ella adscritos, así como el tratamiento de la documentación que se acompaña a los mismos.

Artículo 2.º–Deber general de atención al ciudadano.

Las autoridades y funcionarios tienen el deber general de tratar con respeto y deferencia a los ciudadanos, facilitándoles la atención precisa para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

CAPÍTULO II

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 3.º–Las funciones de atención al ciudadano.

La atención al ciudadano comprenderá las funciones de recibimiento y orientación, información administrativa, recepción y registro de documentos, y admisión de sugerencias y quejas.

Artículo 4.º–Recibimiento y orientación.

La función de recibimiento y orientación a los ciudadanos tiene por objeto facilitarles la ayuda que precisan en el momento inicial de su visita o comunicación y, en particular, la relativa a la localización o formas de acceso a los órganos de gestión, puestos de trabajo y empleados públicos.

Artículo 5.º–Información administrativa.

La finalidad de la función de información es ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación precisa para poder presentar solicitudes, actuaciones o proyectos que se propongan realizar, para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación, o para el cumplimiento de sus obligaciones públicas.

Artículo 6.º–Recepción y registro de documentos.

Esta función comprenderá la recepción y registro de los documentos que se presenten para la iniciación o tramitación de los procedimientos administrativos, así como el tratamiento de la documentación que se acompaña a los mismos.

Artículo 7.º–Admisión de sugerencias y quejas.

Las sugerencias y quejas formuladas por los ciudadanos serán objeto de admisión e impulso administrativo.

CAPÍTULO III

LA FUNCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 8.º–Concepto y clases.

1. La información administrativa es el cauce a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, y con la utilización de los bienes y servicios públicos, así como sobre la organización y competencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. La información tendrá exclusivamente carácter orientativo y no originará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico.

Tampoco podrá entrañar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

No constituyen información las notificaciones oficiales de actos administrativos o resoluciones, ni la simple publicidad corporativa que pudiera realizarse.

3. La información que se facilite deberá ser clara, sucinta y de fácil comprensión para el ciudadano.

4. La información administrativa, por la forma de transmisión, podrá ser presencial o a distancia, y por su contenido, general o particular.

Artículo 9.º–Información administrativa presencial.

La información administrativa presencial es aquella que se ofrece en persona a los ciudadanos cuando éstos la demanden en cualesquiera dependencias administrativas.

Se procurará que esta información se preste en un espacio físico confortable y sin barreras físicas que dificulten la fluidez de la comunicación.

Artículo 10.º–Información administrativa a distancia.

1. La información administrativa a distancia es aquella que se ofrece a los ciudadanos mediante comunicaciones por correo postal, telefónicas, electrónicas, informáticas o telemáticas.

Esta información se ofrecerá a los ciudadanos cuando éstos así la demanden, la naturaleza de la información lo exija o se considere oportuno por el órgano competente.

En especial, se procurará ofrecer información administrativa a distancia dirigida a colectivos de personas físicas o jurídicas, grupos sociales, instituciones o corporaciones, siempre que estén identificados y puedan tener interés en su contenido por el tipo de relación regular, frecuente o habitual que tienen con la Administración Autonómica en esa materia.

2. En la información a distancia, y sin perjuicio de las especialidades propias que se den por la forma de comunicación utilizada, se identificará como entidad emisora a la Junta de Castilla y León, y se señalará el órgano, unidad o centro que la efectúa y la autoridad, empleado o persona que la realiza.

La información a distancia habrá de tener un contenido objetivo, e indicará, en su caso, los medios y lugares donde los ciudadanos se podrán dirigir en demanda de mayor información o para la realización de los trámites administrativos a que se refieran, así como la normativa aplicable.

Artículo 11.º–Información administrativa general.

1. Es aquella que, sirviendo como orientación general a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración Autonómica, versará sobre:

a) La identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos departamentos, centros directivos, órganos y unidades administrativas.

b) Los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar.

c) Los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones.

d) La asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

e) Cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan derecho a conocer en su relación con la Administración en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2. La información general, cualquiera que sea la forma de comunicación utilizada, se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos sin exigir para ello la acreditación de la personalidad o legitimación alguna.

Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general podrá ofrecerse a colectivos de personas físicas o jurídicas, grupos sociales, institucionales o corporaciones que estén interesadas en su conocimiento.

3. Sin perjuicio del deber general de atención, esta información administrativa será ofrecida presencialmente por las unidades o puestos de trabajo que tengan directamente atribuida la función de atención a los ciudadanos y, en su defecto, por el personal que la autoridad responsable designe.

Artículo 12.º–Información administrativa particular.

1. Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación o finalizados, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración Autonómica bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

2. Esta información será facilitada a los ciudadanos con las limitaciones y en los términos establecidos en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En todo caso, la información administrativa particular sólo se podrá ofrecer mediante comunicaciones a distancia por medios telefónicos, electrónicos, informáticos o telemáticos cuando conste fehacientemente acreditada la personalidad del solicitante, su condición de interesado y la seguridad en la transmisión.

3. Corresponderá la función de información administrativa particular a los órganos de gestión con responsabilidades en la materia o en el procedimiento.

La información administrativa particular también podrá ser ofrecida, cuando los avances técnicos de esta Administración lo permitan, por las unidades que tengan directamente atribuida la función de atención a los ciudadanos y, en su defecto, por el personal que la autoridad responsable designe, así como a través de comunicaciones a distancia.

CAPÍTULO IV
LA FUNCIÓN DE REGISTRO

Sección Primera
Concepto de documento

Artículo 13.º–Concepto de documento en soporte papel.

Se entiende por documento en papel, a los efectos de este Decreto, toda declaración de voluntad, conocimiento o deseo de persona física o jurídica o escrito o comunicación oficial de un órgano o unidad administrativa, manifestada por escrito en tal soporte material y dirigida a cualquier órgano de las Administraciones Públicas.

Artículo 14.º–Concepto de documento transmitido por medio electrónico, informático y telemático[1].

En función del grado de desarrollo de los medios técnicos de que disponga la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se entenderá como documento, a los efectos de este Decreto, toda declaración de voluntad, conocimiento o deseo de persona física o jurídica, o escrito o comunicación oficial de un órgano o unidad administrativa, manifestada a través de cualquier soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad, conservación y, en su caso, la recepción, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos previstos en la normativa específica.

Sección Segunda
El registro sobre documentos en soporte papel

Artículo 15.º–Presentación de documentos en soporte papel.

1. Los documentos en papel que se dirijan a cualquier órgano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León podrán ser presentados de forma presencial:

a) En las oficinas que realicen las funciones de registro de:

– El órgano administrativo al que se dirija, si las hubiera.

– Los órganos de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León.

---

[1] Véase el Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales (BOCyL n.º 213, de 4 de noviembre de 2002).

– Los Organismos Autónomos de ella dependientes.

– Los órganos de la Administración General del Estado.

– Los órganos de cualquier otra Administración Autonómica.

– Las Corporaciones Locales que hayan suscrito el correspondiente Convenio con la Administración de esta Comunidad Autónoma para actuar como registro concertado.

b) En las oficinas de correos, de acuerdo con su normativa específica.

c) En las representaciones diplomáticas y oficinas consulares de España en el extranjero, conforme a su normativa.

d) En cualquier otro órgano que indique una norma específica.

2. De igual forma, podrá presentarse de forma presencial en las unidades que presten el servicio de registro en esta Administración, cualquier documento en papel que se dirija a la Administración General del Estado, a cualquier otra Administración Autonómica o alguna de las Entidades que integran la Administración Local.

Artículo 16.º–Sistema de Registro Único.

1. La función de registro se llevará por medios informáticos, debiendo estar las unidades que la realicen interconectadas entre sí, constituyendo el Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Esta función se practicará a través de un libro de entrada y un libro de salida de documentos.

3. Los registros han de cerrar cada día y los asientos han de quedar ordenados cronológicamente según el orden de presentación o salida de los documentos.

Artículo 17.º–Documentos registrables.

1. Deberán ser registrados todos los documentos que sean recibidos en las oficinas que realicen las funciones de registro.

Aquellos documentos que deban ser objeto de registro y vayan dirigidos personalmente a los empleados públicos o deban ser recepcionados por éstos, se presentarán para su registro formal el mismo día de recepción.

2. No serán objeto de registro:

a) La documentación complementaria que se acompañe al documento que es objeto de registro.

b) Los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análogos.

c) Aquellos que carezcan absolutamente de los requisitos mínimos legalmente establecidos.

d) Los escritos administrativos o comunicaciones oficiales que se transmitan entre órganos y unidades administrativas a las que preste su servicio un mismo registro.

A solicitud del interesado, la oficina donde se pretenda realizar el registro, emitirá inexcusablemente una diligencia haciendo constar la denegación, el peticionario, la naturaleza del documento, y la fecha y hora de presentación, que será entregada al mismo quedando copia en la unidad.

Artículo 18.º–Funciones de registro.

1. Las oficinas en la que se preste el servicio de registro de documentos llevarán a cabo las siguientes funciones:

a) Recepción y asiento de entrada inicial.

b) Validación mecánica de entrada inicial del original y, si se acompaña, de la copia del documento.

c) Traslado de documentos.

d) Asiento y validación mecánica de salida y entrada interior.

e) Asiento y validación mecánica de salida exterior.

2. También realizarán las funciones de sellado de la documentación complementaria y compulsa de copias en los términos expuestos en los artículos 24 y 25 de este Decreto.

Artículo 19.º–Recepción y asiento de entrada inicial.

1. Respecto de todo documento que sea presentado o recibido en las oficinas que realicen las funciones de registro, deberá practicarse el correspondiente asiento en el libro de entrada, salvo que concurra alguno de los supuestos previstos en el artículo 17.2 de este Decreto.

2. Los asientos que se practiquen en el libro de entrada de los registros reflejarán, al menos, los siguientes datos:

a) Fecha y hora de presentación.

b) Fecha y hora de registro de entrada.

c) Número de registro.

d) Naturaleza del documento y referencia a su contenido.

e) Identificación de la persona, órgano de esta Administración u otra Administración que lo presente o envíe.

f) Identificación del órgano de esta Administración, o de otra Administración a la que se dirige.

Artículo 20.º–Validación mecánica de entrada inicial.

1. En la validación mecánica de entrada inicial que se imprimirá en la primera página del documento registrado constará la identificación de la oficina administrativa que realiza las funciones de registro y la Consejería u Organismo a la que se encuentre adscrita, la referencia a la Junta de Castilla y León, el número de registro de entrada, que será correlativo en su serie respetando el orden de presentación, y la fecha y hora de registro del documento.

2. Cuando el documento presentado vaya acompañado de una copia, sobre la primera página de ésta se imprimirá, previa comprobación de la exacta correspondencia entre el contenido de ambos documentos, idéntica validación mecánica de entrada inicial a la de su original, que será entregada al interesado sirviendo de justificante suficiente de su presentación.

Cuando el interesado no acompañe copia y solicitase recibo acreditativo de la presentación, la oficina de registro deberá expedirlo, pudiendo optar por realizar una copia del documento en la que realizará la validación mecánica o expedir un recibo en el que conste el remitente, el órgano o unidad destinatario y un extracto del contenido del documento.

3. Si con posterioridad al asiento registrado se requiriese acreditación de la presentación del documento, la oficina emitirá diligencia comprensiva del correspondiente asiento.

4. Si en el momento de la recepción del documento existiera imposibilidad material o técnica para realizar la validación mecánica de entrada inicial, se procederá a la validación manual del original y, en su caso, de la correspondiente copia, mediante sello de presentación con fecha y hora, sin perjuicio de hacer constar tal eventualidad en el asiento de registro que con posterioridad se practique.

Artículo 21.º–Traslado de documentos.

Realizadas las funciones materiales de registro de entrada, la oficina remitirá sin dilación los documentos presentados a los órganos a los que preste su servicio de registro cuando fueran los competentes para su tramitación, sin que éstos deban practicar anotación alguna en los mismos.

Artículo 22.º–Asiento y validación mecánica de salida exterior.

1. Los asientos que se practiquen en el libro de salida reflejarán los mismos datos que el libro de entrada, haciendo referencia a las circunstancias de la salida, e irán dirigiros al particular interesado o la Administración de destino.

2. Los documentos registrados de salida también serán objeto de validación mecánica en los mismos términos que los de entrada, con la salvedad de hacer referencia a las circunstancias de la salida.

Artículo 23.º–Asiento y validación mecánica de salida y entrada interior.

1. Si los órganos de esta Administración competentes para la tramitación de los documentos no están bajo la cobertura de la oficina de registro que los reciba, ésta los trasladará de forma inmediata a aquéllos a través de su correspondiente oficina de registro, practicando ambas el registro en los documentos mediante sendos asientos de salida y entrada que conllevarán las correspondientes validaciones mecánicas de salida y entrada, respectivamente.

2. Aquellos documentos oficiales que vayan dirigidos a otra Administración Pública serán objeto de registro de salida.

Artículo 24.º–Sellado de la documentación complementaria.

A petición del interesado, cuando el documento presentado para registrar vaya acompañado de documentación complementaria, las copias que aporte aquél deberán ser objeto de estampación por la unidad que realice la función de registro con sello identificador de la oficina, a efectos de acreditar su efectiva aportación.

Artículo 25.º–Compulsa de copias de documentación.

1. Se entiende por copias compulsadas los duplicados de toda documentación pública o privada sobre las que el funcionario ante el que presentan hace constar, previo cotejo, su coincidencia exacta con aquella de la que es copia.

El sello de compulsa se extenderá sobre cada una de las páginas de que consten las copias de la documentación, incluyendo anverso y, en su caso, reverso.

Dicho sello expresará la fecha en que se realiza la compulsa e identificará al funcionario que la expida.

2. Serán compulsadas, a solicitud del interesado, las copias de la documentación que haya sido expedida por los órganos de la Administración de Castilla y León.

Además, se compulsará la documentación ajena, tanto pública como privada, en el momento en que vaya a incorporarse a procedimientos que se inicien o tramiten en cualquier Administración Pública.

3. La documentación deberá ser compulsada por:

a) El personal destinado en las oficinas que presten el servicio de registro.

b) El personal destinado en el órgano en el que se tramite o vaya a tramitarse el procedimiento al que deba incorporarse la documentación objeto de compulsa.

c) El personal del órgano que haya emitido la documentación cuya compulsa se solicita, o si ya no existiere, el personal del órgano que haya asumido sus funciones o aquél del que dependía.

Sección Tercera
El registro sobre documentos transmitidos por medios electrónicos, informáticos o telemáticos[1]

Artículo 26.º–Documentos transmitidos mediante técnicas de teleadministración.

Se podrán crear registros telemáticos para la recepción o salida de documentos transmitidos mediante técnicas de teleadministración, en los términos y con los requisitos establecidos en el artículo 38.9 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de acuerdo con lo que disponga la normativa autonómica específica sobre esta materia.

CAPÍTULO V
DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 27.º–Organización administrativa.

La organización administrativa para prestar los servicios de información y atención al ciudadano se estructurará en:

a) El Centro de Coordinación de la Información Administrativa.

b) Las Oficinas Generales de Información y Atención al Ciudadano.

c) Las Oficinas Departamentales de Información y Atención al Ciudadano.

d) Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

Artículo 28.º–El Centro de Coordinación de la Información Administrativa.

1. Es el órgano administrativo coordinador de los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. El Centro de Coordinación de la Información Administrativa, que tendrá su sede en la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, se hallará adscrito orgánica y funcionalmente al Servicio de Planificación de la Información Administrativa de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

3. El Centro de Coordinación de la Información Administrativa desarrollará las siguientes funciones:

a) Coordinar las oficinas de información y atención al ciudadano, sin perjuicio de las que se atribuyan a otros órganos con competencia en la materia.

b) Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa de la Administración Autonómica, para su utilización conjunta por las oficinas de información y atención al ciudadano.

c) Apoyar documental y técnicamente a las oficinas de información y atención al ciudadano.

d) Fomentar y supervisar el intercambio informativo entre las diferentes Consejerías.

e) Distribuir y difundir la información a las oficinas de información y atención al ciudadano.

f) 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 012.

g) Intercambiar información y fomentar la colaboración con los servicios de información administrativa de otras Administraciones Públicas.

h) La gestión y el mantenimiento del sistema de registro único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 29.º–Oficinas Generales de Información y Atención al Ciudadano.

1. Las Oficinas Generales de Información y Atención al Ciudadano se configuran como las unidades administrativas que, sin perjuicio del ejercicio de las funciones que desarrollen los distintos órganos y unidades administrativas de gestión, prestan la atención al ciudadano en el ámbito de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Existirá una Oficina General de Información y Atención al Ciudadano en cada una de las sedes de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León, adscritas a dichas Delegaciones, y realizarán las funciones descritas en el artículo 3.º del presente Decreto.

Artículo 30.º–Oficinas Departamentales de Información y Atención al Ciudadano.

1. Son las oficinas administrativas que, sin perjuicio del ejercicio de las funciones que desarrollen los distintos órganos y unidades administrativas de gestión, prestan la atención al ciudadano en materias de carácter departamental o sectorial de las respectivas Consejerías de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Existirá una Oficina en cada una de las sedes de los servicios centrales de las Consejerías, estando adscritas a las respectivas Secretarías Generales.

3. En los Edificios Administrativos de Usos Múltiples en los que se ubiquen los servicios centrales de dos o más Consejerías, existirá una sola Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano, que dependerá orgánicamente de la Consejería a

la que esté afectado el edificio y funcionalmente del órgano al que corresponda la administración del mismo.

4. Las Oficinas Departamentales realizarán, en las materias propias de su Consejería, las funciones descritas en el artículo 3.º de este Decreto.

Artículo 31.º–Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

1. Podrán existir Puntos de Información y Atención al Ciudadano en otras dependencias administrativas o localidades, cuando razones de mejora en el servicio público y eficacia administrativa así lo aconsejen, quedando adscritos a alguna de las Oficinas Generales.

2. Ejercerán las mismas funciones que las Oficinas a las que estén adscritos, con las limitaciones competenciales que se determinen en los reglamentos orgánicos de creación.

Artículo 32.º–Prestación de las funciones de información y registro en otros órganos o unidades.

1. En servicios centrales, cuando alguna Dirección General esté ubicada en un inmueble distinto al de su propia Consejería, la Secretaría General determina el personal de la Oficina Departamental que prestará los servicios de información y registro en la misma.

2. En servicios periféricos, cuando algún Servicio Territorial esté ubicado en un inmueble distinto al de la Delegación Territorial, la Secretaría Territorial determinará el personal de la Oficina General que prestará servicios en el mismo.

3. Por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a propuesta de la Consejería afectada, se podrá autorizar la prestación del servicio de información y registro en aquellos otros órganos o unidades administrativas en las que se considere necesario, teniendo en cuenta el volumen o la naturaleza de la actividad que lleven a cabo, o cuando su ausencia estuviera implicado un número relevante de desplazamientos de los ciudadanos.

Artículo 33.º–Horario de atención al público.

1. Los Oficinas Generales de Información y Atención al Ciudadano permanecerán abiertas al público los día laborables de lunes a sábados de 9 a 14 horas, y de lunes a jueves de 16,30 a 18,30 horas.

2. Las Oficinas Departamentales de Información y Atención al Ciudadano y los órganos centrales y periféricos que estén en edificios separados permanecerán abiertos al público de los días laborales de lunes a viernes en horario de 9 a 14 horas.

Además, la Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial permanecerá abierta al público de 16,30 a 18,30 horas los días laborables de lunes a jueves, y los sábados no festivos de 9 a 14 horas.

3. Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano permanecerán abiertos al público los días laborables de lunes a sábados de 9 a 14 horas.

Además, las Direcciones Provinciales de Educación permanecerán abiertas al público de 16,30 a 18,30 horas los días laborales de lunes a jueves.

4. Mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial se podrá autorizar la ampliación de horario o la determinación de horarios especiales de atención al público, ya sean permanentes o temporales, a petición de la Consejería interesada en la que se indicarán las razones de especialidad de la materia, mejor atención al público, volumen de documentos presentados a registro u otras que lo justifican, siempre respetando la normativa sustantiva sobre jornada y horario de trabajo del personal al servicio de la Administración de Castilla y León.

5. En los tablones de anuncios de las unidades que realicen funciones de información y atención al ciudadano se expondrá la relación de oficinas propias y concertadas que realizan tal función, indicando los días y horario de funcionamiento, así como los sistemas de acceso y comunicación.

Asimismo, se difundirá a través de la web de la Junta de Castilla y León en Internet (www.jcyl.es\oficinas_registro).

6. El personal que preste los servicios de información y atención al ciudadano, sin perjuicio del horario de apertura al público, deberá cumplir la normativa en materia de horario y jornada laboral que le corresponda.

7. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, estas unidades de información y atención al ciudadano permanecerán abiertas al público durante el mes de agosto los días laborables de lunes a viernes de 9 de a 14 horas.

Artículo 34.º–Comisión de Información Administrativa.

1. Se crea la Comisión de Información Administrativa, como órgano colegiado de coordinación de los contenidos de información administrativa de la Administración Autonómica, formada por los siguientes miembros:

Presidente: El titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Vicepresidente: El titular de la Dirección General de Calidad de los Servicios, o persona que éste designe.

Vocales:

El Jefe del Servicio de Planificación de la Información Administrativa en representación de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

Un representante de la Dirección de Comunicación.

Un representante de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transportes

Un representante de la Dirección General de Estadística.

Un representante de cada una de las Secretarías Generales de las distintas Consejerías de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, u órgano similar de las Entidades de la Administración Institucional.

Secretario: Un funcionario designado por el titular de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

2. La Comisión de Información Administrativa desarrollará las siguientes funciones:

a) Velar por la homogeneidad y efectividad del contenido de la información administrativa que se ofrezca al ciudadano, en especial, a través de los servicios de información y atención al ciudadano.

b) Potenciar la colaboración entre los distintos órganos administrativos y las unidades de información y atención al ciudadano.

c) Determinar las líneas comunes de actuación en la actividad de información administrativa de la Administración Autonómica.

d) Informar con carácter previo a la difusión de nuevos contenidos de información administrativa.

3. Las reuniones de la Comisión de Información Administrativa se celebrarán semanalmente o cuando lo exija la necesaria fluidez en la difusión de la información administrativa, ajustando su actuación y régimen jurídico en los demás aspectos a lo dispuesto legalmente para los órganos colegiados.

CAPÍTULO VI
DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Artículo 35.º–Finalidad y objeto del libro.

1. El Libro de Sugerencias y Quejas tiene como finalidad dejar constancia de las sugerencias y quejas que los ciudadanos formulen en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Las sugerencias deberán tener por objeto la mejora de la calidad de los servicios públicos, el incremento de la eficiencia de los elementos personales y materiales de la

Administración o el ahorro del gasto público, la simplificación o supresión de trámites de los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales de interés público.

3. El objeto de las quejas será poner de manifiesto los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas, o en el funcionamiento de los servicios públicos.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este Decreto no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los interesados.

Artículo 36.º–Ubicación.

1. El Libro se ubicará en aquellos órganos y unidades administrativas que por su relación con el ciudadano se considere necesario, y, en todo caso, en las unidades de información y atención al ciudadano.

2. Su existencia se señalizará de forma visible y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso por los ciudadanos.

Artículo 37.º–Control de las sugerencias y quejas.

La Dirección General de Calidad de los Servicios llevará el control de las sugerencias y quejas que afecten a los órganos, unidades administrativas y empleados públicos, tanto de servicios centrales como periféricos.

Artículo 38.º– Estructura del Libro.

1. La estructuración del Libro, procedimiento de documentación y tramitación de las sugerencias y quejas se determinará en su normativa de desarrollo.

2. Las sugerencias y quejas podrán ser formuladas a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, de acuerdo con lo que se determine en la normativa de desarrollo del Libro de Sugerencias y Quejas.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.–La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará y ofrecerá información administrativa a distancia, mediante comunicaciones telefónicas, elec-

trónicas, informáticas y telemáticas, en la medida que los avances técnicos de los que se disponga lo vayan permitiendo.

Segunda.–Mediante el correspondiente convenio de colaboración, suscrito con otras Administraciones Públicas, podrá acordarse que desde las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano o unidades asimiladas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras, articulándose los mecanismos de comunicación que sean necesarios para el intercambio de información, así como la creación de oficinas integradas de información y atención con la participación de varias Administraciones Públicas.

Tercera.–Cuando la normativa especial, procedimental o procesal así lo exija, los documentos deberán ser recibidos directamente por la unidad administrativa a la que corresponda su conocimiento, tramitación o gestión.

De forma específica, cualquier comunicación de los órganos jurisdiccionales será recepcionada por las Asesorías Jurídicas integradas en los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Castilla y León que, en el supuesto de no afectar a las funciones propias de su competencia, lo presentará en las unidades que realicen las funciones de registro en el plazo más breve posible de tiempo.

Cuarta.–Se admitirá en el registro la presentación de documentos transmitidos por telefax a aquellos números telefónicos que hayan sido declarados oficiales para tal efecto, de acuerdo con lo que establezca su normativa específica[1].

Quinta.–Cuando deban acompañarse documentos públicos por parte de los interesados o de los órganos o unidades administrativas, y salvo disposición o resolución administrativa expresa en contrario dichas aportaciones documentaciones podrán realizarse en copia sin compulsar, si por cualquier circunstancia o medio la Administración pueda tener constancia previa o posterior de su autenticidad.

Sexta.–Las unidades de registro de Entidades Locales concertadas con la Administración de la Comunidad de Castilla y León irán siendo conectadas paulatinamente con el Sistema de Registro Único en la medida que sea técnicamente posible.

Séptima.–La relación actualizada de las unidades integrantes de los servicios de información y atención al ciudadano, su ubicación y los días y horario de funcionamiento será objeto de publicación anual en el "Boletín Oficial de Castilla y León", por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, para general conocimiento[2].

[2] Véase la Orden PAT/919/2003 de 27 de junio, por el que se hace pública la relación de las unidades en que se realiza la función de registro, su ubicación y los días y horarios de funcionamiento (BOCyL, n.º 139 de 21 de julio de 2003).

Octava.–Con carácter excepcional, y por razones de interés público y eficacia administrativa al amparo de lo dispuesto en el artículo 5.b) de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales, la Consejería competente podrá convenir con los correspondientes Colegios Profesionales o Consejos de Colegios Profesionales la encomienda de gestión para la realización de la compulsa de documentos por parte de la propia Corporación que se precisen para la tramitación de cada procedimiento administrativo o trámite específico, conforme determina el artículo 25 de este Decreto.

Sin perjuicio de dicho convenio la función de compulsa podrá seguir siendo realizada indistintamente por los propios órganos o unidades de la Administración Autonómica.

Con carácter previo a la suscripción del citado convenio, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial emitirá un informe vinculante sobre la procedencia o no del mismo.

Esta encomienda de gestión deberá cumplir los requisitos establecidos en el artículo 15 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Sin perjuicio de la entrada en vigor del presente Decreto, su plena efectividad respecto a órganos, unidades y personal que desarrollará tales cometidos, se producirá con la entrada en vigor de las Órdenes de las respectivas Consejerías por las que se modifiquen sus correspondientes estructuras orgánicas en desarrollo de este Decreto, así como por los correspondientes Decretos por los que se modifiquen sus Relaciones de Puestos de Trabajo.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera.–Quedan derogados el Decreto 252/1997, de 18 de diciembre, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y el Decreto 8/1998, de 22 de enero, por el que se regulan las funciones de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Segunda.–Igualmente, queda derogada cualquier otra disposición de igual o inferior rango que se oponga a lo dispuesto en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.–Se faculta al Consejero de Presidencia y Administración Territorial para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación de este Decreto.

Segunda.–El presente Decreto entrará en vigor el día 7 de enero de 2003.

§ 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)

El art. 27 del Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León ("B.O.C. y L." n.º 2, de 3 de enero), estructura la organización administrativa para prestar los servicios de información y atención al ciudadano, estableciendo la posible existencia de Puntos de Información y Atención al Ciudadano en aquellas localidades que, por razones de mejora en el servicio público y eficacia administrativa, así lo aconsejen, quedando adscritos a alguna de las Oficinas Generales.

Por otra parte, por Acuerdo de 28 de mayo de 1998, de la Junta de Castilla y León, se crea el Centro Administrativo de Miranda Ebro, Burgos ("B.O.C. y L." n.º 102, de 2 de junio), al objeto de articular las medidas adecuadas para una prestación más eficaz de los servicios a los ciudadanos del enclave de Treviño, y en atención a las peculiares características del norte de la provincia de Burgos, siguiendo las recomendaciones formuladas por las Cortes de Castilla y León.

Siendo conveniente la prestación de un servicio más cercano a los ciudadanos del enclave de Treviño, se ha estimado procedente la creación de un Punto de Información y Atención al Ciudadano en Treviño.

En su virtud, al amparo de lo dispuesto en el art. 45.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración Territorial de la Comunidad de Castilla y León, previo informe de las Consejerías de Presidencia y Administración Territorial y de Hacienda, y previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León en su reunión de 25 de septiembre de 2003,

DISPONGO:

Artículo Único. – Se crea el Punto de Información y Atención al Ciudadano de Treviño, Burgos, que ejercerá las funciones atribuidas 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.

Este Punto de Información y Atención al Ciudadano quedará adscrito a la Oficina General de Información y Atención al Ciudadano de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Burgos, a través del Centro Administrativo de Miranda de Ebro.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor el mismo día de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

§ 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.yL., n.º 78, de 28 de abril de 1999)

REUNIDOS:

D. Isaías López Andueza, Consejero de Presidencia y Administración Territorial, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y,

Don Tomás Villanueva Rodríguez, Presidente de la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León, en representación de la misma.

Actúan en el ejercicio de las competencias que, respectivamente, tienen atribuidas, de una parte por el art. 21.1.j) de la Ley del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, Texto Refundido aprobado por Decreto Legislativo 1/1988, de 21 de julio, por el Decreto 249/1995, de 14 de diciembre, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial (B.O.C. y L. n.º 240, de 18 de diciembre) y por el Acuerdo de la Junta de Castilla y León de fecha 30 de diciembre de 1998 que autoriza su suscripción y, de otra parte, por el art. 9.2 a) de la Ley 21/1994 de 15 de diciembre de creación de la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León y el Acuerdo del Consejo Rector de la Agencia de Desarrollo Económico de fecha 30 de noviembre de 1998.

Las partes se reconocen mutuamente en la calidad con la que cada uno interviene, así como la capacidad legal suficiente para el otorgamiento de este Convenio, y al efecto,

EXPONEN:

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (B.O.E. n.º 285, de 27 de noviembre de 1992) busca facilitar que las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos y ciudadanas dirigen a los órganos de las Administraciones Públicas puedan presentarse en los registros de cualquier otro órgano administrativo y que mediante convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones Públicas, se puedan establecer sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática y la transmisión telemática de los asientos, todo ello sin perjuicio de que en determinados procedimientos se prevea un registro de documentos específicos para garantizar la eficacia y celeridad de los mismos.

Ello supone un evidente avance en la línea de facilitar las relaciones de los ciudadanos con la pluralidad de Administraciones Públicas que coexisten en nuestro país y un importante instrumento de la necesaria cooperación entre aquéllas.

El Convenio que hoy se suscribe materializa la voluntad de las Administraciones intervinientes de posibilitar que los ciudadanos puedan presentar los documentos que dirijan a cualquier órgano de la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León en los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que la cláusula primera y séptima del Convenio de 12 de mayo de 1997 suscrito entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Castilla y León para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros, establece la obligación de recepcionar los documentos que los ciudadanos presenten en los registros de las Entidades Locales adheridas y que vayan dirigidos a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de la Comunidad Autónoma, también se establecen las previsiones necesarias para el desarrollo de tal posibilidad.

En consecuencia, las Administraciones intervinientes proceden a la formalización del presente Convenio de acuerdo con las siguientes,

CLÁUSULAS:

Primera.–El objeto del Convenio es desarrollar el régimen que posibilite a los ciudadanos presentar en los Registros de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León toda clase de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León.

También se pormenorizan los derechos y obligaciones de las partes para hacer efectiva la previsión establecida en el Convenio de 12 de mayo de 1997 suscrito entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Castilla y León para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros, respecto a la recepción en los registros de las Entidades Locales adheridas al citado convenio de los documentos que los ciudadanos dirijan a la Agencia de Desarrollo Económico.

Segunda.–La fecha de entrada en cualquiera de los registros de la Administración General de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Agencia de Desarrollo Económico será válida a los efectos de cumplimiento de plazos por los interesados, siendo de aplicación lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y especialmente en el segundo párrafo de su apartado cuarto.

Tercera.–La Administración General de la Comunidad de Castilla y León se compromete a:

a) Admitir en sus Registros cualesquiera solicitudes, escritos, o comunicaciones dirigidas a los órganos de la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León.

b) Dejar constancia en sus Registros de la entrada de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León, 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 al que se dirige, así como su 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 a su recepción directamente a los órganos de la Agencia de Desarrollo Económico 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 que sea posible y se cumplan los requisitos y garantía exigidos por la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Cuarta.–La Administración General de la Comunidad de Castilla y León, en el marco de lo previsto en el Convenio de 12 de mayo de 1997, se compromete a proporcionar a las Entidades Locales adheridas al citado Convenio información sobre los órganos de la Agencia de Desarrollo Económico.

Quinta.–Las Administraciones intervinientes mutuamente se comprometen a comunicarse:

a) Cualquier medida de informatización de los registros que puedan afectar a la compatibilidad de los sistemas de intercomunicación, y a promover en su momento el correspondiente convenio de colaboración que garantice la compatibilidad informática y la coordinación de sus respectivos Registros, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38.4 "in fine" de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

b) Información sobre sus órganos, funciones y actividades, y además, respecto a la Administración General de la Comunidad, sobre las Entidades que la integran o están vinculadas o dependientes de la misma, así como a actualizarla periódicamente, cometido que se desarrollará a través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Sexta.–El plazo de vigencia del presente Convenio es de cuatro años contados desde el día de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León", plazo que será automáticamente prorrogado por otros cuatro años salvo denuncia expresa de alguna de las Administraciones intervinientes realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha de extinción.

También podrá extinguirse la vigencia del Convenio por el mutuo acuerdo de las Administraciones intervinientes, así como por decisión unilateral de alguna de ellas cuando se produzca por la otra un incumplimiento grave acreditado de las obligaciones asumidas.

Tanto la formalización del Convenio como cualquiera de los supuestos de su extinción serán objeto de publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Castilla y León".

Séptima.–El desarrollo efectivo, el grado de cumplimiento y la resolución de dudas que puedan surgir en relación a este Convenio se analizarán y resolverán por una Comisión de Seguimiento integrada, por parte de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, por el Inspector General de Servicios, que actuará como Presidente, y el Jefe de la Asesoría Jurídica de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, y por parte de la Agencia de Desarrollo Económico, por el Jefe de la División Administrativa y el Letrado-Asesor Jurídico.

Octava.–Será competente el orden jurisdiccional contencioso-administrativo para la resolución de las controversias que en relación con la interpretación y aplicación de este Convenio se susciten.

§ 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)

El principio de eficacia que inspira la prestación de los servicios públicos, recogido expresamente en el artículo 103 de la Constitución, cuenta con una plasmación concreta en el actuar de las Administraciones Públicas a través de la transparencia de éstas y de la facilidad de acceso a la información administrativa, favoreciendo así un acercamiento de la Administración a los ciudadanos.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, prevé, en su artículo 35.g), norma básica que vincula a todas las Administraciones Públicas, el servicio público de información administrativa, al contemplar como derecho de los ciudadanos el "obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar".

En el marco del proceso de modernización de la Administración Autonómica, el "II Plan de Atención al Ciudadano (2000-2002)" que fue aprobado por Acuerdo de 4 de mayo de 2000 de la Junta de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 98, de 23 de mayo), establece una Acción concreta, la 2.4, dirigida a la implantación de un servicio telefónico que facilite a los ciudadanos un acceso ágil y completo a la información administrativa.

Junto a ello, la existencia de varios teléfonos de información en el ámbito de la Administración de la Comunidad Castilla y León, con diversos sistemas de organización, funcionamiento y prestación del servicio, aconseja acometer un proceso de unificación y potenciación de la información telefónica a fin de ofrecer un servicio unitario.

Con la implantación de un teléfono único de información administrativa y atención al ciudadano, se ofrecerá una vía informativa rápida que potenciará la eficacia de la labor que hoy desarrollan las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano y, en general, la llevada a cabo por la totalidad de los órganos de la Administración Autonómica.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia y Administración Territorial, y previa deliberación de la Junta de Castilla y León en su reunión del día 19 de julio de 2001,

DISPONGO:

Artículo 1.º–Naturaleza y objeto del Servicio Telefónico 012.

1. Se establece en el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León, como servicio público y con carácter exclusivo, el Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, que será gestionado indirectamente a través de la fórmula de servicio especial.

El Servicio Telefónico 012 se complementará con un número telefónico de línea 902 para llamadas realizadas desde el exterior de la Comunidad y desde poblaciones de Castilla y León que no se encuentren integradas en las redes de telecomunicaciones de alguna de las provincias de la Comunidad.

2. La finalidad de este servicio será facilitar a los ciudadanos un acceso ágil y completo a la información administrativa general difundida por la Administración de la Comunidad de Castilla y León y, cuando proceda, a la información administrativa particular, favoreciendo con ello una atención coordinada e integrada de los distintos servicios públicos que presta.

La información ofrecida por este servicio será compatible con aquellas que de forma habitual presten telefónica y directamente los diferentes órganos y unidades gestoras de esta Administración.

Artículo 2.º–Competencia.

Se atribuye la competencia del Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Artículo 3.º–Prestaciones del servicio.

El Servicio Telefónico 012 realizará las siguientes funciones:

a) Ofrecer, mediante un único canal, información administrativa a través de la cual los ciudadanos puedan acceder al conocimiento de asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, y sobre la utilización de los bienes y servicios públicos.

b) Ofrecer información administrativa de carácter general que sirva de orientación a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración Autonómica, y verse sobre la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos departamentos, centros directivos, órganos y unidades administrativas.

c) Informar, con carácter general, sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se pro-

pongan realizar, así como sobre los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones que se lleven a cabo por la Administración.

d) Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

e) Informar sobre cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan derecho a conocer en su relación con la Administración Autonómica en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

f) Ofrecer información administrativa de carácter particular, en la medida en que ello vaya siendo posible técnicamente, concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación o finalizados, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración Autonómica bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

g) Permitir el acceso telefónico directo a los órganos y unidades de la Administración Autonómica, cuando así lo exija la índole de la consulta formulada por el ciudadano.

h) Ofrecer un servicio reactivo, poniéndose en contacto con los ciudadanos cuando no hubiera sido posible resolver una petición de información de forma inmediata.

i) La realización de determinados trámites administrativos, cuando los avances técnicos de la Administración Autonómica lo permitan.

Artículo 4.º–Principios de funcionamiento.

La prestación del Servicio Telefónico 012 se realizará salvaguardando los principios de autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información, así como la protección de los datos de carácter personal de los ciudadanos que accedan a este servicio.

Artículo 5.º–Coordinación.

La Administración Autonómica podrá establecer mecanismos de coordinación con servicios telefónicos de información similares que dependan de otras Administraciones Públicas.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.–La atención de llamadas a través del Servicio Telefónico 012 comenzará a prestarse de manera efectiva cuando el sistema de atención, respecto a medios personales, materiales y telemáticos, se encuentre operativo.

Mediante Orden de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, que se publicará en el "Boletín Oficial de Castilla y León", se determinará la fecha a partir de la cual entrará en funcionamiento dicho servicio.

Segunda.–Excepcionalmente, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial podrá autorizar la existencia de otros teléfonos de información administrativa y atención al ciudadano distintos al Servicio Telefónico 012, cuando la complejidad de la materia sobre la que verse o la especialidad del colectivo de ciudadanos interesados lo requiera, sin perjuicio, del establecimiento de mecanismos que permitan la necesaria coordinación.

Tercera.–La Consejería de Economía y Hacienda adoptará las medidas económicas y presupuestarias necesarias para la efectividad de lo dispuesto en el presente Decreto.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

El Servicio Telefónico 012 podrá ser compatible, durante el tiempo que se entienda imprescindible, con otros teléfonos de información y atención al ciudadano, dependientes de la Administración Autonómica, ya existentes y establecidos, que deberán integrarse progresivamente en el teléfono 012 en el plazo de un año a partir de la fecha en que entre en funcionamiento dicho servicio.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.–Se faculta al titular de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial para dictar las disposiciones necesarias para el cumplimiento y desarrollo de lo dispuesto en este Decreto.

Segunda.–El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

avanza CASTILLA Y LEÓN

§ 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)

La Administración Autonómica ha desarrollado el servicio público de información administrativa, derecho básico de los ciudadanos reconocido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a través de la atención personalizada que dispensan las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano y los propios órganos gestores competentes en cada materia, así como de manera no uniforme y sectorial mediante la atención a distancia ofrecida telefónicamente.

Dentro del proceso de modernización que está implantando decididamente la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se ha reconocido la importancia de implantar nuevos cauces, más ágiles y completos, de acceso a la información administrativa, que a la vez eviten el desplazamiento de los ciudadanos a las oficinas administrativas.

Por ello, la Junta de Castilla y León aprobó el 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, optando por una fórmula de gestión indirecta por las especiales características del nuevo servicio a prestar, la especialización de los teleoperadores que han de atenderlo y la complejidad y obsolescencia a corto plazo de la plataforma tecnológica que lo sustenta, garantizando en todo caso el control y supervisión administrativo de su prestación.

Con esta Orden se desarrollan los aspectos básicos de funcionamiento de dicho Servicio Telefónico, a la vez que pormenoriza los requisitos que deben concurrir en su gestión, como paso previo a la licitación pública que se efectúe para la suscripción del correspondiente contrato administrativo especial.

En consecuencia, y al amparo de lo previsto en la disposición final primera 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,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 1.º–El Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano se gestionará por la Administración de la Comunidad de Castilla y León de forma indirecta, a través de la modalidad de contrato administrativo especial, por el sistema de concurso.

El Servicio Telefónico 012 se complementará con un número telefónico de línea 902 para llamadas realizadas desde el exterior de la Comunidad y desde poblaciones de Castilla y León que no se encuentren integradas en las redes de telecomunicaciones de alguna de las provincias de la Comunidad.

Artículo 2.º–El régimen jurídico del contrato se regirá por lo establecido en el Decreto 193/2001, de 19 de julio, en la presente Orden, en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, Texto Refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, en especial y supletoriamente, el régimen del contrato de concesión de servicios públicos, en la demás normativa sobre la materia de contratos administrativos en vigor, y en los pliegos de cláusulas administrativas que servirán de base para el concurso.

Artículo 3.º–El contrato administrativo se adjudicará por el plazo que fijen los correspondientes pliegos de cláusulas administrativas.

Artículo 4.º–El Servicio Telefónico 012 se articulará en torno a una Plataforma Tecnológica de Información Administrativa, que será creada por la empresa adjudicataria, pasando a ser propiedad de la Administración Autonómica.

Su diseño informático, forma de acceso, contenido, mantenimiento y funcionamiento, así como su implementación, se realizará por la empresa adjudicataria de acuerdo con lo que determine la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, que participará y estará informada de continuo a través de sus correspondientes técnicos.

Los contenidos de dicha Plataforma Tecnológica son de propiedad exclusiva de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

En todo caso, la Plataforma Tecnológica que se proponga debe ser compatible con los sistemas de información adoptados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 5.º

1. El Servicio Telefónico 012 desarrollará sus funciones durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

2. El servicio se desarrollará con teleoperadores especializados, que serán dispuestos por la empresa adjudicataria, con la que mantendrán el vínculo laboral, y mediante buzón de voz.

En los correspondientes pliegos de cláusulas administrativas se determinará el horario de atención telefónica con teleoperadores y con buzón de voz.

Las peticiones de información recibidas de forma mecanizada a través de buzón de voz deberán ser resueltas de forma inmediata una vez restablecido el servicio con teleoperadores mediante una posterior llamada al usuario por parte del Servicio Telefónico 012, con cargo a la empresa adjudicataria.

Artículo 6.º–Las empresas que participen en el concurso deberán presentar una oferta cumpliendo las previsiones de diseño e implantación de la plataforma, explotación del servicio y de la plataforma, y planificación que se hayan determinado en las correspondientes normas y en el pliego de cláusulas administrativas que rija el procedimiento de concurrencia pública competitiva, no admitiéndose aquellas ofertas que no contemplen dichas exigencias.

Artículo 7.º–La empresa adjudicataria estará obligada, dentro del ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León, a cubrir las demandas de llamadas existentes, de manera que pueda prestar el servicio de la forma y en las condiciones de tiempo y calidad establecidas o que puedan establecerse.

Asimismo, la adjudicataria deberá prestar aquellos servicios complementarios relacionados directamente con el servicio principal que le sean encomendados, de acuerdo con las Instrucciones de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Artículo 8.º–El sistema ofertado por las licitadoras deberá permitir la realización de las siguientes funciones generales:

a) Las previstas en el artículo 3 del Decreto 193/2001, de 19 de julio.

b) Aquellas otras que el sistema deba atender como consecuencia de convenios de colaboración que puedan suscribirse con otras Administraciones Públicas.

c) La compatibilidad y posible derivación o desvío hacia otros números o extensiones telefónicas que puedan señalarse.

d) Las necesarias para la posible prestación de servicios complementarios telefónicos que pudieran exigirse.

e) El uso a distancia de la plataforma tecnológica para prestar información presencial y telemática, así como la posibilidad de que la misma sustente la aplicación de Técnicas de Administración Electrónica en la gestión de expedientes y procedimientos administrativos.

En todo caso, en el desarrollo de estas funciones, el sistema deberá permitir el tratamiento global diferenciado respecto a gestión necesaria, facturaciones, estadísticas y otros fines a determinar, en atención al número de teléfono marcado o servicio solicitado por el ciudadano.

Artículo 9.º–Por la forma de gestión adoptada, la empresa adjudicataria será responsable del funcionamiento del servicio, debiendo indemnizar los daños y perjuicios que se puedan causar a terceros en el desarrollo del mismo, excepto cuando el daño o perjuicio sea debido a instrucciones directas de la Administración.

A tal fin, la empresa deberá tener concertada durante toda la vigencia del contrato, y a su costa, una póliza de seguros en la cuantía que se determine en los pliegos de cláusulas administrativas.

CAPÍTULO II

DIRECCIÓN DEL SERVICIO Y PERSONAL DE LA EMPRESA

Artículo 10.º–La Dirección General de Calidad de los Servicios designará, de entre su personal, un Equipo Técnico responsable que, mediante las actuaciones y comprobaciones que estime oportunas, velará para que el servicio se preste de acuerdo con las normas establecidas sobre la materia y con el contrato suscrito y, en general, por la necesaria coordinación entre Administración y empresa adjudicataria.

La empresa vendrá obligada a tener informada a la Administración, en todo momento, de la prestación del servicio público en todas sus fases operativas. A estos efectos, el Equipo Técnico tendrá acceso a la documentación indicada posteriormente en esta Orden.

Artículo 11.º–La empresa adjudicataria presentará un plan de dimensionamiento del servicio, atendiendo al horario fijado, y detallando el número total de horas de atención telefónica, e incluyendo el personal necesario para la prestación del servicio.

Artículo 12.º–La empresa deberá disponer del personal especializado suficiente y cualificado que, de acuerdo con las condiciones tecnológicas y de servicio, se requiera por la

Dirección General de Calidad de los Servicios. En todo caso, existirá un Director de Proyecto que deberá ser titulado superior y con experiencia probada en el sector.

El personal necesario para cubrir el servicio se determinará en los correspondientes pliegos de cláusulas administrativas que rijan el contrato.

Las categorías en las que se deberán encuadrar dicho personal serán las de técnico informático, documentalista, supervisor y teleoperadores-informadores.

El número de teleoperadores-informadores que atiendan el servicio podrá ir variando en función del volumen de llamadas y del tramo horario en que se produzcan, de forma que el servicio que se ofrezca sea dinámico y varié según la demanda.

Artículo 13.º

1. Todo el personal dependerá exclusivamente en su relación laboral del adjudicatario, de tal forma que el único interlocutor inmediato con la Administración será el Director de Proyecto.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria que todo el personal asignado a la ejecución de los servicios contratados cumpla todos los requisitos que fija la normativa laboral y convenios aplicables al sector de referencia.

El adjudicatario garantizará la cobertura ininterrumpida de los puestos contratados, asumiendo las incidencias que pudieran surgir por motivos de vacaciones, licencias y permisos, así como por enfermedad.

2. Al objeto de garantizar la calidad en la prestación del servicio, la empresa adjudicataria presentará un plan de formación y reciclaje permanente del personal. Dicha formación será sufragada por la adjudicataria y se desarrollará de acuerdo con lo que determine la Dirección General de Calidad de los Servicios.

Por la especialización que tendrá el personal, cualquier variación o cambio que la adjudicataria quiera introducir en el mismo, deberá estar motivado y ser previamente autorizado por la Dirección General de Calidad de los Servicios.

Artículo 14.º–La empresa deberá garantizar que todo su personal, tanto directivo como laboral, observe el secreto profesional de todas las informaciones y hechos que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 15.º–La empresa adjudicataria deberá retirar del servicio a aquellas personas que no respondan a las condiciones que se establezcan en la presente Orden, que hayan infringido sus disposiciones o que ejerzan sus funciones con negligencia grave o con falta evidente de pericia, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar.

CAPÍTULO III

INSTALACIONES Y MEDIOS

Artículo 16.º

1. La empresa adjudicataria deberá aportar el inmueble, los equipos informáticos y telefónicos, y el resto de equipos y medios materiales que sean necesarios para la adecuada prestación del servicio, disponiendo, además, de elementos alternativos de funcionamiento del sistema para garantizar una continuada prestación del servicio encomendado, y de los repuestos suficientes que se pudieran precisar.

2. En todo caso, el sistema telefónico del adjudicatario deberá admitir enlaces con los sistemas telefónicos de los diferentes órganos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, así como con otros teléfonos que se puedan indicar.

3. Para los servicios que lo requieran, y que se determinarán por la Dirección General de Calidad de los Servicios, la empresa deberá disponer de un sistema de grabación permanente, que conserve con perfecta fiabilidad técnica las conversaciones efectuadas.

Artículo 17.º–Será obligación de la empresa adjudicataria del servicio la creación y mantenimiento de la Plataforma Tecnológica a que hace referencia el artículo 4.º de esta Orden.

CAPÍTULO IV

RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 18.º– El precio a satisfacer a la empresa adjudicataria por la prestación del servicio se determinará por anualidades naturales de vigencia del contrato, concretándose en el pliego de cláusulas en atención a estudios técnicos de previsible demanda y coste, precio que no admitirá ni revisión ni actualización.

Artículo 19.º–El servicio se realiza a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria. Si se modificaran, por razones de interés público, las características del servicio afectando al régimen financiero establecido entre la empresa y la Administración, ésta deberá compensar al empresario de manera que se mantengan en equilibrio los supuestos económicos previstos en el contrato.

Artículo 20.º–La empresa presentará anualmente a la Dirección General de Calidad de los Servicios una Memoria comprensiva de su situación económica y financiera, que someterá a una auditoría externa según las normas vigentes sobre la materia, y cuyo coste correrá por cuenta de la empresa.

CAPÍTULO V

DOCUMENTACIÓN Y PUBLICIDAD

Artículo 21.º

1. La empresa deberá utilizar los documentos previstos por las disposiciones normativas, en los que será obligatorio hacer constar la vinculación con la "Junta de Castilla y León. Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Dirección General de Calidad de los Servicios".

La Dirección General de Calidad de los Servicios autorizará el sistema de clasificación de documentos, los modelos que deberán tener los mismos, tanto los de uso interno como externo, fijará las estadísticas a confeccionar y el tiempo obligatorio de conservación de documentos.

De igual forma, se actuará respecto a las grabaciones que se realicen.

2. En el caso de que, por cualquier motivo, la empresa cesara en su actividad, deberá remitir a la Dirección General de Calidad de los Servicios, en el plazo de un mes, los documentos y grabaciones que, en su caso, deba conservar obligatoriamente, según la clasificación autorizada.

3. La empresa deberá informatizar la gestión de sus servicios, de acuerdo con las instrucciones que reciba de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

Artículo 22.º

1. El servicio estará identificado respecto a su imagen con el logotipo fijado por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, cuya propiedad es de la Administración Autonómica.

2. La empresa deberá realizar a su costa aquellas campañas divulgativas o de información general que se determinen en el pliego de cláusulas y, así mismo, podrá proponer las que considere convenientes para su autorización preceptiva por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

En todo caso, toda campaña divulgativa o de información que se realice, cualquiera que sea el medio utilizado, deberá contener la vinculación con la "Junta de Castilla y León. Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Dirección General de Calidad de los Servicios".

CAPÍTULO VI

EXTINCIÓN, CADUCIDAD Y RÉGIMEN SANCIONADOR DEL CONTRATO

Artículo 23.º–Serán causas de extinción del contrato las que se determinen en el pliego de cláusulas, de acuerdo con la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Artículo 24.º

1. La Consejería de Presidencia y Administración Territorial podrá ordenar la incoación del expediente de caducidad del contrato suscrito cuando concurra alguna de las causas siguientes:

a) No haber finalizado la implantación del servicio principal en el plazo fijado.

b) No desarrollar los servicios complementarios en el plazo establecido o en la prórroga que, en su caso, se le haya podido conceder por causas debidamente justificadas.

c) La interrupción de la prestación del servicio.

d) La reiteración en la comisión de incumplimientos graves. Se entenderá que existe reiteración cuando se hayan realizado dos o más incumplimientos graves durante el transcurso de un año.

e) La vulneración de las condiciones esenciales del contrato.

2. Los expedientes de caducidad se instruirán por la Dirección General de Calidad de los Servicios, de acuerdo con lo previsto en el Título VI de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o normativa que pudiera sustituirla, elevándose propuesta al Consejero de Presidencia y Administración Territorial que resolverá, previo informe de la Asesoría Jurídica.

Artículo 25.º

1. Se considerarán incumplimientos graves:

a) La infracción, no reiterada, de alguna de las condiciones esenciales del contrato.

b) La negligencia grave en la prestación del servicio o cuando se hayan producido denuncias o quejas fundadas y reiteradas por su realización.

c) Cuando exista desobediencia inexcusable de las órdenes e instrucciones escritas formuladas por la Dirección General de Calidad de los Servicios, o por su Equipo Técnico, para la corrección de deficiencias que hayan sido concretamente señaladas.

d) Cuando se oculten o falseen hechos, datos o documentos de la gestión del servicio.

e) La comisión de dos o más incumplimientos leves en el transcurso de un año.

2. Se consideran infracciones leves cualquier otra acción u omisión que suponga incumplimiento de las normas reguladoras del contrato o de las instrucciones recibidas.

Artículo 26.º–Se consideran condiciones esenciales del contrato:

a) La implantación y explotación del servicio en toda su extensión por la propia empresa adjudicataria, sin perjuicio de los posibles cambios legalmente previstos y autorizados.

b) El pago de las penalizaciones impuestas.

c) El cumplimiento de las disposiciones que regulan el servicio, o de las Instrucciones que sobre la materia sean dictadas por el órgano competente.

d) Cualquier otra obligación que con este carácter pueda fijarse en el pliego de cláusulas.

Artículo 27.º–En caso de infracción de las condiciones del contrato que no den lugar a la resolución del mismo, y mediante incoación del correspondiente expediente sancionador por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, tramitado de acuerdo con lo dispuesto en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y el Decreto 189/1994, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento regulador del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, o normativa que pudiera sustituirle, se podrá penalizar a la empresa en la forma y cuantía que se precise en los correspondientes pliegos de cláusulas que rijan en la contratación.

Los expedientes se instruirán por la Dirección General de Calidad de los Servicios, elevándose propuesta al Consejero de Presidencia y Administración Territorial, que resolverá.

CAPÍTULO VII

REVERSIÓN, RESCATE Y SUPRESIÓN DEL SERVICIO

Artículo 28.º–Finalizado el plazo establecido en el contrato, el mismo se extinguirá.

Artículo 29.º

1. Si la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, antes del término del contrato, estimase conveniente para el interés general gestionar el servicio por sí misma o mediante una Entidad de la Administración Institucional, podrá ordenar unilateralmente su rescate.

2. Acordado el rescate, la empresa tendrá derecho a percibir la siguiente indemnización:

a) El valor, no amortizado, de los equipos y material puestos por la empresa para el desarrollo de servicio y que no admitan otra utilidad distinta, que será fijado según precio de mercado.

b) El beneficio futuro que deje de percibir, vistos los resultados de explotación del último bienio. Para determinar esta indemnización se tendrán en cuenta los beneficios líquidos obtenidos por la empresa en los últimos dos años de la explotación del servicio,

calculándose sobre esta base los beneficios probables durante el número de años que falten hasta el 31 de diciembre de 2005. En el supuesto de no existir beneficios de explotación, o de que el período durante el cual se ha disfrutado sea inferior a dos años, la indemnización por la privación de la explotación se determinará por procedimiento análogo al seguido en la Ley de Expropiación Forzosa y, en cualquier caso, la indemnización se fijará con deducción del interés legal por pago inmediato y de una sola vez, que se efectuará simultáneamente con el rescate.

Artículo 30.º

1. El contrato podrá extinguirse por supresión del servicio, acordada unilateralmente por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

2. La indemnización a la empresa se determinará según lo dispuesto en el artículo anterior.

Artículo 31.º

1. La finalización del contrato por cualquiera de las causas previstas en esta Orden y en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, no eximirá del cumplimiento por parte de la empresa de sus obligaciones fiscales y laborales.

2. La Administración de la Comunidad de Castilla y León no asumirá, en ningún caso, los contratos de trabajo que haya concertado la empresa para el desarrollo de su actividad, correspondiendo a la adjudicataria el poder de dirección empresarial sobre los mismos durante toda la vigencia contractual.

3. Declarada la finalización del contrato, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial podrá asumir directa y temporalmente la prestación del servicio o designar, también con carácter temporal, un Delegado-Gestor con todas las facultades precisas para desarrollarlo, hasta que quede definitivamente organizada su nueva forma de gestión, sin que tal designación suponga la atribución de ningún tipo de derecho preferente que prejuzgue la nueva forma definitiva de prestación del servicio.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.–Se autoriza a la Dirección General de Calidad de los Servicios para dictar mediante resolución, cuantas Instrucciones sean precisas para la aplicación, interpretación y desarrollo de esta Orden.

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

§ 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)

Mediante Decreto 118/2002, de 31 de octubre, se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales.

La disposición adicional cuarta, en su apartado 2.º, establece que la Consejería de Presidencia y Administración Territorial podrá excepcionalmente autorizar otros números de telefax cuando lo soliciten los Entes Públicos de Derecho Privado autonómicos para el ejercicio de sus potestades administrativas, y a los solos efectos de permitir las comunicaciones en su específico ámbito competencial y funcional.

En este sentido, la Agencia de Desarrollo Económico, a través de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo a la que está adscrita, ha solicitado de esta Consejería de Presidencia y Administración Territorial la autorización de un número de telefax al que poder dirigir los ciudadanos y empresas aquellos documentos que deseen presentar en sus registros a través de esta vía, así como para utilizar en las comunicaciones interorgánicas.

En su virtud,

DISPONGO:

Primero.–Autorizar el número de telefax recogido en Anexo a la presente Orden para la presentación de documentos en los registros de la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León, cuando ejerza potestades administrativas, y a los solos efectos de permitir comunicaciones en su específico ámbito competencial y funcional, aplicándose en lo demás el régimen previsto en el Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales.

Segundo.–Esta Orden tendrá eficacia al día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

ANEXO

AGENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO DE CASTILLA Y LEÓN

Núm. de telefax: 983.411.010

C/ Duque de la Victoria, 23

47071 Valladolid

§ 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)

El Decreto 134/2002, de 26 de diciembre, sobre jornada y horario del personal funcionario al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en su artículo 13, prevé el establecimiento, por el Consejero de Presidencia y Administración Territorial, de horarios especiales para el personal que preste sus servicios en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, previo informe de las organizaciones sindicales presentes en las Mesas de Negociación que correspondan, a propuesta de la Consejería correspondiente, precedida del informe de las Delegaciones Territoriales cuando se trate de servicios periféricos.

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, establece, en su artículo 33 el horario de atención al público de las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

Se hace necesario, por tanto, el establecimiento de un horario especial para el personal adscrito a tales dependencias que garantice, no sólo la prestación de las funciones de registro y atención al ciudadano en el horario de funcionamiento previsto en el Decreto 2/2003, sino la eficacia en el funcionamiento de tal servicio público.

En su virtud, habiéndose dado traslado a las organizaciones sindicales presentes en la Mesa General de Negociación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 13 del Decreto 134/2002, de 26 de diciembre,

DISPONE:

Artículo 1.º–Al personal incluido en el ámbito de aplicación del Decreto 134/2002, de 26 de diciembre, que preste sus servicios en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano que a continuación se determinan les serán de aplicación los horarios especiales, que, con carácter permanente, se establecen en la presente Orden.

Artículo 2.º–El horario para el personal que preste sus servicios en las Oficinas Generales de Información y Atención al Ciudadano será el siguiente:

La parte de tiempo fijo de obligada concurrencia será de 8,30 a 14,30 horas de lunes a viernes, así como de 16,30 a 18,30 horas las tardes a la semana que correspondan, que se realizarán de lunes a jueves, y de 8,30 a 14,30 horas los sábados que correspondan.

La parte variable del horario será la diferencia entre la jornada normativamente establecida y las horas de trabajo realizadas en el horario fijo, y se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 12.4 del Decreto 134/2002, de 26 de diciembre.

Artículo 3.º–El horario para el personal que preste sus servicios en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano será el siguiente:

La parte de tiempo fijo o de obligada concurrencia será de 8,30 a 14,30 horas de lunes a viernes y los sábados que correspondan.

La parte variable del horario, que será la diferencia entre la jornada establecida normativamente y las horas de trabajo realizadas en el horario fijo, se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 12.4 del Decreto 134/2002, de 26 de diciembre.

Artículo 4.º–La determinación de las tardes y de los sábados de obligada concurrencia en los que deberá prestar sus servicios cada funcionario deberá garantizar, en todo caso, la prestación del servicio público durante todos los días en el horario que corresponda a cada centro de trabajo, para lo cual se establecerán, en cada uno de ellos, con periodicidad trimestral, cuadros de planificación de los horarios a realizar por el personal.

Artículo 5.º–Excepcionalmente podrá ser exigida la prestación de servicios en varias tardes a la semana o sábados de los que correspondan en cada caso, cuando ello sea necesario para garantizar la prestación del servicio público, sin perjuicio de la compensación del exceso de jornada que pueda producirse de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 6.º–Durante el mes de agosto el horario para el personal que preste sus servicios en las Oficinas Generales de Información y Atención al Ciudadano y en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano será, con carácter fijo, de 8,00 horas a 15,00 horas de lunes a viernes.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

El horario para el personal que preste sus servicios en la Oficina Departamental de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial será el siguiente:

La parte de tiempo fijo de obligada concurrencia será de 9 a 14 horas de lunes a viernes, así como de 16,30 a 18,30 horas las tardes a la semana que correspondan, que se realizarán de lunes a jueves, y de 9,00 horas a 14,00 horas los sábados que correspondan.

La parte variable del horario que será la diferencia entre la jornada establecida normativamente y las horas de trabajo realizadas en el horario fijo, se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 12.4 del Decreto 134/2002, de 26 de diciembre.

Durante el mes de agosto el horario para el personal que preste sus servicios en la Oficina Departamental de la Consejería de Presidencia será, con carácter fijo, de 8,00 horas a 15,00 horas de lunes a viernes.

DISPOSICIÓN FINAL

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

II.b) Ventanilla Unica

§ 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)

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 viene a establecer la posibilidad de presentar todo tipo de solicitudes escritos y comunicaciones dirigidos a órganos de las Administraciones Públicas en cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno Convenio a tal efecto.

La Junta de Castilla y León, en su reunión del 21 de noviembre de 1996, adoptó un Acuerdo dirigido a impulsar la formalización con las distintas Entidades integrantes de la Administración Local de los Convenios previstos en el artículo 38.4 b) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, iniciando así el proceso de creación e implantación de una ventanilla única de registro y de información de los servicios que presta la Administración de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997 para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, asume la experiencia resultante de similares convenios suscritos por la Administración General del Estado con Entidades Locales, potenciando dicho procedimiento con la posibilidad de participación en él de las Administraciones Autonómicas.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, consciente de la importancia que tiene el facilitar las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas que coexisten en nuestro ámbito

avanza
CASTILLA Y LEÓN

territorial para la construcción práctica de la denominada Administración Común, ha procedido a la firma del primer Convenio Marco con la Administración General del Estado a tal fin.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Cláusula Novena del Convenio Marco formalizado, y a fin de garantizar su máxima difusión y conocimiento, vengo en disponer su publicación.

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 DICHA COMUNIDAD AUTÓNOMA

En Valladolid, a 12 de mayo de mil novecientos noventa y siete.

REUNIDOS:

Don Mariano Rajoy Brey, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación de conformidad con lo establecido en el punto primero del Acuerdo del Consejo de Ministros de 21 de julio de 1995, y

Don Juan José Lucas Giménez, Presidente de la Comunidad de Castilla y León, en representación de dicha Comunidad Autónoma,

Actúan en el ejercicio de las competencias que respectivamente tienen atribuidas, el primero, por el Real Decreto 1892/1996, de 2 de agosto, de estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas ("Boletín Oficial del Estado" núm. 189, de 6 de agosto de 1996) y por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997 para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local; y el segundo, por el Decreto Legislativo 1/1988 de 21 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Gobierno y de la Administración de Castilla y León.

Las partes se reconocen mutuamente la calidad con la que cada uno interviene, así como la capacidad legal suficiente para el otorgamiento de este Convenio-Marco, y al efecto

EXPONEN:

Las dos Administraciones han asumido en sus respectivos ámbitos el firme compromiso de mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía y eficacia, así como por estar definitivamente orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de las Administraciones Públicas.

Para el logro del expresado objetivo común las dos Administraciones firmantes, conscientes de la importancia que ostenta el principio constitucional de cooperación en un Estado en el que coexisten diversas Administraciones Públicas, desean establecer de mutuo acuerdo mecanismos de colaboración que redunden en beneficio de los ciudadanos. Las dos Administraciones firmantes, sabedoras del papel fundamental que desempeñan los municipios en su calidad de Administraciones más cercanas e inmediatas al ciudadano consideran indispensable la participación en dichos mecanismos de las Entidades mencionadas.

A tales efectos, las Administraciones firmantes se proponen aprovechar los instrumentos que ofrece la normativa vigente, y en particular el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ("B.O.E." núm. 285, de 27 de noviembre de 1992), cuyo apartado 4 establece que "las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno Convenio", disponiendo además que "mediante convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones Públicas, se establecerán sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática y la transmisión telemática de los asientos". Con esa finalidad, suscriben el presente Convenio Marco al que podrán adherirse las Entidades Locales de la Comunidad de Castilla y León.

La mencionada regulación supone un evidente avance en la línea de facilitar las relaciones de los ciudadanos con la pluralidad de Administraciones Públicas que coexisten en nuestro país y un importante instrumento de la necesaria cooperación entre aquéllas.

Para ello, la Administración General del Estado aporta las experiencias resultantes de haber suscrito en los últimos meses más de dos centenares de Convenios con Entidades Locales que convierten a los registros de dichas Entidades en virtuales "ventanillas únicas"; proceso que en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León se verá potenciado y enriquecido con la participación de la Administración Autonómica.

Por su parte, la Administración de Castilla y León inició mediante el Acuerdo de la Junta de Castilla y León de 21 de noviembre de 1986, la formalización de Convenios con las Entidades que integran la Administración Local para la implantación de la ventanilla única, lo que ha supuesto un evidente avance en las relaciones de los ciudadanos con la pluralidad de las Administraciones Públicas que coexisten en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, y un importante instrumento de cooperación entre éstas, con el fin de avanzar en el principio de descentralización territorial y de la Administración Común.

En consecuencia, las Administraciones intervinientes proceden a la formalización del presente Convenio de colaboración de acuerdo con las siguientes

CLÁUSULAS:

Primera.–Objeto. El presente Convenio de colaboración tiene un doble objeto:

Por una parte, 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.

Y por otra, el establecimiento de un marco general de obligaciones para permitir, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4.b de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que los ciudadanos puedan presentar, en los registros de las Entidades Locales que se adhieran voluntariamente a los Convenios, las solicitudes, 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 Autónoma de Castilla y León.

Segunda.–Aplicación de criterios comunes en el funcionamiento de los Registros. La Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León elaborarán conjuntamente criterios relativos a la expedición de recibos de presentación, copias selladas y copias compulsadas.

Dichos criterios deberán aplicarse de modo uniforme en sus respectivos Registros, así como en los de las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco.

Tercera.–Coordinación e interconexión informática de Registros.

1. La Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León se comprometen a emprender actuaciones dirigidas a:

La implantación coordinada de tecnologías, sistemas y aplicaciones que garanticen la compatibilidad informática y la coordinación de sus respectivos registros, a cuyo efecto deberán comunicarse mutuamente las medidas que se adopten y formalizar en su momento un nuevo Convenio de colaboración, que asegure la compatibilidad y la transmisión telemática de los asientos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El establecimiento de criterios comunes en relación a los requisitos y validez de las comunicaciones que se entablen a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos entre ambas Administraciones y entre éstas y las Entidades Locales que se adhieran, así como con los ciudadanos, en el marco establecido por el artículo 45 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El desarrollo en sus respectivos ámbitos de las acciones que permitan en el futuro la transmisión telemática, no sólo de los asientos registrales, sino de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos depositados en cualquiera de sus registros

2. La Administración General del Estado, la Comunidad de Castilla y León y las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco se comprometen a comunicarse mutuamente cualquier medida de informatización de sus Registros que pueda afectar a la compatibilidad de los sistemas de intercomunicación, y a negociar y formalizar en su momento el correspondiente Convenio de colaboración que garantice la compatibilidad informática y la coordinación de dichos Registros.

Cuarta.–Información al ciudadano. Las Administraciones Estatal y Autonómica, así como las Entidades Locales que se adhieran, se comprometen a promover intercambios de información sobre sus respectivas organizaciones y competencias, así como las funciones, prestaciones y servicios al ciudadano. Dicho intercambio deberá implicar que se permita el acceso de las Administraciones intervinientes a los respectivos instrumentos y bases de datos de información y atención al ciudadano que se determinen, e incluso su interconexión, así como el desarrollo de acciones coordinadas para la constitución de puntos de información.

Quinta.–Simplificación de trámites y procedimientos. La Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, así como las Entidades Locales que se adhieran, se comprometen a determinar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación y/o integración.

Dicha obligación afectaría progresivamente a procedimientos de tramitación compartida y a aquéllos otros, responsabilidad de cada Administración, entre los que exista una conexión material.

Sexta.–Efectos en cuanto a plazos. La fecha de entrada en los registros de las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos o entidades de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León será válida a efectos de cumplimiento de plazos por los interesados, siendo de aplicación lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, especialmente, en el segundo párrafo de su apartado cuarto.

Séptima.–Obligaciones de las Entidades Locales que se adhieran.

Las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco se comprometen a:

a) Admitir en sus Registros cualesquiera solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los órganos de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad Autónoma 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 Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Octava.–Obligaciones de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. La Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad de Castilla y León se comprometen a:

a) Proporcionar información sobre los órganos que integran sus respectivas Administraciones y sobre sus Entidades vinculadas o dependientes a las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco, así como a actualizarla periódicamente.

b) Facilitar instrumentos de información al ciudadano sobre las funciones y actividades de los órganos de sus respectivas Administraciones y de sus Entidades vinculadas o dependientes a las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco.

c) Prestar asistencia técnica y colaboración sobre organización o informatización de los Registros a las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco.

Novena. –Vigencia y extinción del Convenio-Marco. El plazo de vigencia del presente Convenio Marco es de seis años contados desde el día de su publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Castilla y León", plazo que será automáticamente prorrogado por otros cuatro años salvo denuncia expresa de alguna de las Administraciones intervinientes realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha de extinción.

También podrá extinguirse la vigencia del Convenio Marco 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.

Tanto la formalización del Convenio Marco como cualquiera de los supuestos de su extinción serán objeto de publicación en el "Boletín Oficial del Estado" y en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Castilla y León".

Décima. –Vigencia y extinción de las adhesiones al Convenio Marco. Las obligaciones asumidas entre las Administraciones intervinientes y las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco se entenderán vigentes desde la publicación de la adhesión en el Diario Oficial de la provincia correspondiente hasta la extinción del Convenio Marco por el transcurso de los plazos o por la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en la cláusula anterior.

En todo caso, la adhesión de las Entidades Locales quedará sin efecto por denuncia expresa realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha de extinción, por mutuo acuerdo entre dichas Entidades y las Administraciones intervinientes o por decisión unilateral de alguna de ellas cuando se produzca por otra un incumplimiento grave y acreditado de las obligaciones asumidas, si bien la extinción de las obligaciones derivadas de la adhesión de una Entidad Local no afectará a la vigencia del Convenio Marco.

Undécima. –Convenios anteriores. Los Convenios de colaboración suscritos entre las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco y la Administración General del Estado, en aplicación del artículo 38.4, b) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y al amparo de lo dispuesto en el Acuerdo de 23 de febrero de 1996, del Consejo de Ministros, vigentes en el momento de la publicación de la adhesión en el Diario Oficial de la provincia correspondiente, se extinguirán en dicho momento y serán sustituidos por el presente Convenio Marco. La extinción de los Convenios mencionados será objeto de publicación simultánea a la de la adhesión al Convenio Marco que la origina.

Los Convenios de colaboración suscritos entre las Entidades Locales y la Administración de la Comunidad de Castilla y León se extinguirán y serán sustituidos por el presente Convenio Marco previa petición expresa y acuerdo favorable del órgano competente de la Entidad Local para la adhesión al Convenio Marco en dicho momento.

Duodécima.–Procedimiento para la adhesión de Entidades Locales. Las Entidades Locales interesadas deberán remitir el Protocolo de Adhesión que figura como Anexo al presente Convenio Marco a la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera, acompañado de los siguientes documentos:

a) La certificación del acuerdo del órgano correspondiente de la Entidad Local por el que se adopta la decisión de solicitar la adhesión al Convenio Marco.

b) El Cuestionario que les facilitará la mencionada Comisión debidamente cumplimentado, con objeto de aportar la información necesaria para comprobar que la Entidad Local de que se trate dispone de los medios y de la capacidad de gestión necesaria para asumir las obligaciones derivadas del Convenio.

La Comisión evaluará la documentación recibida y manifestará a la Entidad Local solicitante, en el plazo de quince días, la aceptación o denegación de la adhesión. En el primero de los casos instará a la Entidad Local para que proceda a la publicación del protocolo en el correspondiente Diario Oficial.

Decimotercera.–Comisión de seguimiento y evaluación del Convenio Marco. Se crea una Comisión de seguimiento y evaluación del Convenio Marco, copresidida por el Director General de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública y por el Secretario General de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de la Junta de Castilla y León e integrada, en representación de la Administración General del Estado, por el Subdirector General de Procedimientos y Racionalización de la Gestión, el Subdirector General de Coordinación Informática, el Subdirector General de Cooperación Sectorial con Comunidades Autónomas y el Jefe de Área Informática de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública; y en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, por el Inspector General de Servicios de la Administración de Castilla y León, el Jefe del Servicio de Informática de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, el Jefe del Servicio de Cooperación de la Dirección General de Administración Territorial y el Técnico Asesor de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transportes. Dicha Comisión tendrá sus sedes en la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, del Ministerio de Administraciones Públicas, en Madrid; y en la Inspección General de Servicios de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, en Valladolid.

Corresponden a la Comisión mencionada las siguientes funciones:

a) La propuesta de adopción de cuantas medidas estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidos en el Convenio Marco y para una adecuada coordinación entre las Administraciones participantes; así como su elevación a las Administraciones intervinientes.

b) La elaboración de un informe anual de seguimiento y evaluación del Convenio marco, y su elevación a las Administraciones intervinientes.

c) La evaluación de las solicitudes de adhesión al Convenio Marco efectuadas por las Entidades Locales del ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León.

d) La aceptación o denegación de las solicitudes a que se refiere el apartado anterior y, en su caso, la ratificación de la adhesión correspondiente.

e) La resolución con carácter ejecutivo de las cuestiones de interpretación y aplicación del Convenio Marco planteadas por las Entidades Locales adheridas al mismo.

f) El examen y resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento del Convenio que se susciten por la Administración General del Estado o la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

La función atribuida a la Comisión en el apartado d) anterior podrá ser asumida en cualquier momento por las autoridades que suscriben el presente Convenio en representación del Gobierno de la Nación y de la Junta de Castilla y León.

Decimocuarta.–Resolución de dudas y controversias. Las resoluciones dictadas con carácter ejecutivo por la Comisión establecida en la cláusula anterior, referidas a las cuestiones de interpretación y aplicación del Convenio-Marco planteadas por las Entidades locales adheridas al mismo serán recurribles ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Igualmente podrán ser objeto de recurso ante dicha jurisdicción las cuestiones litigiosas que puedan plantearse entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

§ 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)

De conformidad con lo establecido en el Decreto 248/1998, de 30 de noviembre, por el que se regula el funcionamiento del Registro General de Convenios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, esta Dirección General ordena la publicación 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, que figura como Anexo a esta Resolución.

ANEXO

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

En Zamora, a 17 de julio de 2001.

De una parte, don Jesús Posada Moreno, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación de conformidad con lo establecido en el punto primero del Acuerdo del Consejo de Ministros de 21 de julio de 1995, y

De otra, don Juan Vicente Herrera Campo, Presidente de la Junta de Castilla y León, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en virtud de las competencias que le corresponden por el artículo 17.1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Castilla y León, Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero, y el artículo 10 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.

Actúan en el ejercicio de las competencias que respectivamente tienen atribuidas, el primero, por el Real Decreto 1892/1996, de 2 de agosto, de estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas ("Boletín Oficial del Estado" ("B.O.E.") núm. 189, de 6 de agosto de 1996) y por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997 para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local; y el segundo, por el Decreto Legislativo 1/1988 de 21 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Gobierno y de la Administración de Castilla y León.

Las partes se reconocen mutuamente la calidad con la que cada uno interviene, así como la capacidad legal suficiente para el otorgamiento de esta Adenda al citado Convenio Marco y, al efecto

EXPONEN:

Las dos Administraciones formalizaron el 12 de mayo de 1997 el Convenio Marco 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.

Mediante Decreto 162/1999 de 29 de julio, de Modificación Parcial de las Estructuras Orgánicas de las Consejerías ("B.O.C. y L." núm. 146, de 30 de julio), se crea la Dirección General de Calidad de los Servicios en la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, como órgano encargado de la planificación, coordinación y ejecución de programas para la mejora de los servicios y sistemas de gestión pública de la Administración Autonómica.

Se hace necesario que el titular de la Dirección General de Calidad de los Servicios copresida la Comisión de Seguimiento y Evaluación del Convenio Marco, rubricando, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Protocolo de Adhesión de Entidades Locales al Convenio Marco.

En consecuencia, las Administraciones intervinientes proceden a la formalización de la presente Adenda al Convenio Marco de colaboración firmado el 12 de mayo de 1997 de acuerdo con la siguiente

CLÁUSULA:

Única.–El párrafo primero de la cláusula Decimotercera del Convenio Marco de colaboración firmado el 12 de mayo de 1997, queda redactado como sigue:

"Decimotercera.– Comisión de seguimiento y evaluación del Convenio Marco.

Se crea una Comisión de seguimiento y evaluación del Convenio Marco, copresidida por el Director General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas y por el Director General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de la Junta de Castilla y León e integrada, en representación de la Administración General del Estado, por el Subdirector General de Simplificación Administrativa y Programas de Atención al Ciudadano, el Subdirector General de Coordinación de Recursos Tecnológicos de la Administración General del Estado, el Subdirector General de Cooperación Autonómica y el Jefe de Área Informática de la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios; y en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, por el Inspector General de Servicios de la Administración de Castilla y León, el Jefe del Servicio de Gestión de la Calidad e Información y Atención al Ciudadano, el Jefe del Servicio de Informática de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial y un representante de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transportes. Dicha Comisión tendrá sus sedes en la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas, en Madrid; y en la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, en Valladolid".

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

II.c) Ventanilla unica 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)

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

En Valladolid, a 25 de mayo de 1999.

REUNIDOS:

De una parte el Sr. D. Ángel Acebes Paniagua, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997.

De otra parte el Sr. D. Isaías López Andueza, Consejero de Presidencia y Administración Territorial, en representación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en uso de las facultades atribuidas por Acuerdo de la Junta de Castilla y León de 20 de mayo de 1999, en nombre y representación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

De otra parte el Sr. D. Francisco Javier León de la Riva, Alcalde Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Valladolid, cargo para el que fue elegido el día 17 de junio de 1995, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en virtud del artículo 21

de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de Valladolid.

De otra parte el Sr. D. Antoni Negre Villavecchia, Vicepresidente del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, cargo que desempeña en virtud de nombramiento efectuado por el Pleno del citado Consejo en su sesión celebrada el 3 de noviembre de 1998, en representación del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España.

Y el Sr. D. Vicente Garrido Capa, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid, cargo que ostenta en virtud de elección efectuada por el Pleno en su sesión celebrada el 8 de julio de 1998, y que le habilita de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 c) de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España y expresamente facultado para la firma del presente Convenio en virtud de lo acordado en el Pleno celebrado el día 18 de febrero de 1999, en representación de dicha Cámara.

INTERVIENEN:

Todos en ejercicio de sus respectivos cargos, reconociéndose los intervinientes capacidad y representatividad suficiente para otorgar el presente Convenio.

EXPONEN:

Las partes firmantes son conscientes de la importancia de las políticas de impulso de las empresas, especialmente las PYME, como factor determinante para asegurar un crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo, el incremento de la productividad y competitividad de la economía española.

Sin embargo y a pesar de los logros obtenidos, el impulso a la creación de empresas continúa siendo un objetivo prioritario para todas las instituciones. La consecución de mayores resultados en este ámbito requiere la conjunción y coordinación de esfuerzos entre las distintas Administraciones Públicas con la participación de los agentes sociales y económicos.

Con este objetivo de crear empresas y simplificar los trámites administrativos necesarios para ello, la Administración General del Estado y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España firmaron el 26 de abril de 1999 un Protocolo de colaboración para el desarrollo del proyecto "Ventanilla Única Empresarial". Este proyecto consiste en la creación de centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, especialmente de pequeñas y medianas empresas.

A estos efectos, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, consciente de la importancia que tienen las PYME en el sistema productivo de la Región, estima necesario el participar en el presente proyecto, aunando esfuerzos con el resto de Administraciones y Organismos colaboradores para que los emprendedores de Castilla y León logren la creación de sus empresas de forma sencilla y lo más ágil posible, y con ello se preste un más eficaz servicio público a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ayuntamiento de Valladolid, como ente interesado en el desarrollo económico y empresarial del término municipal, lleva a cabo, por otra parte, una relación con los ciudadanos marcada por un alto carácter de proximidad, teniendo como consecuencia, como objetivo prioritario, el lograr una mayor eficacia de las medidas, a través de la interrelación con aquellas instituciones, necesarias para la consecución de los fines previstos.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación son Corporaciones de Derecho Público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, reguladas por la Ley Básica 3/1993, de 22 de marzo y, de acuerdo con la misma, tienen como finalidad el fomento y promoción de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, entre los cuales destaca el objetivo fundamental a que se refiere el presente Convenio.

Entre las funciones de carácter público-administrativo, que en el artículo 2 de la referida Ley 3/1993 se asignan a las Cámaras, destacan la de ser órganos de asesoramiento de las Administraciones Públicas para el desarrollo del comercio, la industria y la navegación; la de tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas en los términos que se establezcan en cada caso y la de gestionar servicios públicos relacionados con las empresas, cuando su gestión corresponda a la Administración.

El Consejo Superior actúa en su calidad de organismo de representación, relación y coordinación de las Cámaras Oficiales.

Para el logro del expresado objetivo común, resulta fundamental la participación de las partes firmantes de forma que tanto 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 y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid establezcan los mecanismos necesarios para que, coordinando esfuerzos, se impulse el fomento de la actividad empresarial para el desarrollo y crecimiento económicos, se facilite la creación de empresas y la simplificación y agilización de las relaciones con las Administraciones Públicas en lo que se refiere a la creación de empresas.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio de Colaboración, de conformidad con las siguientes,

CLÁUSULAS:

Primera.–Objeto del Convenio.

El presente Convenio tiene por objeto sentar las bases de la colaboración entre la Administración General del Estado, El Consejo Superior de Cámaras, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Valladolid y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid con el fin de desarrollar el proyecto de "Ventanilla Única Empresarial".

El proyecto consiste en la creación de un centro ubicado en la sede de la Cámara Oficial de Comercio en el que las partes firmantes presten servicios integrados de información, atención y orientación sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, así como de tramitación administrativa de estos últimos, acerca de los cuales las partes firmantes del presente Convenio ejerzan competencias o funciones.

Segunda.–Principios de actuación.

Las Administraciones Públicas reseñadas, dentro de su competencia, se comprometen a la realización de los trámites para la creación de empresas en el menor tiempo posible, mejorándolos si es preciso, y a establecer fórmulas de simplificación de los mismos.

Por su parte, la Cámara de Comercio de Valladolid se compromete a asesorar y orientar a los promotores sobre ayudas a la creación de empresas, financiación, documentación y sobre cuantas otras materias dispongan de información y se refieran al objeto de este Convenio.

Todas las partes firmantes del presente Convenio, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

– Ordenar los procesos administrativos relacionados con la creación de empresas e identificar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación.

– Establecer un sistema de información y gestión que facilite el suministro de información para el proceso de creación de empresas y el seguimiento y gestión de los expedientes de creación de empresas que se generen.

– Utilizar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación garantizando la compatibilidad informática interna y la coordinación de los sistemas específicos de cada parte con sus respectivas organizaciones.

Tercera.–Ámbito de aplicación.

El presente Convenio será de aplicación a los procesos de creación de empresas en el ámbito territorial de la provincia de Valladolid. No obstante, y sin perjuicio de la

posterior adhesión de otras Entidades Locales, tan solo se gestionarán los trámites municipales correspondientes al Ayuntamiento de Valladolid.

Cuarta.–Funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial".

Con carácter general, las funciones que realizará la "Ventanilla Única Empresarial", con relación a los trámites mencionados y a las solicitudes que se cursen para la creación de cualquier empresa, serán:

– Orientar y asesorar al promotor a través de un Plan de Viabilidad de su proyecto empresarial, incluyendo en dicho plan cuestiones como mercado, competencia, ubicación, aspectos económicos y financieros, ayudas, subvenciones, formación y otros.

– Informar a los promotores sobre la documentación, trámites y datos que deben facilitar para la creación de una empresa.

– Efectuar el seguimiento de los trámites necesarios hasta la creación efectiva de la empresa.

La "Ventanilla Única Empresarial" atenderá exclusivamente las solicitudes de información y tramitación que respondan a un proceso integrado de creación de empresas. Respecto de los trámites de creación de empresas que no correspondan a las partes firmantes, la "Ventanilla Única Empresarial" únicamente realizará funciones de información de carácter general.

Quinta.–Seguimiento de procesos.

Las Administraciones Públicas integrantes de la "Ventanilla Única Empresarial" admitirán en sus Registros las solicitudes, escritos, formularios o documentos dirigidos a las mismas y que se refieran a los procesos integrados de creación de empresas, dejarán constancia en dichos Registros de los mismos y resolverán en el más breve plazo posible los expedientes de tramitación.

La "Ventanilla Única Empresarial" llevará un registro informatizado de los expedientes que tramite.

Sexta.–Obligaciones de Consejo Superior de Cámaras.

1. Desarrollar conjuntamente con el resto de los intervinientes, el diseño y desarrollo del manual del proyecto y del manual de procedimientos de la oficina.

2. Realizar un estudio para elaborar el manual de diseño e identificación de la oficina, así como su imagen institucional.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Séptima.–Obligaciones de la Cámara de Comercio e Industria de Valladolid.

1. Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que, teniendo en cuenta los requerimientos de la Administración General del Estado, la Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento de Valladolid responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas técnicas y de tramitación de los procesos administrativos relacionados con tal actividad.

2. Ubicar el centro, cediendo en uso los correspondientes espacios a la "Ventanilla Única Empresarial". Dichos espacios deberán ser de extensión suficiente para la prestación de los servicios propios del centro, configurando un local diferenciado del resto de las dependencias propias de la Cámara.

3. Realizar las obras y adaptaciones que el local precise, así como equipar el mismo con el mobiliario, señalizaciones y decoración que sea pertinente. Asegurar el suministro de energía con las potencias precisas para el funcionamiento de los equipos ofimáticos e informáticos del centro.

4. Dotar al local de la infraestructura de comunicaciones, y el equipamiento ofimático e informático preciso, y en particular:

– Instalación de las líneas de comunicación de voz y datos que resulten necesarias para el funcionamiento del centro.

– Instalación de una red de área local con conexiones para todos los puestos de trabajo del centro.

– Suministro de los equipos informáticos precisos para el funcionamiento del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de esta cláusula. El material informático y de comunicaciones preciso para la gestión correspondiente a las Administraciones intervinientes será aportado por éstas.

– Suministro del material ofimático de uso común para los puestos de trabajo del centro (fotocopiadora y fax).

5. Destinar para prestar servicio en la oficina al personal especializado de su organización que se encargue básicamente de las actividades de información y orientación a los promotores, así como de asegurar el funcionamiento continuado del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de la presente cláusula.

6. Gestionar materialmente las actuaciones precisas para la puesta en marcha, implantación y funcionamiento ordinario del centro y, en particular, garantizar los siguientes suministros:

– Papelería de uso común por los puestos de trabajo del centro.

– Material de escritura.

– Consumibles del material ofimático e informático de uso común.

– Comunicación de voz y datos.

– Energía.

– Limpieza y acondicionamiento climático del local.

Octava.–Obligaciones de la Administración General del Estado.

A través del Ministerio de Administraciones Públicas, la Administración General del Estado se obliga a:

1. Proporcionar información sobre órganos y procedimientos que tramita la Administración General del Estado en relación con el proceso de creación de empresas.

2. Facilitar la incorporación a la Ventanilla Única Empresarial de los órganos de la AGE y de los organismos públicos vinculados o dependientes de aquélla.

3. Gestionar la adscripción, para prestar servicios en el centro, del personal especializado que se encargará, básicamente, de las actividades de recepción y atención de promotores, así como de coordinación general de la oficina y de gestión de los trámites tributarios y de seguridad social, junto con los medios técnicos, informáticos y de comunicaciones precisas.

Novena.–Obligaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargaría de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Décima.–Obligaciones del Ayuntamiento de Valladolid.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

Undécima.–Financiación de los gastos de establecimiento y funcionamiento.

1. Las acciones precisas para el establecimiento y funcionamiento del centro que constituye el objeto del presente Convenio durante su período inicial de vigencia serán financiadas de conformidad con los siguientes criterios:

– El Ministerio de Administraciones Públicas aportará la cantidad de QUINCE MILLONES (15.000.000) de pesetas, en los términos dispuestos en el Convenio suscrito el 21 de mayo de 1999 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid.

– La Comunidad Autónoma de Castilla y León aportará la cantidad de QUINCE MILLONES (15.000.000) de pesetas, con cargo a los vigentes Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

– El Ayuntamiento de Valladolid aportará, de una sola vez y para todo el período inicial de vigencia del presente Convenio, la cantidad de SEIS MILLONES (6.000.000) de pesetas, con cargo al vigente Presupuesto Municipal.

– La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid aportará la cantidad de CUATRO MILLONES (4.000.000) de pesetas.

1. La gestión de las operaciones de pago correspondientes a los gastos para el establecimiento y funcionamiento del centro se encomiendan por todos los firmantes a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid. A tales efectos, dicha institución procederá a la apertura de una cuenta específica para tal fin y dará cuenta a los miembros de la Comisión establecida en la cláusula decimotercera de todos los movimientos que se produzcan en dicha cuenta, entregándoles junto a la documentación justificativa de los gastos realizados, informe detallado de todas las actividades realizadas y que sean conforme al objeto del Convenio. En todo caso, en las operaciones correspondientes a los gastos de establecimiento y funcionamiento la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid se sujetará a los criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización que le son propios, incluida la auditoría de cuentas.

La Cámara trasladará al resto de los firmantes la documentación económica que éstos precisen de acuerdo con sus respectivos criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización.

2. Tres meses antes de la finalización del período inicial de vigencia del presente convenio, los firmantes del mismo acordarán y suscribirán un anexo al presente Convenio en el que se especifiquen las condiciones de financiación de los gastos de funciona-

miento ordinario de la "Ventanilla Única Empresarial" para el período de prórroga de vigencia del Convenio.

Duodécima.–Difusión del servicio.

Cualquier acción de difusión que se realice sobre la "Ventanilla Única Empresarial" por cualquiera de las partes firmantes del presente Convenio hará referencia en igualdad de condiciones a la denominación oficial de todas las partes firmantes y utilizará la imagen que de común acuerdo se determine por todas ellas.

Decimotercera.–Comisión de Seguimiento.

Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio integrada por dos representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y un representante designado por cada una de las restantes partes, que será presidida por el Subdelegado del Gobierno en Valladolid y en la que actuará como Secretario, con voz pero sin voto, el Secretario de la Cámara Oficial.

La Comisión Mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año. De sus reuniones se elaborará la correspondiente Acta.

Corresponde a la Comisión Mixta:

a) Realizar la dirección de los trabajos relacionados en el presente Convenio.

b) Efectuar el seguimiento de las acciones que se acuerden para el desarrollo del presente Convenio.

c) Interpretar el presente Convenio y resolver, en primera instancia, las controversias que surjan en la interpretación y cumplimiento respecto de lo pactado.

d) La adopción de cuantas medidas se estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en este Convenio y para una adecuada coordinación de las Administraciones intervinientes.

e) Elaborar un informe semestral y otro anual de la actividad de la "Ventanilla Única Empresarial" y realizar propuestas de simplificación sobre los trámites que afectan a la creación de empresas.

f) Cualesquiera otras que se encaminen al cumplimiento de este Convenio o a su desarrollo, conforme a los intereses de las partes.

Decimocuarta.–Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponderán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Para la resolución de las dudas y lagunas resultantes del presente Convenio se aplicarán los principios de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 3.2.

Decimoquinta.–Vigencia y denuncia del Convenio.

El presente Convenio surtirá efecto desde la fecha de su firma y tendrá como período de vigencia el comprendido entre la fecha de su firma y el 31 de diciembre del año 2000, pudiendo entenderse tácitamente prorrogado anualmente, salvo denuncia de alguna de las partes efectuada con seis meses de antelación a su fecha de expiración. También podrá ser denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquella que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

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

§ 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)

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA 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

En Burgos, a 25 de septiembre de 2000.

REUNIDOS:

De una parte el Sr. D. Juan José Lucas Giménez, Presidente de la Junta de Castilla y León, en representación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en virtud de las competencias que le corresponden por el artículo 17.1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Castilla y León, Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero y el artículo 10 del Texto Refundido de la Ley del Gobierno y Administración de la Comunidad de Castilla y León, aprobado por Decreto Legislativo 1/1988, de 21 de julio.

De otra parte el Sr. D. Jesús Posada Moreno, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997.

De otra parte el Sr. D. Ángel Olivares Ramírez, Alcalde Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Burgos, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en virtud del artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de Burgos.

De otra parte el Sr. D. Javier Rico Gambarte, Vicepresidente del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, cargo que desempeña en virtud de nombramiento efectuado por el Pleno del citado Consejo en su sesión celebrada el 3 de noviembre de 1998, en representación del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

Y el Sr. D. Antonio Méndez Pozo, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos, cargo que ostenta en virtud de elección efectuada por el Pleno en su sesión celebrada el 22 de junio de 1998, y que le habilita de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 c) de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

INTERVIENEN:

Todos en ejercicio de sus respectivos cargos, reconociéndose los intervinientes capacidad y representatividad suficiente para otorgar el presente Convenio.

EXPONEN:

Las partes firmantes son conscientes de la importancia de las políticas de impulso de las empresas especialmente las PYME, como factor determinante para asegurar un crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo, el incremento de la productividad y competitividad de la economía española.

Sin embargo y a pesar de los logros obtenidos, el impulso a la creación de empresas continúa siendo un objetivo prioritario para todas las instituciones. La consecución de mayores resultados en este ámbito requiere la conjunción y coordinación de esfuerzos entre las distintas Administraciones Públicas con la participación de los agentes sociales y económicos.

Con este objetivo de crear empresas y simplificar los trámites administrativos necesarios para ello, la Administración General del Estado y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España firmaron el 26 de abril de 1999 un Protocolo de colaboración para el desarrollo del proyecto "Ventanilla Única Empresarial". Este proyecto consiste en la creación de centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, especialmente de pequeñas y medianas empresas.

A estos efectos, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, consciente de la importancia que tiene las PYME en el sistema productivo de la Región, estima necesario el participar en el presente proyecto, aunando esfuerzos con el resto de Administraciones y Organismos colaboradores para que los emprendedores de Castilla y León logren la creación de sus empresas de forma sencilla y lo más ágil posible, y con ello se preste un más eficaz servicio público a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ayuntamiento de Burgos, como ente interesado en el desarrollo económico y empresarial del término municipal, lleva a cabo, por otra parte, una relación con los ciudadanos marcada por un alto carácter de proximidad, teniendo como consecuencia, como objetivo prioritario, el lograr una mayor eficacia de las medidas, a través de la interrelación con aquellas instituciones, necesarias para la consecución de los fines previstos.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación son Corporaciones de Derecho Público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, reguladas por la Ley Básica 3/1993, de 22 de marzo y, de acuerdo con la misma, tienen como finalidad el fomento y promoción de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, entre los cuales destaca el objetivo fundamental a que se refiere el presente Convenio.

Entre las funciones de carácter público-administrativo, que en el artículo 2 de la referida Ley 3/1993 se asignan a las Cámaras, destacan la de ser órganos de asesoramiento de las Administraciones Públicas para el desarrollo del comercio, la industria y la navegación; la de tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas en los términos que se establezcan en cada caso y la de gestionar servicios públicos relacionados con las empresas, cuando su gestión corresponda a la Administración.

El Consejo Superior actúa en su calidad de organismo de representación, relación y coordinación de las Cámaras Oficiales.

Para el logro del expresado objetivo común, resulta fundamental la participación de las partes firmantes de forma que tanto la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Burgos, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos establezcan los mecanismos necesarios para que, coordinando esfuerzos, se impulse el fomento de la actividad empresarial para el desarrollo y crecimiento económicos, se facilite la creación de empresas y la simplificación y agilización de las relaciones con las Administraciones Públicas en lo que se refiere a la creación de empresas.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio de Colaboración, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

Primera.–Objeto del Convenio.

El presente Convenio tiene por objeto sentar las bases de la colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Burgos, el Consejo Superior de Cámaras y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos con el fin de desarrollar el proyecto de "Ventanilla Única Empresarial".

El proyecto consiste en la creación de un centro ubicado en la sede de la Cámara Oficial de Comercio en el que las partes firmantes presten servicios integrados de información, atención y orientación sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, acerca de los cuales las partes firmantes del presente Convenio ejerzan competencias o funciones, así como de tramitación administrativa de acuerdo con lo que se determine por cada Administración otorgante previo informe de la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera.

Segunda.–Principios de actuación.

Las Administraciones Públicas reseñadas, dentro de su competencia, se comprometen a la realización de los trámites para la creación de empresas en el menor tiempo posible, mejorándolos si es preciso, y a establecer fórmulas de simplificación de los mismos.

Por su parte, la Cámara de Comercio e Industria de Burgos se compromete a asesorar y orientar a los promotores sobre ayudas a la creación de empresas, financiación, documentación y sobre cuantas otras materias dispongan de información y se refieran al objeto de este Convenio.

Todas las partes firmantes del presente Convenio, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

– Ordenar los procesos administrativo relacionados con la creación de empresas e identificar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación.

– Establecer un sistema de información y gestión que facilite el suministro de información para el proceso de creación de empresas y el seguimiento y gestión de los expedientes de creación de empresas que se generen.

Utilizar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación garantizando la compatibilidad informática interna y la coordinación de los sistemas específicos de cada parte con sus respectivas organizaciones.

Tercera.–Ámbito de aplicación.

El presente Convenio será de aplicación a los procesos de creación de empresas en el ámbito territorial de la provincia de Burgos. No obstante, tan sólo se gestionarán los trá-

mites municipales correspondientes al Ayuntamiento de Burgos, sin perjuicio de la posterior adhesión de otras Entidades Locales.

Cuarta.–Funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial".

Con carácter general, las funciones que realizará la "Ventanilla Única empresarial", con relación a los trámites mencionados y a las solicitudes que se cursen para la creación de cualquier empresa, serán:

– Orientar y asesorar al promotor sobre la creación de empresas, incluyendo información sobre mercado, competencia, ubicación, aspectos económicos y financieros, ayudas, subvenciones, formación y otros.

– Informar a los promotores sobre la documentación, trámites y datos que deben facilitar para la creación de una empresa.

– Efectuar el seguimiento de los trámites necesarios hasta la creación efectiva de la empresa.

La "Ventanilla Única Empresarial" atenderá exclusivamente las solicitudes de información y tramitación que respondan a un proceso integrado de creación de empresas. Respecto de los trámites de creación de empresas que no correspondan a las partes firmantes, la "Ventanilla Única Empresarial" únicamente realizará funciones de información de carácter general.

Quinta.–Seguimiento de procesos.

Las Administraciones Públicas integrantes de la "Ventanilla Única Empresarial" admitirán en sus Registros las solicitudes, escritos, formularios o documentos dirigidos a las mismas y que se refieran a los procesos integrados de creación de empresas, dejarán constancia en dichos Registros de los mismos y resolverán en el más breve plazo posible los expedientes de tramitación.

La "Ventanilla Única Empresarial" llevará un registro informatizado de los expedientes que tramite.

Sexta.–Obligaciones de Consejo Superior de Cámaras.

1. Desarrollar conjuntamente con el resto de los intervinientes, el diseño y desarrollo del manual del proyecto y del manual de procedimientos de la oficina.

2. Realizar un estudio para elaborar el manual de diseño e identificación de la oficina, así como su imagen institucional.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Séptima.–Obligaciones de la Cámara de Comercio e Industria de Burgos.

1. Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que, teniendo en cuenta los requerimientos de la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y el Ayuntamiento de Burgos responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas técnicas y de tramitación de los procesos administrativos relacionados con tal actividad.

2. Ubicar el centro, en sus locales disponiendo para ello de los correspondientes espacios a la "Ventanilla Única Empresarial". Dichos espacios deberán ser de extensión suficiente para la prestación de los servicios propios del centro, configurando un local diferenciado del resto de las dependencias propias de la Cámara.

3. Realizar las obras y adaptaciones que el local precise, así como equipar el mismo con el mobiliario, señalizaciones y decoración que sea pertinente. Asegurar el suministro de energía con las potencias precisas para el funcionamiento de los equipos ofimáticos e informáticos del centro.

4. Dotar al local, teniendo en cuenta los requerimientos y compatibilidades técnicas de los firmantes, de la infraestructura de comunicaciones, y del equipamiento ofimático e informático preciso, y en particular:

– Instalación de las líneas de comunicación de voz y datos que resulten necesarias para el funcionamiento del centro.

– Instalación de una red de área local con conexiones para todos los puestos de trabajo del centro.

– Suministro de los equipos informáticos precisos para el funcionamiento del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de esta cláusula. El material informático y de comunicaciones preciso para la gestión correspondiente a las Administraciones intervinientes será aportado por éstas.

– Suministro del material ofimático de uso común para los puestos de trabajo del centro (fotocopiadora y fax).

5. Destinar para prestar servicio en la oficina al personal especializado de su organización que se encargue básicamente de las actividades de información y orientación a los promotores, así como asegurar el funcionamiento continuado del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de la presente cláusula.

6. Gestionar materialmente las actuaciones precisas para la puesta en marcha, implantación y funcionamiento ordinario del centro y, en particular, garantizar los siguientes suministros:

– Papelería de uso común por los puestos de trabajo del centro.

– Material de escritura.

– Consumibles de material ofimático e informático de uso común.

– Comunicación de voz y datos.

– Energía.

– Limpieza y acondicionamiento climático del local.

7. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

8. Las obligaciones de carácter material que determinan los apartados anteriores, se refieren únicamente a la gestión necesaria para su realización, no suponiendo para la Cámara de Comercio la asunción del coste económico total que implican, excepto la cantidad precisada en la cláusula undécima.

Octava. –Obligaciones de la Administración General del Estado.

A través del Ministerio de Administraciones Públicas, la Administración General del Estado se obliga a:

1. Proporcionar información sobre órganos y procedimientos que tramita la Administración General del Estado en relación con el proceso de creación de empresas.

2. Facilitar la incorporación a la Ventanilla Única Empresarial de los órganos y organismos de la AGE que intervienen en el proceso.

3. Gestionar la adscripción, para prestar servicios en el centro, del personal especializado que se encargará, básicamente, de las actividades de recepción y atención de promotores, así como de coordinación general de la oficina y de gestión de los trámites pertinentes, junto con los medios técnicos, informáticos y de comunicaciones precisas.

4. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Por su parte, los Ministerios de Economía y Hacienda y de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y de la Tesorería General de la Seguridad Social, procurarán la integración de los trámites y actuaciones de su competencia en el funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial.

Novena. –Obligaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

A través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, la Administración de la Comunidad de Castilla y León se obliga a:

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo lo dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Décima.–Obligaciones del Ayuntamiento de Burgos.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Undécima.–Financiación de los gastos de establecimiento y funcionamiento.

1. Las acciones precisas para el establecimiento y funcionamiento del centro que constituye el objeto del presente Convenio durante su período inicial de vigencia serán financiadas de conformidad con los siguientes criterios:

– El Ministerio de Administraciones Públicas aportará la cantidad de 7.250.000.– pesetas, en los términos dispuestos en el Convenio suscrito el 20 de septiembre de 2000 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos.

– La Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León aportará la cantidad de 10.875.000.– pesetas, con cargo a la partida presupuestaria 01.09.081.481.00 de los vigentes Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

– El Ayuntamiento de Burgos aportará la cantidad de 7.250.000.– pesetas.

– La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos aportará la cantidad de 3.625.000.– pesetas.

La financiación de la totalidad de los gastos de establecimiento y funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial de Burgos es una obligación común de todas las partes firmantes del presente Convenio en la cantidad que se determina en esta Cláusula.

2. La gestión de las operaciones de pago correspondientes a los gastos para el establecimiento y funcionamiento del centro se encomiendan por todos los firmantes a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos. A tales efectos, dicha institución procederá a la apertura de una cuenta específica para tal fin y dará cuenta a los miembros de la Comisión establecida en la cláusula decimotercera de todos los movimientos que se produzcan en dicha cuenta, entregándoles junto a la documentación justificativa de los gastos realizados, informe detallado de todas las actividades realizadas y que sean conforme al objeto del Convenio. En todo caso, en las operaciones correspondientes a los gastos de establecimiento y funcionamiento la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos se sujetará a los criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización que le son propios, incluida la auditoría de cuentas.

La Cámara trasladará al resto de los firmantes la documentación económica que estos precisen de acuerdo con sus respectivos criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización. Al finalizar la vigencia del Convenio, procederá al reintegro de los importes no justificados ni pagados con arreglo al porcentaje de sus aportaciones a la financiación inicial.

3. Tres meses antes de la finalización del período inicial de vigencia del presente convenio, los firmantes del mismo acordarán y suscribirán un anexo al presente Convenio en el que se especifiquen las condiciones de financiación de los gastos de funcionamiento ordinario de la "Ventanilla Única Empresarial" para el período de prórroga de vigencia del Convenio.

Duodécima. –Difusión del servicio.

Cualquier acción de difusión que se realice sobre la "Ventanilla Única Empresarial" por cualquiera de las partes firmantes del presente Convenio hará referencia en igualdad de condiciones a la denominación oficial de todas las partes firmantes y utilizará la imagen que de común acuerdo se determine por todas ellas.

Decimotercera. –Comisión de Seguimiento.

Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio integrada por dos representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y un representante designado por cada una de las restantes partes, que será presidida por el Subdelegado del Gobierno en Burgos y en la que actuará como Secretario, con voz pero sin voto, el Secretario de la Cámara Oficial.

La Comisión Mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año. De sus reuniones se elaborará la correspondiente Acta.

Corresponde a la Comisión Mixta:

a) Dirigir la realización de las actuaciones relacionadas con el presente Convenio.

b) Efectuar el seguimiento de las acciones que se acuerden para el desarrollo del presente Convenio.

c) Interpretar el presente Convenio y resolver, en primera instancia, las controversias que surjan en la interpretación y cumplimiento respecto de lo pactado.

d) La adopción de cuantas medidas se estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en este Convenio y para una adecuada coordinación de las Administraciones intervinientes.

e) Elaborar un informe semestral y otro anual de la actividad de la "Ventanilla Única Empresarial" y realizar propuestas de simplificación sobre los trámites que afectan a la creación de empresas.

f) Cualesquiera otras que se encaminen al cumplimiento de este Convenio o a su desarrollo, conforme a los intereses de las partes.

Decimocuarta.–Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponderán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Para la resolución de las dudas y lagunas resultantes del presente Convenio se aplicarán los principios de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 3.2.

Decimoquinta.–Vigencia y denuncia del Convenio.

El presente Convenio surtirá efectos desde la fecha de su firma y tendrá como período de vigencia el comprendido entre la fecha de su firma y el 31 de diciembre del año 2001, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado antes del fin de su vigencia. También podrá extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquella que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

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

§ 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. nº 152, de 6 de agosto de 2001)

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

En Zamora a 17 de julio de 2001.

REUNIDOS:

De una parte el Sr. D. Jesús Posada Moreno, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997.

De otra parte el Sr. D. Juan Vicente Herrera Campo, Presidente de la Junta de Castilla y León, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en virtud de las competencias que le corresponden por el artículo 17.1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Castilla y León, Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero y el artículo 10 del Texto Refundido de la Ley del Gobierno y Administración de la Comunidad de Castilla y León, aprobado por Decreto Legislativo 1/1988, de 21 de julio.

De otra parte el Sr. D. Antonio Vázquez Jiménez, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Zamora, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en virtud del artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de Zamora.

De otra parte el Sr. D. José Manuel Fernández Norniella, Presidente del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, cargo que desempeña en virtud de nombramiento efectuado por el Pleno del citado Consejo en su sesión celebrada el 3 de noviembre de 1998, en representación del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

Y el Sr. D. Manuel Vidal Gutiérrez, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zamora, cargo que ostenta en virtud de elección efectuada por el Pleno en su sesión celebrada el 1 de julio de 1998, y que le habilita de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 c) de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

INTERVIENEN:

Todos en ejercicio de sus respectivos cargos, reconociéndose los intervinientes capacidad y representatividad suficiente para otorgar el presente Convenio.

EXPONEN:

Las partes firmantes son conscientes de la importancia de las políticas de impulso de las empresas especialmente las PYME, como factor determinante para asegurar un crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo, el incremento de la productividad y competitividad de la economía española.

Sin embargo y a pesar de los logros obtenidos, el impulso a la creación de empresas continúa siendo un objetivo prioritario para todas las instituciones. La consecución de mayores resultados en este ámbito requiere la conjunción y coordinación de esfuerzos entre las distintas Administraciones Públicas con la participación de los agentes sociales y económicos.

Con este objetivo de crear empresas y simplificar los trámites administrativos necesarios para ello, la Administración General del Estado y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España firmaron el 26 de abril de 1999 un Protocolo de colaboración para el desarrollo del proyecto "Ventanilla Única Empresarial". Este proyecto consiste en la creación de centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, especialmente de pequeñas y medianas empresas.

A estos efectos, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, consciente de la importancia que tienen las PYME en el sistema productivo de la Región, estima necesario el participar en el presente proyecto, aunando esfuerzos con el resto de Administraciones y Organismos colaboradores para que los emprendedores de Castilla y León logren la creación de sus empresas de forma sencilla y lo más ágil posible, y con ello se preste un más eficaz servicio público a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ayuntamiento de Zamora, como ente interesado en el desarrollo económico y empresarial del término municipal, lleva a cabo, por otra parte, una relación con los ciudadanos marcada por un alto carácter de proximidad, teniendo como consecuencia, como objetivo prioritario, el lograr una mayor eficacia de las medidas, a través de la interrelación con aquellas instituciones, necesarias para la consecución de los fines previstos.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación son Corporaciones de Derecho Público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, reguladas por la Ley Básica 3/1993, de 22 de marzo y, de acuerdo con la misma, tienen como finalidad el fomento y promoción de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, entre los cuales destaca el objetivo fundamental a que se refiere el presente Convenio.

Entre las funciones de carácter público-administrativo, que en el artículo 2 de la referida Ley 3/1993 se asignan a las Cámaras, destacan la de ser órganos de asesoramiento de las Administraciones Públicas para el desarrollo del comercio, la industria y la navegación; la de tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas en los términos que se establezcan en cada caso y la de gestionar servicios públicos relacionados con las empresas, cuando su gestión corresponda a la Administración.

El Consejo Superior actúa en su calidad de organismo de representación, relación y coordinación de las Cámaras Oficiales.

Para el logro del expresado objetivo común, resulta fundamental la participación de las partes firmantes de forma que tanto la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Zamora, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zamora establezcan los mecanismos necesarios para que, coordinando esfuerzos, se impulse el fomento de la actividad empresarial para el desarrollo y crecimiento económicos, se facilite la creación de empresas y la simplificación y agilización de las relaciones con las Administraciones Públicas en lo que se refiere a la creación de empresas.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio de Colaboración, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS:

Primera.–Objeto del Convenio.

El presente Convenio tiene por objeto sentar las bases de la colaboración entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Zamora, el Consejo Superior de Cámaras y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zamora con el fin de desarrollar el proyecto de "Ventanilla Única Empresarial".

El proyecto consiste en la creación de un centro ubicado en la sede de la Cámara Oficial de Comercio en el que las partes firmantes presten servicios integrados de información, atención y orientación sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, acerca de los cuales las partes firmantes del presente Convenio ejerzan competencias o funciones, así como de tramitación administrativa de acuerdo con lo que se determine por cada Administración otorgante previo informe de la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera.

Segunda.–Principios de actuación.

Las Administraciones Públicas reseñadas, dentro de su competencia, se comprometen a la realización de los trámites para la creación de empresas en el menor tiempo posible, mejorándolos si es preciso, y a establecer fórmulas de simplificación de los mismos.

Por su parte, la Cámara de Comercio e Industria de Zamora se compromete a asesorar y orientar a los promotores sobre ayudas a la creación de empresas, financiación, documentación y sobre cuantas otras materias dispongan de información y se refieran al objeto de este Convenio.

Todas las partes firmantes del presente Convenio, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

– Ordenar los procesos administrativos relacionados con la creación de empresas e identificar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación.

– Establecer un sistema de información y gestión que facilite el suministro de información para el proceso de creación de empresas y el seguimiento y gestión de los expedientes de creación de empresas que se generen.

– Utilizar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación garantizando la compatibilidad informática interna y la coordinación de los sistemas específicos de cada parte con sus respectivas organizaciones.

Tercera.–Ámbito de aplicación.

El presente Convenio será de aplicación a los procesos de creación de empresas en el ámbito territorial de la provincia de Zamora. No obstante, tan sólo se gestionarán los trá-

mites municipales correspondiente al Ayuntamiento de Zamora, sin perjuicio de la posterior adhesión de otras Entidades Locales.

Cuarta.–Funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial".

Con carácter general, las funciones que realizará la "Ventanilla Única Empresarial", con relación a los trámites mencionados y a las solicitudes que se cursen para la creación de cualquier empresa, serán:

– Orientar y asesorar al promotor sobre la creación de empresas, incluyendo información sobre mercado, competencia, ubicación, aspectos económicos y financieros, ayudas, subvenciones, formación y otros.

– Informar a los promotores sobre la documentación, trámites y datos que deben facilitar para la creación de una empresa.

– Efectuar el seguimiento de los trámites necesarios hasta la creación efectiva de la empresa.

La "Ventanilla Única Empresarial" atenderá exclusivamente las solicitudes de información y tramitación que respondan a un proceso integrado de creación de empresas. Respecto de los trámites de creación de empresas que no correspondan a las partes firmantes, la "Ventanilla Única Empresarial" únicamente realizará funciones de información de carácter general.

Quinta.–Seguimiento de procesos.

Las Administraciones Públicas integrantes de la "Ventanilla Única Empresarial" admitirán en sus Registros las solicitudes, escritos, formularios o documentos dirigidos a las mismas y que se refieran a los procesos integrados de creación de empresas, dejarán constancia en dichos Registros de los mismos y resolverán en el más breve plazo posible los expedientes de tramitación.

La "Ventanilla Única Empresarial" llevará un registro informatizado de los expedientes que tramite.

Sexta.–Obligaciones del Consejo Superior de Cámaras.

1. Desarrollar conjuntamente con el resto de los intervinientes, el diseño y desarrollo del manual del proyecto y del manual de procedimientos de la oficina.

2. Realizar un estudio para elaborar el manual de diseño e identificación de la oficina, así como su imagen institucional.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Séptima.–Obligaciones de la Cámara de Comercio e Industria de Zamora.

1. Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que, teniendo en cuenta los requerimientos de la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y el Ayuntamiento de Zamora responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas técnicas y de tramitación de los procesos administrativos relacionados con tal actividad.

2. Ubicar el centro, en sus locales disponiendo para ello de los correspondientes espacios a la "Ventanilla Única Empresarial". Dichos espacios deberán ser de extensión suficiente para la prestación de los servicios propios del centro, configurando un local diferenciado del resto de las dependencias propias de la Cámara.

3. Realizar las obras y adaptaciones que el local precise, así como equiparar el mismo con el mobiliario, señalizaciones y decoración que sea pertinente. Asegurar el suministro de energía con las potencias precisas para el funcionamiento de los equipos ofimáticos e informáticos del centro.

4. Dotar al local, teniendo en cuenta los requerimientos y compatibilidades técnicas de los firmantes, de la infraestructura de comunicaciones, y del equipamiento ofimático e informático preciso, y en particular:

– Instalación de las líneas de comunicación de voz y datos que resulten necesarias para el funcionamiento del centro.

– Instalación de una red de área local con conexiones para todos los puestos de trabajo del centro.

– Suministro de los equipos informáticos precisos para el funcionamiento del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de esta cláusula. El material informático y de comunicaciones preciso para la gestión correspondiente a las Administraciones intervinientes será aportado por éstas.

– Suministro del material ofimático de uso común para los puestos de trabajo del centro (fotocopiadora y fax).

5. Destinar para prestar servicio en la oficina al personal especializado de su organización que se encargue básicamente de las actividades de información y orientación a los promotores, así como asegurar el funcionamiento continuado del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de la presente cláusula.

6. Gestionar materialmente las actuaciones precisas para la puesta en marcha, implantación y funcionamiento ordinario del centro y, en particular, garantizar los siguientes suministros:

– Papelería de uso común por los puestos de trabajo del centro.

– Material de escritura.

– Consumibles de material ofimático e informático de uso común.

– Comunicación de voz y datos.

– Energía.

– Limpieza y acondicionamiento climático del local.

7. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

8. Las obligaciones de carácter material que determinan los apartados anteriores, se refieren únicamente a la gestión necesaria para su realización, no suponiendo para la Cámara de Comercio la asunción del coste económico total que implican, excepto la cantidad precisada en la cláusula undécima.

Octava.–Obligaciones de la Administración General del Estado.

A través del Ministerio de Administraciones Públicas, la Administración General del Estado se obliga a:

1. Proporcionar información sobre órganos y procedimientos que tramita la Administración General del Estado en relación con el proceso de creación de empresas.

2. Facilitar la incorporación a la Ventanilla Única Empresarial de los órganos y organismos de la AGE que intervienen en el proceso.

3. Gestionar la adscripción, para prestar servicios en el centro, del personal especializado que se encargará, básicamente, de las actividades de recepción y atención de promotores, así como de coordinación general de la oficina y de gestión de los trámites pertinentes, junto con los medios técnicos, informáticos y de comunicaciones precisas.

4. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Por su parte, los Ministerios de Economía y Hacienda y de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y de la Tesorería General de la Seguridad Social, procurarán la integración de los trámites y actuaciones de su competencia en el funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial.

Novena.–Obligaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

A través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, la Administración de la Comunidad de Castilla y León se obliga a:

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Décima.–Obligaciones del Ayuntamiento de Zamora.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Undécima.–Financiación de los gastos de establecimiento y funcionamiento.

1. Las acciones precisas para el establecimiento y funcionamiento del centro que constituye el objeto del presente Convenio durante su período inicial de vigencia serán financiadas de conformidad con los siguientes criterios:

– El Ministerio de Administraciones Públicas aportará la cantidad de 6.100.000 de pesetas, en los términos dispuestos en el Convenio suscrito de 16 de julio de 2001 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zamora.

– La Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León aportará la cantidad de 8.407.500 de pesetas, con cargo a la partida presupuestaria 01.09.081.481.00 de los vigentes Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

– El Ayuntamiento de Zamora aportará la cantidad de 5.605.000 de pesetas.

– La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zamora aportará la cantidad de 2.802.500 de pesetas.

La financiación de la totalidad de los gastos de establecimiento y funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial de Zamora es una obligación común de las partes referidas del presente Convenio en la cantidad que se determina en esta Cláusula.

2. La gestión de las operaciones de pago correspondientes a los gastos para el establecimiento y funcionamiento del centro se encomiendan por todos los firmantes a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zamora. A tales efectos, dicha institución procederá a la apertura de una cuenta específica para tal fin y dará cuenta a los miembros de la Comisión establecida en la cláusula decimotercera de todos los movimientos que se produzcan en dicha cuenta, entregándoles junto a la documentación justificativa de los gastos realizados, informe detallado de todas las actividades realizadas y que sean conforme al objeto del Convenio. En todo caso, en las operaciones correspondientes a los gastos de establecimiento y funcionamiento la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zamora se sujetará a los criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización que le son propios, incluida la auditoría de cuentas.

La Cámara trasladará al resto de los firmantes la documentación económica que éstos precisen de acuerdo con sus respectivos criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización. Al finalizar la vigencia del Convenio, procederá al reintegro de los importes no justificados ni pagados con arreglo al porcentaje de sus aportaciones a la financiación inicial.

3. Tres meses antes de la finalización del período inicial de vigencia de este convenio, las partes firmantes podrán acordar y suscribir un anexo al mismo determinando su prórroga, así como que la financiación de los gastos de funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial" para dicho período sea a partes iguales entre los aportantes iniciales.

Duodécima. –Difusión del servicio.

Cualquier acción de difusión que se realice sobre la "Ventanilla Única Empresarial" por cualquiera de las partes firmantes del presente Convenio hará referencia en igualdad de condiciones a la denominación oficial de todas las partes firmantes y utilizará la imagen que de común acuerdo se determine por todas ellas.

Decimotercera. –Comisión de Seguimiento.

Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio integrada por dos representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y un representante designado por cada una de las restantes partes, que será presidida por el Subdelegado del Gobierno en Zamora y en la que actuará como Secretario, con voz pero sin voto, el Secretario de la Cámara Oficial.

La Comisión Mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año. De cada sesión que celebre se levantará Acta por el Secretario.

Corresponde a la Comisión Mixta:

a) Dirigir la realización de las actuaciones relacionadas con el presente Convenio.

b) Efectuar el seguimiento de las acciones que se acuerden para el desarrollo del presente Convenio.

c) Interpretar el presente Convenio y resolver, en primera instancia, las controversias que surjan en la interpretación y cumplimiento respecto de lo pactado.

d) La adopción de cuantas medidas se estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en este Convenio y para una adecuada coordinación de las Administraciones intervinientes.

e) Elaborar un informe semestral y otro anual de la actividad de la "Ventanilla Única Empresarial" y realizar propuestas de simplificación sobre los trámites que afecten a la creación de empresas.

f) Cualesquiera otras que se encaminen al cumplimiento de este Convenio o a su desarrollo, conforme a los intereses de las partes.

Decimocuarta.–Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponden a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Para la resolución de las dudas y lagunas resultantes del presente Convenio se aplicarán los principios de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 3.2.

Decimoquinta.–Vigencia y denuncia del Convenio.

El presente Convenio surtirá efectos desde la fecha de su firma y tendrá como período de vigencia el comprendido entre la fecha de su firma y el 31 de diciembre del año 2002, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado tres meses antes de la finalización del período inicial de su vigencia. También podrá extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquella que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

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

§ 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)

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

En Segovia, a 20 de noviembre de 2001.

REUNIDOS:

De una parte el Sr. D. Jesús Posada Moreno, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997.

De otra parte el Sr. D. Alfonso Fernández Mañueco, Consejero de Presidencia y Administración Territorial, en uso de las facultades atribuidas por Acuerdo de la Junta de Castilla y León de 20 de septiembre de 2001, en nombre y representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

De otra parte el Sr. D. José Antonio López Arranz, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en virtud del artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de Segovia.

De otra parte el Sr. D. José Manuel Fernández Norniella, Presidente del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, cargo que desempeña en virtud de nombramiento efectuado por el Pleno del citado Consejo en su sesión celebrada el 3 de noviembre de 1998, en representación del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

Y el Sr. D. Jesús Postigo Quintana, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Segovia, cargo que ostenta en virtud de elección efectuada por el Pleno en su sesión celebrada el 13 de octubre de 1998, y que le habilita de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.c) de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

INTERVIENEN:

Todos en ejercicio de sus respectivos cargos, reconociéndose los intervinientes capacidad y representatividad suficiente para otorgar el presente Convenio.

EXPONEN:

Las partes firmantes son conscientes de la importancia de las políticas de impulso de las empresas especialmente las PYME, como factor determinante para asegurar un crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo, el incremento de la productividad y competitividad de la economía española.

Sin embargo y a pesar de los logros obtenidos, el impulso a la creación de empresas continúa siendo un objetivo prioritario para todas las instituciones. La consecución de mayores resultados en este ámbito requiere la conjunción y coordinación de esfuerzos entre las distintas Administraciones Públicas con la participación de los agentes sociales y económicos.

Con este objetivo de crear empresas y simplificar los trámites administrativos necesarios para ello, la Administración General del Estado y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España firmaron el 26 de abril de 1999 un Protocolo de Colaboración para el desarrollo del proyecto de "Ventanilla Única Empresarial". Este proyecto consiste en la creación de centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, especialmente de pequeñas y medianas empresas.

A estos efectos, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, consciente de la importancia que tienen las PYME en el sistema productivo de la Región, estima necesario el participar en el presente proyecto, aunando esfuerzos con el resto de Administraciones y Organismos colaboradores para que los emprendedores de Castilla y León logren la creación de sus empresas de forma sencilla y lo más ágil posible, y con ello se preste un más eficaz servicio público a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ayuntamiento de Segovia, como ente interesado en el desarrollo económico y empresarial del término municipal, lleva a cabo, por otra parte, una relación con los ciudadanos marcada por un alto carácter de proximidad, teniendo como consecuencia, como objetivo prioritario, el lograr una mayor eficacia de las medidas, a través de la interrelación con aquellas instituciones, necesarias para la consecución de los fines previstos.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación son Corporaciones de Derecho Público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, reguladas por la Ley Básica 3/1993, de 22 de marzo y, de acuerdo con la misma, tienen como finalidad el fomento y promoción de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, entre los cuales destaca el objetivo fundamental a que se refiere el presente Convenio.

Entre las funciones de carácter público-administrativo, que en el artículo 2 de la referida Ley 3/1993 se asignan a las Cámaras, destacan la de ser órganos de asesoramiento de las Administraciones Públicas para el desarrollo del comercio, la industria y la navegación; la de tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas en los términos que se establezcan en cada caso y la de gestionar servicios públicos relacionados con las empresas, cuando su gestión corresponda a la Administración.

El Consejo Superior actúa en su calidad de organismo de representación, relación y coordinación de las Cámaras Oficiales.

Para el logro del expresado objetivo común, resulta fundamental la participación de las partes firmantes de forma que tanto la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Segovia, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Segovia establezcan los mecanismos necesarios para que, coordinando esfuerzos, se impulse el fomento de la actividad empresarial para el desarrollo y crecimiento económicos, se facilite la creación de empresas y la simplificación y agilización de las relaciones con las Administraciones Públicas en lo que se refiere a la creación de empresas.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio de Colaboración, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS:

Primera.–Objeto del Convenio.

El presente Convenio tiene por objeto sentar las bases de la 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 y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Segovia con el fin de desarrollar el proyecto de "Ventanilla Única Empresarial".

El proyecto consiste en la creación de un centro ubicado en la sede de la Cámara Oficial de Comercio en el que las partes firmantes presten servicios integrados de información, atención y orientación sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, acerca de los cuales las partes firmantes del presente Convenio ejerzan competencias o funciones, así como de tramitación administrativa de acuerdo con lo que se determine por cada Administración otorgante previo informe de la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera.

Segunda.–Principios de actuación.

Las Administraciones Públicas reseñadas, dentro de su competencia, se comprometen a la realización de los trámites para la creación de empresas en el menor tiempo posible, mejorándolos si es preciso, y a establecer fórmulas de simplificación de los mismos.

Por su parte, la Cámara de Comercio e Industria de Segovia se compromete a asesorar y orientar a los promotores sobre ayudas a la creación de empresas, financiación, documentación y sobre cuantas otras materias dispongan de información y se refieran al objeto de este Convenio.

Todas las partes firmantes del presente Convenio, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

– Ordenar los procesos administrativos relacionados con la creación de empresas e identificar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación.

– Establecer un sistema de información y gestión que facilite el suministro de información para el proceso de creación de empresas y el seguimiento y gestión de los expedientes de creación de empresas que se generen.

– Utilizar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación garantizando la compatibilidad informática interna y la coordinación de los sistemas específicos de cada parte con sus respectivas organizaciones.

Tercera.–Ámbito de aplicación.

El presente Convenio será de aplicación a los procesos de creación de empresas en el ámbito territorial de la provincia de Segovia. No obstante, tan sólo se gestionarán los trámites municipales correspondientes al Ayuntamiento de Segovia, sin perjuicio de la posterior adhesión de otras Entidades Locales.

Cuarta.–Funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial".

Con carácter general, las funciones que realizará la "Ventanilla Única Empresarial", con relación a los trámites mencionados y a las solicitudes que se cursen para la creación de cualquier empresa, serán:

– Orientar y asesorar al promotor sobre la creación de empresas, incluyendo información sobre mercado, competencia, ubicación, aspectos económicos y financieros, ayudas, subvenciones, formación y otros.

– Informar a los promotores sobre la documentación, trámites y datos que deben facilitar para la creación de una empresa.

– Efectuar el seguimiento de los trámites necesarios hasta la creación efectiva de la empresa.

La "Ventanilla Única Empresarial" atenderá exclusivamente las solicitudes de información y tramitación que respondan a un proceso integrado de creación de empresas. Respecto de los trámites de creación de empresas que no correspondan a las partes firmantes, la "Ventanilla Única Empresarial" únicamente realizará funciones de información de carácter general.

Quinta. –Seguimiento de procesos.

Las Administraciones Públicas integrantes de la "Ventanilla Única Empresarial" admitirán en sus Registros las solicitudes, escritos, formularios o documentos dirigidos a las mismas y que se refieran a los procesos integrados de creación de empresas, dejarán constancia en dichos Registros de los mismos y resolverán en el más breve plazo posible los expedientes de tramitación.

La "Ventanilla Única Empresarial" llevará un registro informatizado de los expedientes que tramite.

Sexta. –Obligaciones del Consejo Superior de Cámaras.

1. Desarrollar conjuntamente con el resto de los intervinientes, el diseño y desarrollo del manual del proyecto y del manual de procedimientos de la oficina.

2. Realizar un estudio para elaborar el manual de diseño e identificación de la oficina, así como su imagen institucional.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Séptima. –Obligaciones de la Cámara de Comercio e Industria de Segovia.

1. Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que, teniendo en cuenta los requerimientos de la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y el Ayuntamiento de Segovia responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la

creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas, técnicas y de tramitación de los procesos administrativos relacionados con tal actividad.

2. Ubicar el centro, en sus locales disponiendo para ello de los correspondientes espacios a la "Ventanilla Única Empresarial". Dichos espacios deberán ser de extensión suficiente para la prestación de los servicios propios del centro, configurando un local diferenciado del resto de las dependencias propias de la Cámara.

3. Realizar las obras y adaptaciones que el local precise, así como equipar el mismo con el mobiliario, señalizaciones y decoración que sea pertinente. Asegurar el suministro de energía con las potencias precisas para el funcionamiento de los equipos ofimáticos e informáticos del centro.

4. Dotar al local, teniendo en cuenta los requerimientos y compatibilidades técnicas de los firmantes, de la infraestructura de comunicaciones, y del equipamiento ofimático e informático preciso, y en particular:

– Instalación de las líneas de comunicación de voz y datos que resulten necesarias para el funcionamiento del centro.

– Instalación de una red de área local con conexiones para todos los puestos de trabajo del centro.

– Suministro de los equipos informáticos precisos para el funcionamiento del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de esta cláusula. El material informático y de comunicaciones preciso para la gestión correspondiente a las Administraciones intervinientes será aportado por éstas.

– Suministro del material ofimático de uso común para los puestos de trabajo del centro (fotocopiadora y fax).

5. Destinar para prestar servicio en la oficina al personal especializado de su organización que se encargue básicamente de las actividades de información y orientación a los promotores, así como asegurar el funcionamiento continuado del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de la presente cláusula.

6. Gestionar materialmente las actuaciones precisas para la puesta en marcha, implantación y funcionamiento ordinario del centro y, en particular, garantizar los siguientes suministros:

– Papelería de uso común por los puestos de trabajo del centro.

– Material de escritura.

– Consumibles de material ofimático e informático de uso común.

– Comunicación de voz y datos.

– Energía.

– Limpieza y acondicionamiento climático del local.

7. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

8. Las obligaciones de carácter material que determinan los apartados anteriores, se refieren únicamente a la gestión necesaria para su realización, no suponiendo para la Cámara de Comercio la asunción del coste económico total que implican, excepto la cantidad precisada en la cláusula undécima.

Octava.–Obligaciones de la Administración General del Estado.

A través del Ministerio de Administraciones Públicas, la Administración General del Estado se obliga a:

1. Proporcionar información sobre órganos y procedimientos que tramita la Administración General del Estado en relación con el proceso de creación de empresas.

2. Facilitar la incorporación a la "Ventanilla Única Empresarial" de los órganos y organismos de la AGE que intervienen en el proceso.

3. Gestionar la adscripción, para prestar servicios en el centro, del personal especializado que se encargará, básicamente, de las actividades de recepción y atención de promotores, así como de coordinación general de la oficina y de gestión de los trámites pertinentes, junto con los medios técnicos, informáticos y de comunicaciones precisas.

4. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Por su parte, los Ministerios de Economía y Hacienda y de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y de la Tesorería General de la Seguridad Social, procurarán la integración de los trámites y actuaciones de su competencia en el funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial.

Novena.–Obligaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, la Administración de la Comunidad de Castilla y León se obliga a:

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Décima.–Obligaciones del Ayuntamiento de Segovia.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Undécima.–Financiación de los gastos de establecimiento y funcionamiento.

1. Las acciones precisas para el establecimiento y funcionamiento del centro que constituye el objeto del presente Convenio durante su período inicial de vigencia serán financiadas de conformidad con los siguientes criterios:

– El Ministerio de Administraciones Públicas aportará la cantidad de 6.500.000 de pesetas (39.065,79 euros), en los términos dispuestos en el Convenio suscrito de 19 de noviembre de 2001 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Segovia.

– La Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León aportará la cantidad de 9.750.000 de pesetas (58.598,68 euros) con cargo a la partida presupuestaria 01.09.081.481.00 de los vigentes Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

– El Ayuntamiento de Segovia aportará la cantidad de 2.500.000 de pesetas (15.025,30 euros) con cargo al vigente presupuesto de dicha Entidad, y 4.000.000 de pesetas (24.040,48 euros) con cargo al presupuesto del ejercicio 2002.

– La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Segovia aportará la cantidad de 3.250.000 de pesetas (19.532,89 euros).

La financiación de la totalidad de los gastos de establecimiento y funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial" de Segovia es una obligación común de todas las partes firmantes del presente Convenio en la cantidad que se determina en esta Cláusula.

2. La gestión de las operaciones de pago correspondientes a los gastos para el establecimiento y funcionamiento del centro se encomiendan por todos los firmantes a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Segovia. A tales efectos, dicha institución procederá a la apertura de una cuenta específica para tal fin y dará cuenta a los miembros de la Comisión establecida en la cláusula decimotercera de todos los movimientos que se produzcan en dicha cuenta, entregándoles junto a la documentación justificativa de los gastos realizados, informe detallado de todas las actividades realizadas y que sean confor-

me al objeto del Convenio. En todo caso, en las operaciones correspondientes a los gastos de establecimiento y funcionamiento la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Segovia se sujetará a los criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización que le son propios, incluida la auditoría de cuentas.

La Cámara trasladará al resto de los firmantes la documentación económica que éstos precisen de acuerdo con sus respectivos criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización. Al finalizar la vigencia del Convenio, procederá al reintegro de los importes no justificados ni pagados con arreglo al porcentaje de sus aportaciones a la financiación inicial.

3. Tres meses antes de la finalización del período inicial de vigencia de este convenio, las partes firmantes podrán acordar y suscribir un anexo al mismo determinando su prórroga, así como que la financiación de los gastos de funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial" para dicho período sea a partes iguales entre los aportantes iniciales.

Duodécima.–Difusión del servicio.

Cualquier acción de difusión que se realice sobre la "Ventanilla Única Empresarial" por cualquiera de las partes firmantes del presente Convenio hará referencia en igualdad de condiciones a la denominación oficial de todas las partes firmantes y utilizará la imagen que de común acuerdo se determine por todas ellas.

Decimotercera.–Comisión de Seguimiento.

Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio integrada por dos representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y un representante designado por cada una de las restantes partes, que será presidida por el Subdelegado del Gobierno en Segovia y en la que actuará como Secretario, con voz pero sin voto, el Secretario de la Cámara Oficial.

La Comisión Mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año. De cada sesión que celebre se levantará Acta por el Secretario.

Corresponde a la Comisión Mixta:

a) Dirigir la realización de las actuaciones relacionadas con el presente Convenio.

b) Efectuar el seguimiento de las acciones que se acuerden para el desarrollo del presente Convenio.

c) Interpretar el presente Convenio y resolver, en primera instancia, las controversias que surjan en la interpretación y cumplimiento respecto de lo pactado.

d) La adopción de cuantas medidas se estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en este Convenio y para una adecuada coordinación de las Administraciones intervinientes.

e) Elaborar un informe semestral y otro anual de la actividad de la "Ventanilla Única Empresarial" y realizar propuestas de simplificación sobre los trámites que afectan a la creación de empresas.

f) Cualesquiera otras que se encaminen al cumplimiento de este Convenio o a su desarrollo, conforme a los intereses de las partes.

Decimocuarta. –Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponderán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Para la resolución de las dudas y lagunas resultantes del presente Convenio se aplicarán los principios de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 3.2.

Decimoquinta. –Vigencia y denuncia del Convenio.

El presente Convenio surtirá efectos desde la fecha de su firma y tendrá como período de vigencia el comprendido entre la fecha de su firma y el 31 de diciembre del año 2002, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado tres meses antes de la finalización del período inicial de su vigencia. También podrá extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquella que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

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

§ 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)

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

En Ávila, a 10 de septiembre de 2002.

REUNIDOS:

De una parte el Sr. D. Javier Arenas Bocanegra, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997.

De otra parte el Sr. D. Juan Vicente Herrera Campo, Presidente de la Junta de Castilla y León, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en virtud de las competencias que le corresponden por el artículo 17.1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Castilla y León, Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero y el artículo 6.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

De otra parte el Sr. D. Miguel Ángel García Nieto, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Ávila, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en virtud del artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de Ávila.

De otra parte el Sr. D. José Manuel Fernández Norniella, Presidente del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, cargo que desempeña en virtud de nombramiento efectuado por el Pleno del citado Consejo en su sesión celebrada el 8 de julio de 2002, en representación del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

Y el Sr. D. José Ángel Domínguez González, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila, cargo que ostenta en virtud de elección efectuada por el Pleno en su sesión celebrada el 8 de mayo de 2002, y que le habilita de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 c) de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

INTERVIENEN:

Todos en ejercicio de sus respectivos cargos, reconociéndose los intervinientes capacidad y representatividad suficiente para otorgar el presente Convenio.

EXPONEN:

Las partes firmantes son conscientes de la importancia de las políticas de impulso de las empresas especialmente las PYME, como factor determinante para asegurar un crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo, el incremento de la productividad y competitividad de la economía española.

Sin embargo y a pesar de los logros obtenidos, el impulso a la creación de empresas continúa siendo un objetivo prioritario para todas las instituciones. La consecución de mayores resultados en este ámbito requiere la conjunción y coordinación de esfuerzos entre las distintas Administraciones Públicas con la participación de los agentes sociales y económicos.

Con este objetivo de crear empresas y simplificar los trámites administrativos necesarios para ello, la Administración General del Estado y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España firmaron el 26 de abril de 1999 un Protocolo de colaboración para el desarrollo del proyecto "Ventanilla Única Empresarial". Este proyecto consiste en la creación de centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, especialmente de pequeñas y medianas empresas.

A estos efectos, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, consciente de la importancia que tienen las PYME en el sistema productivo de la Región, estima necesario el participar en el presente proyecto, aunando esfuerzos con el resto de Administraciones y Organismos colaboradores para que los emprendedores de Castilla y León logren la creación de sus empresas de forma sencilla y lo más ágil posible, y con ello se preste un más eficaz servicio público a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ayuntamiento de Ávila, como ente interesado en el desarrollo económico y empresarial del término municipal, lleva a cabo, por otra parte, una relación con los ciudadanos marcada por un alto carácter de proximidad, teniendo como consecuencia, como objetivo prioritario, el lograr una mayor eficacia de las medidas, a través de la interrelación con aquellas instituciones, necesarias para la consecución de los fines previstos.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación son Corporaciones de Derecho Público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, reguladas por la Ley Básica 3/1993, de 22 de marzo y, de acuerdo con la misma, tienen como finalidad el fomento y promoción de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, entre los cuales destaca el objetivo fundamental a que se refiere el presente Convenio.

Entre las funciones de carácter público-administrativo, que en el artículo 2 de la referida Ley 3/1993 se asignan a las Cámaras, destacan la de ser órganos de asesoramiento de las Administraciones Públicas para el desarrollo del comercio, la industria y la navegación; la de tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas en los términos que se establezcan en cada caso y la de gestionar servicios públicos relacionados con las empresas, cuando su gestión corresponda a la Administración.

El Consejo Superior actúa en su calidad de organismo de representación, relación y coordinación de las Cámaras Oficiales.

Para el logro del expresado objetivo común, resulta fundamental la participación de las partes firmantes de forma que tanto la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de Ávila, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila establezcan los mecanismos necesarios para que, coordinando esfuerzos, se impulse el fomento de la actividad empresarial para el desarrollo y crecimiento económicos, se facilite la creación de empresas y la simplificación y agilización de las relaciones con las Administraciones Públicas en lo que se refiere a la creación de empresas.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio de Colaboración, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS:

Primera.–Objeto del Convenio.

El presente Convenio tiene por objeto sentar las bases de la 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 y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila con el fin de desarrollar el proyecto de "Ventanilla Única Empresarial".

El proyecto consiste en la creación de un centro ubicado en la sede de la Cámara Oficial de Comercio en el que las partes firmantes presten servicios integrados de información, atención y orientación sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, acerca de los cuales las partes firmantes del presente Convenio ejerzan competencias o funciones, así como de tramitación administrativa de acuerdo con lo que se determine por cada Administración otorgante previo informe de la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera.

Segunda.–Principios de actuación.

Las Administraciones Públicas reseñadas, dentro de su competencia, se comprometen a la realización de los trámites para la creación de empresas en el menor tiempo posible, mejorándolos si es preciso, y a establecer fórmulas de simplificación de los mismos.

Por su parte, la Cámara de Comercio e Industria de Ávila se compromete a asesorar y orientar a los promotores sobre ayudas a la creación de empresas, financiación, documentación y sobre cuantas otras materias dispongan de información y se refieran al objeto de este Convenio.

Todas las partes firmantes del presente Convenio, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

– Ordenar los procesos administrativos relacionados con la creación de empresas e identificar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación.

– Establecer un sistema de información y gestión que facilite el suministro de información para el proceso de creación de empresas y el seguimiento y gestión de los expedientes de creación de empresas que se generen.

– Utilizar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación garantizando la compatibilidad informática interna y la coordinación de los sistemas específicos de cada parte con sus respectivas organizaciones.

Tercera.–Ámbito de aplicación.

El presente Convenio será de aplicación a los procesos de creación de empresas en el ámbito territorial de la provincia de Ávila. No obstante, tan sólo se gestionarán los trámites municipales correspondientes al Ayuntamiento de Ávila, sin perjuicio de la posterior adhesión de otras Entidades Locales.

Cuarta.–Funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial".

Con carácter general, las funciones que realizará la "Ventanilla Única Empresarial", con relación a los trámites mencionados y a las solicitudes que se cursen para la creación de cualquier empresa, serán:

– Orientar y asesorar al promotor sobre la creación de empresas, incluyendo información sobre mercado, competencia, ubicación, aspectos económicos y financieros, ayudas, subvenciones, formación y otros.

– Informar a los promotores sobre la documentación, trámites y datos que deben facilitar para la creación de una empresa.

– Efectuar el seguimiento de los trámites necesarios hasta la creación efectiva de la empresa.

La "Ventanilla Única Empresarial" atenderá exclusivamente las solicitudes de información y tramitación que respondan a un proceso integrado de creación de empresas. Respecto de los trámites de creación de empresas que no correspondan a las partes firmantes, la "Ventanilla Única Empresarial" únicamente realizará funciones de información de carácter general.

Quinta.–*S*eguimiento de procesos.

Las Administraciones Públicas integrantes de la "Ventanilla Única Empresarial" admitirán en sus Registros las solicitudes, escritos, formularios o documentos dirigidos a las mismas y que se refieran a los procesos integrados de creación de empresas, dejarán constancia en dichos Registros de los mismos y resolverán en el más breve plazo posible los expedientes de tramitación.

La "Ventanilla Única Empresarial" llevará un registro informatizado de los expedientes que tramite.

Sexta.–Obligaciones del Consejo Superior de Cámaras.

1. Desarrollar conjuntamente con el resto de los intervinientes, el diseño y desarrollo del manual del proyecto y del manual de procedimientos de la oficina.

2. Realizar un estudio para elaborar el manual de diseño e identificación de la oficina, así como su imagen institucional.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Séptima.–Obligaciones de la Cámara de Comercio e Industria de Ávila.

1. Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que, teniendo en cuenta los requerimientos de la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de Ávila responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas técnicas y de tramitación de los procesos administrativos relacionados con tal actividad.

2. Ubicar el centro, en sus locales disponiendo para ello de los correspondientes espacios a la "Ventanilla Única Empresarial". Dichos espacios deberán ser de extensión suficiente para la prestación de los servicios propios del centro, configurando un local diferenciado del resto de las dependencias propias de la Cámara.

3. Realizar las obras y adaptaciones que el local precise, así como equipar el mismo con el mobiliario, señalizaciones y decoración que sea pertinente. Asegurar el suministro de energía con las potencias precisas para el funcionamiento de los equipos ofimáticos e informáticos del centro.

4. Dotar al local, teniendo en cuenta los requerimientos y compatibilidades técnicas de los firmantes, de la infraestructura de comunicaciones, y del equipamiento ofimático e informático preciso, y en particular:

– Instalación de las líneas de comunicación de voz y datos que resulten necesarias para el funcionamiento del centro.

– Instalación de una red de área local con conexiones para todos los puestos de trabajo del centro.

– Suministro de los equipos informáticos precisos para el funcionamiento del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de esta cláusula. El material informático y de comunicaciones preciso para la gestión correspondiente a las Administraciones intervinientes será aportado por éstas.

– Suministro del material ofimático de uso común para los puestos de trabajo del centro (fotocopiadora y fax).

5. Destinar para prestar servicio en la oficina al personal especializado de su organización que se encargue básicamente de las actividades de información y orientación a los promotores, así como asegurar el funcionamiento continuado del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de la presente cláusula.

6. Gestionar materialmente las actuaciones precisas para la puesta en marcha, implantación y funcionamiento ordinario del centro y, en particular, garantizar los siguientes suministros:

– Papelería de uso común por los puestos de trabajo del centro.

– Material de escritura.

– Consumibles de material ofimático e informático de uso común.

– Comunicación de voz y datos.

– Energía.

– Limpieza y acondicionamiento climático del local.

7. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

8. Las obligaciones de carácter material que determinan los apartados anteriores, se refieren únicamente a la gestión necesaria para su realización, no suponiendo para la Cámara de Comercio la asunción del coste económico total que implican, excepto la cantidad precisada en la cláusula undécima.

Octava.–Obligaciones de la Administración General del Estado.

A través del Ministerio de Administraciones Públicas, la Administración General del Estado se obliga a:

1. Proporcionar información sobre órganos y procedimientos que tramita la Administración General del Estado en relación con el proceso de creación de empresas.

2. Facilitar la incorporación a la Ventanilla Única Empresarial de los órganos y organismos de la AGE que intervienen en el proceso.

3. Gestionar la adscripción, para prestar servicios en el centro, del personal especializado que se encargará, básicamente, de las actividades de recepción y atención de promotores, así como de coordinación general de la oficina y de gestión de los trámites pertinentes, junto con los medios técnicos, informáticos y de comunicaciones precisas.

4. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Por su parte, los Ministerios de Economía y Hacienda y de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y de la Tesorería General de la Seguridad Social, procurarán la integración de los trámites y actuaciones de su competencia en el funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial.

Novena.–Obligaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, la Administración de la Comunidad de Castilla y León se obliga a:

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Décima.–Obligaciones del Ayuntamiento de Ávila.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Undécima.–Financiación de los gastos de establecimiento y funcionamiento.

1. Las acciones precisas para el establecimiento y funcionamiento del centro que constituye el objeto del presente Convenio durante su período inicial de vigencia serán financiadas de conformidad con los siguientes criterios:

– El Ministerio de Administraciones Públicas aportará la cantidad 31.000 euros, en los términos dispuestos en el Convenio suscrito el 28 de junio de 2002 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila.

– La Administración de la Comunidad de Castilla y León aportará la cantidad de 46.500 euros con cargo a la partida presupuestaria 01.09.121A.121A03.48039 de los vigentes Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

– El Ayuntamiento de Ávila aportará la cantidad de 31.000 euros con cargo al vigente presupuesto de dicha Entidad con cargo al presupuesto del ejercicio 2002.

– La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila aportará la cantidad de 15.500 euros.

La financiación de la totalidad de los gastos de establecimiento y funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial de Ávila es una obligación común de todas las partes firmantes del presente Convenio en la cantidad que se determina en esta Cláusula.

2. La gestión de las operaciones de pago correspondientes a los gastos para el establecimiento y funcionamiento del centro se encomiendan por todos los firmantes a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila. A tales efectos, dicha institución procederá a la apertura de una cuenta específica para tal fin y dará cuenta a los miembros de la Comisión establecida en la cláusula decimotercera de todos los movimientos que se

produzcan en dicha cuenta, entregándoles junto a la documentación justificativa de los gastos realizados, informe detallado de todas las actividades realizadas y que sean conforme al objeto del Convenio. En todo caso, en las operaciones correspondientes a los gastos de establecimiento y funcionamiento la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila se sujetará a los criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización que le son propios, incluida la auditoría de cuentas.

La Cámara trasladará al resto de los firmantes la documentación económica que éstos precisen de acuerdo con sus respectivos criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización. Al finalizar la vigencia del Convenio, procederá al reintegro de los importes no justificados ni pagados con arreglo al porcentaje de sus aportaciones a la financiación inicial.

3. Tres meses antes de la finalización del período inicial de vigencia de este convenio, las partes firmantes podrán acordar y suscribir un anexo al mismo determinando su prórroga, así como que la financiación de los gastos de funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial" para dicho período sea a partes iguales entre los aportantes iniciales.

Duodécima.–Difusión del servicio.

Cualquier acción de difusión que se realice sobre la "Ventanilla Única Empresarial" por cualquiera de las partes firmantes del presente Convenio hará referencia en igualdad de condiciones a la denominación oficial de todas las partes firmantes y utilizará la imagen que de común acuerdo se determine por todas ellas.

Decimotercera.–Comisión de Seguimiento.

Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio integrada por dos representantes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y un representante designado por cada una de las restantes partes, que será presidida por el Subdelegado del Gobierno en Ávila y en la que actuará como Secretario, con voz pero sin voto, el Secretario de la Cámara Oficial.

La Comisión Mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año. De cada sesión que celebre se levantará Acta por el Secretario.

Corresponde a la Comisión Mixta:

a) Dirigir la realización de las actuaciones relacionadas con el presente Convenio.

b) Efectuar el seguimiento de las acciones que se acuerden para el desarrollo del presente Convenio.

c) Interpretar el presente Convenio y resolver, en primera instancia, las controversias que surjan en la interpretación y cumplimiento respecto de lo pactado.

d) La adopción de cuantas medidas se estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en este Convenio y para una adecuada coordinación de las Administraciones intervinientes.

e) Elaborar un informe semestral y otro anual de la actividad de la "Ventanilla Única Empresarial" y realizar propuestas de simplificación sobre los trámites que afectan a la creación de empresas.

f) Cualesquiera otras que se encaminen al cumplimiento de este Convenio o a su desarrollo, conforme a los intereses de las partes.

Decimocuarta.–Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponden a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Para la resolución de las dudas y lagunas resultantes del presente Convenio se aplicarán los principios de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 3.2.

Decimoquinta.–Vigencia y denuncia del Convenio.

El presente Convenio surtirá efectos desde la fecha de su firma y tendrá como período de vigencia el comprendido entre la fecha de su firma y el 31 de diciembre del año 2003, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado tres meses antes de la finalización del período inicial de su vigencia. También podrá extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquella que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

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

§ 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)

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

En Salamanca, a 10 de diciembre de 2002.

REUNIDOS:

De una parte el Sr. D. Javier Arenas Bocanegra, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997.

De otra parte el Sr. D. Alfonso Fernández Mañueco, Consejero de Presidencia y Administración Territorial, en uso de las facultades atribuidas por Acuerdo de la Junta de Castilla y León de 14 de noviembre de 2002, en nombre y representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

De otra parte el Sr. D. Salvador Cruz García, Teniente-Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Salamanca, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas por Decreto de la Alcaldía de 10 de diciembre de 2002, en representación del Ayuntamiento de Salamanca.

De otra parte el Sr. D. Fernando Gómez Avilés-Casco, Director General del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, cargo que desempeña en virtud de nombramiento efectuado por el Pleno del citado Consejo en su sesión celebrada el 18 de abril de 1990, en representación del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

Y el Sr. D. José Luis Zarza Sánchez, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca, cargo que ostenta en virtud de elección efectuada por el Pleno en su sesión celebrada el 6 de mayo de 2002, y que le habilita de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 c) de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

INTERVIENEN:

Todos en ejercicio de sus respectivos cargos, reconociéndose los intervinientes capacidad y representatividad suficiente para otorgar el presente Convenio.

EXPONEN:

Las partes firmantes son conscientes de la importancia de las políticas de impulso de las empresas especialmente la PYME, como factor determinante para asegurar un crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo, el incremento de la productividad y competitividad de la economía española.

Sin embargo y a pesar de los logros obtenidos, el impulso a la creación de empresas continúa siendo un objetivo prioritario para todas las instituciones. La consecución de mayores resultados en este ámbito requiere la conjunción y coordinación de esfuerzos entre las distintas Administraciones Públicas con la participación de los agentes sociales y económicos.

Con este objetivo de crear empresas y simplificar los trámites administrativos necesarios para ello, la Administrac ión General del Estado y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España firmaron el 26 de abril de 1999 un Protocolo de Colaboración para el desarrollo del proyecto de "Ventanilla Única Empresarial". Este proyecto consiste en la creación de centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, especialmente de pequeñas y medianas empresas.

A estos efectos, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, consciente de la importancia que tienen las PYME en el sistema productivo de la Región, estima necesario el participar en el presente proyecto, aunando esfuerzos con el resto de Administraciones y Organismos colaboradores para que los emprendedores de Castilla y León logren la creación de sus empresas de forma sencilla y los más ágil posible, y con ello se preste un más eficaz servicio público a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ayuntamiento de Salamanca, como ente interesado en el desarrollo económico y empresarial del término municipal, lleva a cabo, por otra parte, una relación con los ciudadanos marcada por un alto carácter de proximidad, teniendo como consecuencia, como objetivo prioritario, el lograr una mayor eficacia de las medidas, a través de la interrelación con aquellas instituciones, necesarias para la consecución de los fines previstos.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación son Corporaciones de Derecho Público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, reguladas por la Ley Básica 3/1993, de 22 de marzo y, de acuerdo con la misma, tienen como finalidad el fomento y promoción de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, entre los cuales destaca el objetivo fundamental a que se refiere el presente Convenio.

Entre las funciones de carácter público-administrativo, que en el artículo 2 de la referida Ley 3/1993 se asignan a las Cámaras, destacan la de ser órganos de asesoramiento de las Administraciones Públicas para el desarrollo del comercio, la industria y la navegación; la de tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas en los términos que se establezcan en cada caso y la de gestionar servicios públicos relacionados con las empresas, cuando su gestión corresponda a la Administración.

El Consejo Superior actúa en su calidad de organismo de representación, relación y coordinación de las Cámaras Oficiales.

Para el logro del expresado objetivo común, resulta fundamental la participación de las partes firmantes de forma que tanto la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de Salamanca, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca establezcan los mecanismos necesarios para que, coordinando esfuerzos, se impulse el fomento de la actividad empresarial para el desarrollo y crecimiento económicos, se facilite la creación de empresas y la simplificación y agilización de las relaciones con las Administraciones Públicas en lo que se refiere a la creación de empresas.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio de Colaboración, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS:

Primera.–Objeto del convenio.

El presente Convenio tiene por objeto sentar las bases de la 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 y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca con el fin de desarrollar el proyecto de "Ventanilla Única Empresarial".

El proyecto consiste en la creación de un centro ubicado en la sede de la Cámara Oficial de Comercio en el que las partes firmantes presten servicios integrados de información, atención y orientación sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, acerca de los cuales las partes firmantes del presente Convenio ejerzan competencias o funciones, así como de tramitación administrativa de acuerdo con lo que se determine por cada Administración otorgante previo informe de la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera.

Segunda.–Principios de actuación.

Las Administraciones Públicas reseñadas, dentro de su competencia, se comprometen a la realización de los trámites para la creación de empresas en el menor tiempo posible, mejorándolos si es preciso, y a establecer fórmulas de simplificación de los mismos.

Por su parte, la Cámara de Comercio e Industria de Salamanca se compromete a asesorar y orientar a los promotores sobre ayudas a la creación de empresas, financiación, documentación y sobre cuantas otras materias dispongan de información y se refieran al objeto de este Convenio.

Todas las partes firmantes del presente Convenio, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

– Ordenar los procesos administrativos relacionados con la creación de empresas e identificar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación.

– Establecer un sistema de información y gestión que facilite el suministro de información para el proceso de creación de empresas y el seguimiento y gestión de los expedientes de creación de empresas que se generen.

– Utilizar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación garantizando la compatibilidad informática interna y la coordinación de los sistemas específicos de cada parte con sus respectivas organizaciones.

Tercera.–Ámbito de aplicación.

El presente Convenio será de aplicación a los procesos de creación de empresas en el ámbito territorial de la provincia de Salamanca. No obstante, tan sólo se gestionarán los trámites municipales correspondientes al Ayuntamiento de Salamanca, sin perjuicio de la posterior adhesión de otras Entidades Locales.

Cuarta.–Funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial".

Con carácter general, las funciones que realizará la "Ventanilla Única Empresarial", con relación a los trámites mencionados y a las solicitudes que se cursen para la creación de cualquier empresa, serán:

– Orientar y asesorar al promotor sobre la creación de empresas, incluyendo información sobre mercado, competencia, ubicación, aspectos económicos y financieros, ayudas, subvenciones, formación y otros.

– Informar a los promotores sobre la documentación, trámites y datos que deben facilitar para la creación de una empresa.

– Efectuar el seguimiento de los trámites necesarios hasta la creación efectiva de la empresa.

La "Ventanilla Única Empresarial" atenderá exclusivamente las solicitudes de información y tramitación que respondan a un proceso integrado de creación de empresas. Respecto de los trámites de creación de empresas que no correspondan a las partes firmantes, la "Ventanilla Única Empresarial" únicamente realizará funciones de información de carácter general.

Quinta.–Seguimiento de procesos.

Las Administraciones Públicas integrantes de la "Ventanilla Única Empresarial" admitirán en sus Registros las solicitudes, escritos, formularios o documentos dirigidos a las mismas y que se refieran a los procesos integrados de creación de empresas, dejarán constancia en dichos Registros de los mismos y resolverán en el más breve plazo posible los expedientes de tramitación.

La "Ventanilla Única Empresarial" llevará un registro informatizado de los expedientes que tramite.

Sexta.–Obligaciones de Consejo Superior de Cámaras.

1. Desarrollar conjuntamente con el resto de los intervinientes, el diseño y desarrollo del manual del proyecto y del manual de procedimientos de la oficina.

2. Realizar un estudio para elaborar el manual de diseño e identificación de la oficina, así como su imagen institucional.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Séptima.–Obligaciones de la Cámara de Comercio e Industria de Salamanca.

1. Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que, teniendo en cuenta los requerimientos de la Administración General del Estado, la Admi-

nistración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de Salamanca responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas técnicas y de tramitación de los procesos administrativos relacionados con tal actividad.

2. Ubicar el centro, en sus locales disponiendo para ello de los correspondientes espacios a la "Ventanilla Única Empresarial". Dichos espacios deberán ser de extensión suficiente para la prestación de los servicios propios del centro, configurando un local diferenciado del resto de las dependencias propias de la Cámara.

3. Realizar las obras y adaptaciones que el local precise, así como equipar el mismo con el mobiliario, señalizaciones y decoración que sea pertinente. Asegurar el suministro de energía con las potencias precisas para el funcionamiento de los equipos ofimáticos e informáticos del centro.

4. Dotar al local, teniendo en cuenta los requerimientos y compatibilidades técnicas de los firmantes, de la infraestructura de comunicaciones, y del equipamiento ofimático e informático preciso, y en particular:

– Instalación de las líneas de comunicación de voz y datos que resulten necesarias para el funcionamiento del centro.

– Instalación de una red de área local con conexiones para todos los puestos de trabajo del centro.

– Suministro de los equipos informáticos precisos para el funcionamiento del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de esta cláusula. El material informático y de comunicaciones preciso para la gestión correspondiente a las Administraciones intervinientes será aportado por éstas.

– Suministro del material ofimático de uso común para los puestos de trabajo del centro (fotocopiadora y fax).

5. Destinar para prestar servicio en la oficina al personal especializado de su organización que se encargue básicamente de las actividades de información y orientación a los promotores, así como asegurar el funcionamiento continuado del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de la presente cláusula.

6. Gestionar materialmente las actuaciones precisas para la puesta en marcha, implantación y funcionamiento ordinario del centro y, en particular, garantizar los siguientes suministros:

– Papelería de uso común por los puestos de trabajo del centro.

– Material de escritura.

– Consumibles de material ofimático e informático de uso común.

– Comunicación de voz y datos.

– Energía

– Limpieza y acondicionamiento climático del local.

7. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

8. Las obligaciones de carácter material que determinan los apartados anteriores, se refieren únicamente a la gestión necesaria para su realización, no suponiendo para la Cámara de Comercio la asunción del coste económico total que implican, excepto la cantidad precisada en la cláusula undécima.

Octava. –Obligaciones de la Administración General del Estado.

A través del Ministerio de Administraciones Públicas, la Administración General del Estado se obliga a:

1. Proporcionar información sobre órganos y procedimientos que tramita la Administración General del Estado en relación con el proceso de creación de empresas.

2. Facilitar la incorporación a la Ventanilla Única Empresarial de los órganos y organismos de la AGE que intervienen en el proceso.

3. Gestionar la adscripción, para prestar servicios en el centro, del personal especializado que se encargará, básicamente, de las actividades de recepción y atención de promotores, así como de coordinación general de la oficina y de gestión de los trámites pertinentes, junto con los medios técnicos, informáticos y de comunicaciones precisas.

4. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Por su parte, los Ministerios de Hacienda y de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y de la Tesorería General de la Seguridad Social, procurarán la integración de los trámites y actuaciones de su competencia en el funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial.

Novena. –Obligaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, la Administración de la Comunidad de Castilla y León se obliga a:

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Décima.–Obligaciones del Ayuntamiento de Salamanca.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicacionies necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Undécima.–Financiación de los gastos de establecimiento y funcionamiento.

1. Las acciones precisas para el establecimiento y funcionamiento del centro que constituye el objeto del presente Convenio durante su período inicial de vigencia serán financiadas de conformidad con los siguientes criterios:

– El Ministerio de Administraciones Públicas aportará la cantidad 37.500 euros, en los términos dispuestos en el Convenio suscrito el 22 de noviembre de 2002 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca.

– La Administración de la Comunidad de Castilla y León aportará la cantidad de 56.250 euros con cargo a la partida presupuestaria 01.09.121A.121A03.48039 de los vigentes Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

– El Ayuntamiento de Salamanca aportará la cantidad de 37.500 euros con cargo al presupuesto de dicha Entidad del ejercicio 2003.

– La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca aportará la cantidad de 18.750 euros.

La financiación de la totalidad de los gastos de establecimiento y funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial de Salamanca es una obligación común de todas las partes firmantes del presente Convenio en la cantidad que se determina en esta Cláusula.

2. La gestión de las operaciones de pago correspondientes a los gastos para el establecimiento y funcionamiento del centro se encomiendan por todos los firmantes a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca. A tales efectos, dicha institución procederá a la apertura de una cuenta específica para tal fin y dará cuenta a los miembros de la Comisión establecida en la cláusula decimotercera de todos los movimientos que se produzcan en dicha cuenta, entregándoles junto a la documentación justificativa de los gastos realizados, informe detallado de todas las actividades realizadas y que sean conforme al objeto del Convenio. En todo caso, en las operaciones correspondientes a los gastos de establecimiento y funcionamiento la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca se sujetará a los criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización que le son propios, incluida la auditoría de cuentas.

La Cámara trasladará al resto de los firmantes la documentación económica que éstos precisen de acuerdo con sus respectivos criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización. Al finalizar la vigencia del Convenio, procederá al reintegro de los importes no justificados ni pagados con arreglo al porcentaje de sus aportaciones a la financiación inicial.

3. Tres meses antes de la finalización del período inicial de vigencia de este convenio, las partes firmantes podrán acordar y suscribir un Anexo al mismo determinando su prórroga, así como que la financiación de los gastos de funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial" para dicho período sea a partes iguales entre los aportantes iniciales.

Duodécima.–Difusión del servicio.

Cualquier acción de difusión que se realice sobre la "Ventanilla Única Empresarial" por cualquiera de las partes firmantes del presente Convenio hará referencia en igualdad de condiciones a la denominación oficial de todas las partes firmantes y utilizará la imagen que de común acuerdo se determine por todas ellas.

Decimotercera.–Comisión de Seguimiento.

Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio integrada por dos representantes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y un representante designado por cada una de las restantes partes, que será presidida por el Subdelegado del Gobierno en Salamanca y en la que actuará como Secretario, con voz pero sin voto, el Secretario de la Cámara Oficial.

La Comisión Mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año. De cada sesión que celebre se levantará Acta por el Secretario.

Corresponde a la Comisión Mixta:

a) Dirigir la realización de las actuaciones relacionadas con el presente Convenio.

b) Efectuar el seguimiento de las acciones que se acuerden para el desarrollo del presente Convenio.

c) Interpretar el presente Convenio y resolver, en primera instancia, las controversias que surjan en la interpretación y cumplimiento respecto de lo pactado.

d) La adopción de cuantas medidas se estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en este Convenio y para una adecuada coordinación de las Administraciones intervinientes.

e) Elaborar un informe semestral y otro anual de la actividad de la "Ventanilla Única Empresarial" y realizar propuestas de simplificación sobre los trámites que afectan a la creación de empresas.

f) Cualesquiera otras que se encaminen al cumplimiento de este Convenio o a su desarrollo, conforme a los intereses de las partes.

Decimocuarta. –Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponderán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Para la resolución de las dudas y lagunas resultantes del presente Convenio se aplicarán los principios de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 3.2.

Decimoquinta. –Vigencia y denuncia del Convenio.

El presente Convenio surtirá efectos desde la fecha de su firma y tendrá como período de vigencia el comprendido entre la fecha de su firma y el 31 de diciembre del año 2003, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado tres meses antes de la finalización del período inicial de su vigencia. También podrá extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquélla que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

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

§ 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 "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)

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

En Miranda de Ebro, a 24 de enero de 2003.

REUNIDOS:

De una parte el Sr. D. Javier Arenas Bocanegra, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997.

De otra parte el Sr. D. Juan Vicente Herrera Campo, Presidente de la Junta de Castilla y León, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en virtud de las competencias que le corresponden por el artículo 17.1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Castilla y León, Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero y el artículo 6.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y Administración de la Comunidad de Castilla y León.

De otra parte el Sr. D. Julián Simón Romanillos, Alcalde-Presidente del Ilmo. Ayuntamiento de Miranda de Ebro, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en

virtud del artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de Miranda de Ebro.

De otra parte el Sr. D. Ignacio María Echeberría Monteberría, Vicepresidente del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, cargo que desempeña en virtud de nombramiento efectuado por el Pleno del citado Consejo en su sesión celebrada el 8 de julio de 2002, en representación del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

Y el Sr. D. Ginés Clemente Ortiz, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Miranda de Ebro, cargo que ostenta en virtud de elección efectuada por el Pleno en su sesión celebrada el 29 de abril de 2002, y que le habilita de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 c) de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

INTERVIENEN

Todos en ejercicio de sus respectivos cargos, reconociéndose los intervinientes capacidad y representatividad suficiente para otorgar el presente Convenio.

EXPONEN:

Las partes firmantes son conscientes de la importancia de las políticas de impulso de las empresas especialmente las PYME, como factor determinante para asegurar un crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo, el incremento de la productividad y competitividad de la economía española.

Sin embargo y a pesar de los logros obtenidos, el impulso a la creación de empresas continúa siendo un objetivo prioritario para todas las instituciones. La consecución de mayores resultados en este ámbito requiere la conjunción y coordinación de esfuerzos entre las distintas Administraciones Públicas con la participación de los agentes sociales y económicos.

Con este objetivo de crear empresas y simplificar los trámites administrativos necesarios para ello, la Administración General del Estado y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España firmaron el 26 de abril de 1999 un Protocolo de colaboración para el desarrollo del proyecto "Ventanilla Única Empresarial". Este proyecto consiste en la creación de centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, especialmente de pequeñas y medianas empresas.

A estos efectos, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, consciente de la importancia que tienen las PYME en el sistema productivo de la

Región, estima necesario el participar en el presente proyecto, aunando esfuerzos con el resto de Administraciones y Organismos colaboradores para que los emprendedores de Castilla y León logren la creación de sus empresas de forma sencilla y lo más ágil posible, y con ello se preste un más eficaz servicio público a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ayuntamiento de Miranda de Ebro, como ente interesado en el desarrollo económico y empresarial del término municipal, lleva a cabo, por otra parte, una relación con los ciudadanos marcada por un alto carácter de proximidad, teniendo como consecuencia, como objetivo prioritario, el lograr una mayor eficacia de las medidas, a través de la interrelación con aquellas instituciones, necesarias para la consecución de los fines previstos.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación son Corporaciones de Derecho Público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, reguladas por la Ley Básica 3/1993, de 22 de marzo y, de acuerdo con la misma, tienen como finalidad el fomento y promoción de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, entre los cuales destaca el objetivo fundamental a que se refiere el presente Convenio.

Entre las funciones de carácter público-administrativo, que en el artículo 2 de la referida Ley 3/1993 se asignan a las Cámaras, destacan la de ser órganos de asesoramiento de las Administraciones Públicas para el desarrollo del comercio, la industria y la navegación; la de tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas en los términos que se establezcan en cada caso y la de gestionar servicios públicos relacionados con las empresas, cuando su gestión corresponda a la Administración.

El Consejo Superior actúa en su calidad de organismo de representación, relación y coordinación de las Cámaras Oficiales.

Para el logro del expresado objetivo común, resulta fundamental la participación de las partes firmantes de forma que tanto la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el Ayuntamiento de Miranda de Ebro, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Miranda de Ebro establezcan los mecanismos necesarios para que, coordinando esfuerzos, se impulse el fomento de la actividad empresarial para el desarrollo y crecimiento económicos, se facilite la creación de empresas y la simplificación y agilización de las relaciones con las Administraciones Públicas en lo que se refiere a la creación de empresas.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio de Colaboración, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS:

Primera.–Objeto del Convenio.

El presente Convenio tiene por objeto sentar las bases de la 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 y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Miranda de Ebro con el fin de desarrollar el proyecto de "Ventanilla Única Empresarial".

El proyecto consiste en la creación de un centro ubicado en la sede de la Cámara Oficial de Comercio en el que las partes firmantes presten servicios integrados de información, atención y orientación sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, acerca de los cuales las partes firmantes del presente Convenio ejerzan competencias o funciones, así como de tramitación administrativa de acuerdo con lo que se determine por cada Administración otorgante previo informe de la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera.

Segunda.–Principios de actuación.

Las Administraciones Públicas reseñadas, dentro de su competencia, se comprometen a la realización de los trámites para la creación de empresas en el menor tiempo posible, mejorándolos si es preciso, y a establecer fórmulas de simplificación de los mismos.

Por su parte, la Cámara de Comercio e Industria de Miranda de Ebro se compromete a asesorar y orientar a los promotores sobre ayudas a la creación de empresas, financiación, documentación y sobre cuantas otras materias dispongan de información y se refieran al objeto de este Convenio.

Todas las partes firmantes del presente Convenio, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

– Ordenar los procesos administrativos relacionados con la creación de empresas e identificar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación.

– Establecer un sistema de información y gestión que facilite el suministro de información para el proceso de creación de empresas y el seguimiento y gestión de los expedientes de creación de empresas que se generen.

– Utilizar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación garantizando la compatibilidad informática interna y la coordinación de los sistemas específicos de cada parte con sus respectivas organizaciones.

Tercera.–Ámbito de aplicación.

El presente Convenio será de aplicación a los procesos de creación de empresas en el ámbito territorial del municipio de Miranda de Ebro y su alfoz. No obstante, tan sólo se

gestionarán los trámites municipales correspondientes, al Ayuntamiento de Miranda de Ebro, sin perjuicio de la posterior adhesión de otras Entidades Locales.

Cuarta.–Funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial".

Con carácter general, las funciones que realizará la "Ventanilla Única Empresarial", con relación a los trámites mencionados y a las solicitudes que se cursen para la creación de cualquier empresa, serán:

– Orientar y asesorar al promotor sobre la creación de empresas, incluyendo información sobre mercado, competencia, ubicación, aspectos económicos y financieros, ayudas, subvenciones, formación y otros.

– Informar a los promotores sobre la documentación, trámites y datos que deben facilitar para la creación de una empresa.

– Efectuar el seguimiento de los trámites necesarios hasta la creación efectiva de la empresa.

La "Ventanilla Única Empresarial" atenderá exclusivamente las solicitudes de información y tramitación que respondan a un proceso integrado de creación de empresas. Respecto de los trámites de creación de empresas que no correspondan a las partes firmantes, la "Ventanilla Única Empresarial" únicamente realizará funciones de información de carácter general.

Quinta.–Seguimiento de procesos.

Las Administraciones Públicas integrantes de la "Ventanilla Única Empresarial" admitirán en sus Registros las solicitudes, escritos, formularios o documentos dirigidos a las mismas y que se refieran a los procesos integrados de creación de empresas, dejarán constancia en dichos Registros de los mismos y resolverán en el más breve plazo posible los expedientes de tramitación.

La "Ventanilla Única Empresarial" llevará un registro informatizado de los expedientes que tramite.

Sexta.–Obligaciones de Consejo Superior de Cámaras.

1. Desarrollar conjuntamente con el resto de los intervinientes, el diseño y desarrollo del manual del proyecto y del manual de procedimientos de la oficina.

2. Realizar un estudio para elaborar el manual de diseño e identificación de la oficina, así como su imagen institucional.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Séptima.–Obligaciones de la Cámara de Comercio e Industria de Miranda de Ebro.

1. Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que, teniendo en cuenta los requerimientos de la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y el Ayuntamiento de Miranda de Ebro responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas técnicas y de tramitación de los procesos administrativos relacionados con tal actividad.

2. Ubicar el centro, en sus locales disponiendo para ello de los correspondientes espacios a la "Ventanilla Única Empresarial". Dichos espacios deberán ser de extensión suficiente para la prestación de los servicios propios del centro, configurando un local diferenciado del resto de las dependencias propias de la Cámara.

3. Realizar las obras y adaptaciones que el local precise, así como equipar el mismo con el mobiliario, señalizaciones y decoración que sea pertinente. Asegurar el suministro de energía con las potencias precisas para el funcionamiento de los equipos ofimáticos e informáticos del centro.

4. Dotar al local, teniendo en cuenta los requerimientos y compatibilidades técnicas de los firmantes, de la infraestructura de comunicaciones, y del equipamiento ofimático e informático preciso, y en particular:

– Instalación de las líneas de comunicación de voz y datos que resulten necesarias para el funcionamiento del centro.

– Instalación de una red de área local con conexiones para todos los puestos de trabajo del centro.

– Suministro de los equipos informáticos precisos para el funcionamiento del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de esta cláusula. El material informático y de comunicaciones preciso para la gestión correspondiente a las Administraciones intervinientes será aportado por éstas.

– Suministro del material ofimático de uso común para los puestos de trabajo del centro (fotocopiadora y fax).

5. Destinar para prestar servicio en la oficina al personal especializado de su organización que se encargue básicamente de las actividades de información y orientación a los promotores, así como asegurar el funcionamiento continuado del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de la presente cláusula.

6. Gestionar materialmente las actuaciones precisas para la puesta en marcha, implantación y funcionamiento ordinario del centro y, en particular, garantizar los siguientes suministros:

– Papelería de uso común por los puestos de trabajo del centro.

– Material de escritura.

– Consumibles de material ofimático e informático de uso común.

– Comunicación de voz y datos.

– Energía.

– Limpieza y acondicionamiento climático del local.

7. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

8. Las obligaciones de carácter material que determinan los apartados anteriores, se refieren únicamente a la gestión necesaria para su realización, no suponiendo para la Cámara de Comercio la asunción del coste económico total que implican, excepto la cantidad precisada en la cláusula undécima.

Octava.–Obligaciones de la Administración General del Estado.

A través del Ministerio de Administraciones Públicas, la Administración General del Estado se obliga a:

1. Proporcionar información sobre órganos y procedimientos que tramita la Administración General del Estado en relación con el proceso de creación de empresas.

2. Facilitar la incorporación a la Ventanilla Única Empresarial de los órganos y organismos de la AGE que intervienen en el proceso.

3. Gestionar la adscripción, para prestar servicios en el centro, del personal especializado que se encargará, básicamente, de las actividades de recepción y atención de promotores, así como de coordinación general de la oficina y de gestión de los trámites pertinentes, junto con los medios técnicos, informáticos y de comunicaciones precisas.

4. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Por su parte, los Ministerios de Economía y Hacienda y de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y de la Tesorería General de la Seguridad Social, procurarán la integración de los trámites y actuaciones de su competencia en el funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial.

Novena.–Obligaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, la Administración de la Comunidad de Castilla y León se obliga a:

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Décima.–Obligaciones del Ayuntamiento de Miranda de Ebro.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Undécima.–Financiación de los gastos de establecimiento y funcionamiento.

1. Las acciones precisas para el establecimiento y funcionamiento del centro que constituye el objeto del presente Convenio durante su período inicial de vigencia serán financiadas de conformidad con los siguientes criterios:

– El Ministerio de Administraciones Públicas aportará la cantidad de 28.548,07 euros, en los términos dispuestos en el Convenio suscrito el 22 de noviembre de 2002 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Miranda de Ebro.

– La Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León aportará la cantidad de 42.822,11 euros.

– El Ayuntamiento de Miranda de Ebro aportará la cantidad de 28.548,07 euros.

– La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Miranda de Ebro aportará la cantidad de 14.274,04 euros.

La financiación de la totalidad de los gastos de establecimiento y funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial de Miranda de Ebro es una obligación común de todas las partes firmantes del presente Convenio en la cantidad que se determina en esta Cláusula.

2. La gestión de las operaciones de pago correspondientes a los gastos para el establecimiento y funcionamiento del centro se encomiendan por todos los firmantes a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Miranda de Ebro. A tales efectos, dicha institución procederá a la apertura de una cuenta específica para tal fin y dará cuenta a los miembros de la Comisión establecida en la cláusula decimotercera de todos los movimientos que se produzcan en dicha cuenta, entregándoles junto a la documentación justificativa de los gastos realizados, informe detallado de todas las actividades realizadas y que sean conforme al objeto del Convenio. En todo caso, en las operaciones correspondientes a los gastos de establecimiento y funcionamiento la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Miranda de Ebro se sujetará a los criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización que le son propios, incluida la auditoría de cuentas.

La Cámara trasladará al resto de los firmantes la documentación económica que éstos precisen de acuerdo con sus respectivos criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización. Al finalizar la vigencia del Convenio, procederá al reintegro de los importes no justificados ni pagados con arreglo al porcentaje de sus aportaciones a la financiación inicial.

3. Tres meses antes de la finalización del período inicial de vigencia de este convenio, las partes firmantes podrán acordar y suscribir un anexo al mismo determinando su prórroga, así como que la financiación de los gastos de funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial" para dicho período sea a partes iguales entre los aportantes iniciales.

Duodécima. –Difusión del servicio.

Cualquier acción de difusión que se realice sobre la "Ventanilla Única Empresarial" por cualquiera de las partes firmantes del presente Convenio hará referencia en igualdad de condiciones a la denominación oficial de todas las partes firmantes y utilizará la imagen que de común acuerdo se determine por todas ellas.

Decimotercera. –Comisión de Seguimiento.

Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio integrada por dos representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y un representante designado por cada una de las restantes partes, que será presidida por el Subdelegado del Gobierno en Burgos y en la que actuará como Secretario, con voz pero sin voto, el Secretario de la Cámara Oficial.

La Comisión Mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año. De cada sesión que celebre se levantará Acta por el Secretario.

Corresponde a la Comisión Mixta:

a) Dirigir la realización de las actuaciones relacionadas con el presente Convenio.

b) Efectuar el seguimiento de las acciones que se acuerden para el desarrollo del presente Convenio.

c) Interpretar el presente Convenio y resolver, en primera instancia, las controversias que surjan en la interpretación y cumplimiento respecto de lo pactado.

d) La adopción de cuantas medidas se estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en este Convenio y para una adecuada coordinación de las Administraciones intervinientes.

e) Elaborar un informe semestral y otro anual de la actividad de la "Ventanilla Única Empresarial" y realizar propuestas de simplificación sobre los trámites que afectan a la creación de empresas.

f) Cualesquiera otras que se encaminen al cumplimiento de este Convenio o a su desarrollo, conforme a los intereses de las partes.

Decimocuarta.–Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponderan a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Para la resolución de las dudas y lagunas resultantes del presente Convenio se aplicarán los principios de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 3.2.

Decimoquinta.–Vigencia y denuncia del Convenio.

El presente Convenio surtirá efectos desde la fecha de su firma y tendrá como período de vigencia el comprendido entre la fecha de su firma y el 31 de diciembre del año 2003, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado tres meses antes de la finalización del período inicial de su vigencia. También podrá extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquella que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

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

§ 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)

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

En León, a 1 de abril de 2003.

REUNIDOS:

De una parte el Sr. D. Javier Arenas Bocanegra, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997.

De otra parte el Sr. D. Juan Vicente Herrera Campo, Presidente de la Junta de Castilla y León, en representación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en virtud de las competencias que le corresponden por el artículo 17.1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Castilla y León, Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero y el artículo 6.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

De otra parte el Sr. D. Mario Amilivia González, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de León, actuando en uso de las facultades que tiene atribuidas en virtud del artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en representación del Ayuntamiento de León.

De otra parte el Sr. D. Fernando Gómez Avilés-Casco, Director General del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, cargo que desempeña en virtud de nombramiento efectuado por el Pleno del citado Consejo en su sesión celebrada el 18 de abril de 1990, en representación del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

Y el Sr. D. Manuel Lamelas Viloria, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de León, cargo que ostenta en virtud de elección efectuada por el Pleno en su sesión celebrada el 2 de mayo de 2002, y que le habilita de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 c) de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de España.

INTERVIENEN:

Todos en ejercicio de sus respectivos cargos, reconociéndose los intervinientes capacidad y representatividad suficiente para otorgar el presente Convenio.

EXPONEN:

Las partes firmantes son conscientes de la importancia de las políticas de impulso de las empresas especialmente las PYME, como factor determinante para asegurar un crecimiento económico sostenido, la reducción de los niveles de desempleo, el incremento de la productividad y competitividad de la economía española.

Sin embargo y a pesar de los logros obtenidos, el impulso a la creación de empresas continúa siendo un objetivo prioritario para todas las instituciones. La consecución de mayores resultados en este ámbito requiere la conjunción y coordinación de esfuerzos entre las distintas Administraciones Públicas con la participación de los agentes sociales y económicos.

Con este objetivo de crear empresas y simplificar los trámites administrativos necesarios para ello, la Administración General del Estado y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España firmaron el 26 de abril de 1999 un Protocolo de colaboración para el desarrollo del proyecto de "Ventanilla Única Empresarial". Este proyecto consiste en la creación de centros en los que se presten servicios integrados de información, atención y tramitación administrativa orientados inicialmente a la creación de empresas, especialmente de pequeñas y medianas empresas.

A estos efectos, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, consciente de la importancia que tienen las PYME en el sistema productivo de la Región, estima necesario el participar en el presente proyecto, aunando esfuerzos con el resto de Administraciones y Organismos colaboradores para que los emprendedores de Castilla y León logren la creación de sus empresas de forma sencilla y lo más ágil posible, y con ello se preste un más eficaz servicio público a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ayuntamiento de León, como ente interesado en el desarrollo económico y empresarial del término municipal, lleva a cabo, por otra parte, una relación con los ciudadanos marcada por un alto carácter de proximidad, teniendo como consecuencia, como objetivo prioritario, el lograr una mayor eficacia de las medidas, a través de la interrelación con aquellas instituciones, necesarias para la consecución de los fines previstos.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación son Corporaciones de Derecho Público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, reguladas por la Ley Básica 3/1993, de 22 de marzo y, de acuerdo con la misma, tienen como finalidad el fomento y promoción de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, entre los cuales destaca el objetivo fundamental a que se refiere el presente Convenio.

Entre las funciones de carácter público-administrativo, que en el artículo 2 de la referida Ley 3/1993 se asignan a las Cámaras, destacan la de ser órganos de asesoramiento de las Administraciones Públicas para el desarrollo del comercio, la industria y la navegación; la de tramitar los programas públicos de ayudas a las empresas en los términos que se establezcan en cada caso y la de gestionar servicios públicos relacionados con las empresas, cuando su gestión corresponda a la Administración.

El Consejo Superior actúa en su calidad de organismo de representación, relación y coordinación de las Cámaras Oficiales.

Para el logro del expresado objetivo común, resulta fundamental la participación de las partes firmantes de forma que tanto la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el Ayuntamiento de León, el Consejo Superior de Cámaras Oficiales y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de León establezcan los mecanismos necesarios para que, coordinando esfuerzos, se impulse el fomento de la actividad empresarial para el desarrollo y crecimiento económicos, se facilite la creación de empresas y la simplificación y agilización de las relaciones con las Administraciones Públicas en lo que se refiere a la creación de empresas.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio de Colaboración, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS:

Primera.–Objeto del Convenio.

El presente Convenio tiene por objeto sentar las bases de la 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 y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de León con el fin de desarrollar el proyecto de "Ventanilla Única Empresarial".

El proyecto consiste en la creación de un centro ubicado en la sede de la Cámara Oficial de Comercio en el que las partes firmantes presten servicios integrados de información, atención y orientación sobre los requisitos y procesos para la creación de empresas, acerca de los cuales las partes firmantes del presente Convenio ejerzan competencias o funciones, así como de tramitación administrativa de acuerdo con lo que se determine por cada Administración otorgante previo informe de la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera.

Segunda.–Principios de actuación.

Las Administraciones Públicas reseñadas, dentro de su competencia, se comprometen a la realización de los trámites para la creación de empresas en el menor tiempo posible, mejorándolos si es preciso, y a establecer fórmulas de simplificación de los mismos.

Por su parte, la Cámara de Comercio e Industria de León se compromete a asesorar y orientar a los promotores sobre ayudas a la creación de empresas, financiación, documentación y sobre cuantas otras materias dispongan de información y se refieran al objeto de este Convenio.

Todas las partes firmantes del presente Convenio, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

– Ordenar los procesos administrativos relacionados con la creación de empresas e identificar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación.

– Establecer un sistema de información y gestión que facilite el suministro de información para el proceso de creación de empresas y el seguimiento y gestión de los expedientes de creación de empresas que se generen.

– Utilizar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación garantizando la compatibilidad informática interna y la coordinación de los sistemas específicos de cada parte con sus respectivas organizaciones.

Tercera.–Ámbito de aplicación.

El presente Convenio será de aplicación a los procesos de creación de empresas en el ámbito territorial de la provincia de León. No obstante, tan sólo se gestionarán los trámites municipales correspondientes al Ayuntamiento de León, sin perjuicio de la posterior adhesión de otras Entidades Locales.

Cuarta.–Funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial".

Con carácter general, las funciones que realizará la "Ventanilla Única Empresarial", con relación a los trámites mencionados y a las solicitudes que se cursen para la creación de cualquier empresa, serán:

– Orientar y asesorar al promotor sobre la creación de empresas, incluyendo información sobre mercado, competencia, ubicación, aspectos económicos y financieros, ayudas, subvenciones, formación y otros.

– Informar a los promotores sobre la documentación, trámites y datos que deben facilitar para la creación de una empresa.

– Efectuar el seguimiento de los trámites necesarios hasta la creación efectiva de la empresa.

La "Ventanilla Única Empresarial" atenderá exclusivamente las solicitudes de información y tramitación que respondan a un proceso integrado de creación de empresas. Respecto de los trámites de creación de empresas que no correspondan a las partes firmantes, la "Ventanilla Única Empresarial" únicamente realizará funciones de información de carácter general.

Quinta.–Seguimiento de procesos.

Las Administraciones Públicas integrantes de la "Ventanilla Única Empresarial" admitirán en sus Registros las solicitudes, escritos, formularios o documentos dirigidos a las mismas y que se refieran a los procesos integrados de creación de empresas, dejarán constancia en dichos Registros de los mismos y resolverán en el más breve plazo posible los expedientes de tramitación.

La "Ventanilla Única Empresarial" llevará un registro informatizado de los expedientes que tramite.

Sexta.–Obligaciones de Consejo Superior de Cámaras.

1. Desarrollar conjuntamente con el resto de los intervinientes, el diseño y desarrollo del manual del proyecto y del manual de procedimientos de la oficina.

2. Realizar un estudio para elaborar el manual de diseño e identificación de la oficina, así como su imagen institucional.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la "Ventanilla Única Empresarial".

Séptima.–Obligaciones de la Cámara de Comercio e Industria de León.

1. Planificar, desarrollar e implantar un sistema de información y gestión que, teniendo en cuenta los requerimientos de la Administración General del Estado, la Admi-

nistración de la Comunidad de Castilla y León y el Ayuntamiento de León responda a las necesidades y características de los diferentes colectivos interesados en la creación de empresas y respeten las especificaciones jurídicas técnicas y de tramitación de los procesos administrativos relacionados con tal actividad.

2. Ubicar el centro, en sus locales disponiendo para ello de los correspondientes espacios a la "Ventanilla Única Empresarial". Dichos espacios deberán ser de extensión suficiente para la prestación de los servicios propios del centro, configurando un local diferenciado del resto de las dependencias propias de la Cámara.

3. Realizar las obras y adaptaciones que el local precise, así como equipar el mismo con el mobiliario, señalizaciones y decoración que sea pertinente. Asegurar el suministro de energía con las potencias precisas para el funcionamiento de los equipos ofimáticos e informáticos del centro.

4. Dotar al local, teniendo en cuenta los requerimientos y compatibilidades técnicas de los firmantes, de la infraestructura de comunicaciones, y del equipamiento ofimático e informático preciso, y en particular:

– Instalación de las líneas de comunicación de voz y datos que resulten necesarias para el funcionamiento del centro.

– Instalación de una red de área local con conexiones para todos los puestos de trabajo del centro.

– Suministro de los equipos informáticos precisos para el funcionamiento del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de esta cláusula. El material informático y de comunicaciones preciso para la gestión correspondiente a las Administraciones intervinientes será aportado por éstas.

– Suministro del material ofimático de uso común para los puestos de trabajo del centro (fotocopiadora y fax).

5. Destinar para prestar servicio en la oficina al personal especializado de su organización que se encargue básicamente de las actividades de información y orientación a los promotores, así como asegurar el funcionamiento continuado del sistema de información a que se refiere el apartado 1 de la presente cláusula.

6. Gestionar materialmente las actuaciones precisas para la puesta en marcha, implantación y funcionamiento ordinario del centro y, en particular, garantizar los siguientes suministros:

– Papelería de uso común por los puestos de trabajo del centro.

– Material de escritura.

– Consumibles de material ofimático e informático de uso común.

– Comunicación de voz y datos.

– Energía.

– Limpieza y acondicionamiento climático del local.

7. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

8. Las obligaciones de carácter material que determinan los apartados anteriores, se refieren únicamente a la gestión necesaria para su realización, no suponiendo para la Cámara de Comercio la asunción del coste económico total que implican, excepto la cantidad precisada en la cláusula undécima.

Octava. –Obligaciones de la Administración General del Estado.

A través del Ministerio de Administraciones Públicas, la Administración General del Estado se obliga a:

1. Proporcionar información sobre órganos y procedimientos que tramita la Administración General del Estado en relación con el proceso de creación de empresas.

2. Facilitar la incorporación a la Ventanilla Única Empresarial de los órganos y organismos de la AGE que intervienen en el proceso.

3. Gestionar la adscripción, para prestar servicios en el centro, del personal especializado que se encargará, básicamente, de las actividades de recepción y atención de promotores, así como de coordinación general de la oficina y de gestión de los trámites pertinentes, junto con los medios técnicos, informáticos y de comunicaciones precisas.

4. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Por su parte, los Ministerios de Hacienda y de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y de la Tesorería General de la Seguridad Social, procurarán la integración de los trámites y actuaciones de su competencia en el funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial.

Novena. –Obligaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A través de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, la Administración de la Comunidad de Castilla y León se obliga a:

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Décima.–Obligaciones del Ayuntamiento de León.

1. Destinar para prestar servicio en la oficina, al personal especializado que se encargará de las actividades de información, gestión y tramitación de los procesos que le son propios.

2. Facilitar, para el personal antes señalado, los recursos y medios técnicos precisos, incluyendo los dispositivos informáticos y de comunicaciones necesarios para el desarrollo de su actividad.

3. Participar en el desarrollo y puesta en marcha del plan de comunicación y promoción de la Ventanilla Única Empresarial.

Undécima.–Financiación de los gastos de establecimiento y funcionamiento.

1. Las acciones precisas para el establecimiento y funcionamiento del centro que constituye el objeto del presente Convenio durante su período inicial de vigencia serán financiadas de conformidad con los siguientes criterios:

– El Ministerio de Administraciones Públicas aportará la cantidad de 50.000 euros, en los términos dispuestos en el Convenio suscrito de 31 de marzo de 2003 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de León.

– La Administración de la Comunidad de Castilla y León aportará la cantidad de 75.000 euros, con cargo a la partida presupuestaria 01.09.121A03.48039 de los vigentes Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

– El Ayuntamiento de León aportará la cantidad de 50.000 euros con cargo al vigente presupuesto de dicha Entidad con cargo al presupuesto del ejercicio 2003.

– La Cámara Oficial de Comercio e Industria de León aportará la cantidad de 25.000 euros.

La financiación de la totalidad de los gastos de establecimiento y funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial de León es una obligación común de todas las partes firmantes del presente Convenio en la cantidad que se determina en esta Cláusula.

2. La gestión de las operaciones de pago correspondientes a los gastos para el establecimiento y funcionamiento del centro se encomiendan por todos los firmantes a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de León. A tales efectos, dicha institución pro-

cederá a la apertura de una cuenta específica para tal fin y dará cuenta a los miembros de la Comisión establecida en la cláusula decimotercera de todos los movimientos que se produzcan en dicha cuenta, entregándoles junto a la documentación justificativa de los gastos realizados, informe detallado de todas las actividades realizadas y que sean conforme al objeto del Convenio. En todo caso, en las operaciones correspondientes a los gastos de establecimiento y funcionamiento la Cámara Oficial de Comercio e Industria de León se sujetará a los criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización que le son propios, incluida la auditoría de cuentas.

La Cámara trasladará al resto de los firmantes la documentación económica que éstos precisen de acuerdo con sus respectivos criterios de funcionamiento, contabilidad, gestión y fiscalización. Al finalizar la vigencia del Convenio, procederá al reintegro de los importes no justificados ni pagados con arreglo al porcentaje de sus aportaciones a la financiación inicial.

3. Tres meses antes de la finalización del período inicial de vigencia de este convenio, las partes firmantes podrán acordar y suscribir un Anexo al mismo determinando su prórroga, así como que la financiación de los gastos de funcionamiento de la "Ventanilla Única Empresarial" para dicho período sea a partes iguales entre los aportantes iniciales.

Duodécima. –Difusión del servicio.

Cualquier acción de difusión que se realice sobre la "Ventanilla Única Empresarial" por cualquiera de las partes firmantes del presente Convenio hará referencia en igualdad de condiciones a la denominación oficial de todas las partes firmantes y utilizará la imagen que de común acuerdo se determine por todas ellas.

Decimotercera. –Comisión de Seguimiento.

Para el desarrollo y buen fin del presente Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio integrada por dos representantes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y un representante designado por cada una de las restantes partes, que será presidida por el Subdelegado del Gobierno en León y en la que actuará como Secretario, con voz pero sin voto, el Secretario de la Cámara Oficial.

La Comisión Mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año. De cada sesión que celebre se levantará Acta por el Secretario.

Corresponde a la Comisión Mixta:

a) Dirigir la realización de las actuaciones relacionadas con el presente Convenio.

b) Efectuar el seguimiento de las acciones que se acuerden para el desarrollo del presente Convenio.

c) Interpretar el presente Convenio y resolver, en primera instancia, las controversias que surjan en la interpretación y cumplimiento respecto de lo pactado.

d) La adopción de cuantas medidas se estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en este Convenio y para una adecuada coordinación de las Administraciones intervinientes.

e) Elaborar un informe semestral y otro anual de la actividad de la "Ventanilla Única Empresarial" y realizar propuestas de simplificación sobre los trámites que afectan a la creación de empresas.

f) Cualesquiera otras que se encaminen al cumplimiento de este Convenio o a su desarrollo, conforme a los intereses de las partes.

Decimocuarta. –Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponderán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Para la resolución de las dudas y lagunas resultantes del presente Convenio se aplicarán los principios de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 3.2.

Decimoquinta. –Vigencia y denuncia del Convenio.

El presente Convenio surtirá efectos desde la fecha de su firma y tendrá como período de vigencia el comprendido entre la fecha de su firma y el 31 de diciembre del año 2004, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado tres meses antes de la finalización del período inicial de su vigencia. También podrá extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquella que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

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

II.d) Libro de iniciativas y reclamaciones

§ 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)

Por Acuerdo de 30 de octubre de 1997 la Junta de Castilla y León aprobó el Plan de Atención al Ciudadano como instrumento fundamental que permitiera profundizar en la potenciación de los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano, con el fin de fomentar y facilitar la participación e información ciudadana, así como de articular los medios necesarios para dar respuesta a sus iniciativas, quejas o reclamaciones y, en definitiva, a sus derechos.

Entre las acciones que el Plan recoge se encuentra la implantación de un Libro de Sugerencias en las distintas Consejerías y Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León, a disposición permanente del ciudadano.

En aplicación de dicho Plan, el Decreto 252/1997, de 18 de diciembre ("B.O.C. y L." n.º 245, de 22 de diciembre) reguló los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León[1]. De acuerdo con este Decreto, la atención al ciudadano comprende las funciones de admisión de iniciativas y sugerencias, con objeto de mejorar la actuación administrativa.

Para hacer efectivas tales funciones dicho Decreto crea el Libro de Iniciativas y Reclamaciones, como un instrumento idóneo para recoger las iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones que los ciudadanos deseen formular sobre la calidad de los servicios públicos de la Administración Autonómica y, en especial, sobre su funcionamiento y forma de prestación, cuando consideren que han sido objeto de algún tipo de desatención o de irregularidad, así como cuando estimen que tales servicios pueden ser mejorados para alcanzar un nivel de prestación más elevado.

El Decreto 252/1997 remitió a una posterior disposición la estructuración del Libro de Iniciativas y Reclamaciones, así como el procedimiento de documentación y de tra-

[1] Esta referencia habrá de entenderse realizada al capítulo VI del Decreto 2/2003, de 2 de enero (B.O.C. y L. n.º 2 de 3 de enero de 2003), por el que se deroga el Decreto 252/1997, de 18 de diciembre. Ver epígrafe n.º 3 de este libro.

avanza
CASTILLA Y LEÓN

mitación de las que fueren formuladas, que deberá ser objeto de desarrollo en el plazo máximo de un año de acuerdo con su Disposición Adicional Cuarta.

En su virtud,

DISPONGO:

Artículo 1.º–Objeto.

La presente Orden tiene por objeto desarrollar el Libro de Iniciativas y Reclamaciones, en aplicación de los artículos 12.º y 13.º del Decreto 252/1997, de 18 de diciembre, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León[2].

Artículo 2.º–Finalidad del Libro.

1. El Libro de Iniciativas y Reclamaciones tiene como finalidad dejar constancia de las iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones que los ciudadanos formulen en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y las unidades de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y de los Organismos Autónomos de ella dependientes.

2. *Las iniciativas o sugerencias podrán ser formuladas tanto por los ciudadanos como por los empleados públicos, y deberán tener por objeto la mejora de la calidad de los servicios públicos, el incremento de la eficiencia de los elementos personales y materiales de la Administración o el ahorro del gasto público, la simplificación o supresión de trámites de los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales y del interés público*[3].

3. Las quejas o reclamaciones podrán ser formuladas por los ciudadanos con la finalidad de poner de manifiesto los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas, o en el funcionamiento de los servicios públicos.

Artículo 3.º–Ubicación.

El Libro de Iniciativas y Reclamaciones se ubicará en las unidades que integran los servicios de información y atención al ciudadano, previstas en los artículos 16.º, 17.º, y

---

[2] Derogado por el Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de la 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 42 de 3 de marzo de 2003). Ver epígrafe n.º 3 de este libro.

[3] El art. 2.2 queda derogado, en la parte que se refiere a las iniciativas o sugerencias de los empleados públicos por 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 (B.O.C. y L. n.º 21 de 30 de enero de 2002). Ver epígrafe n.º 45 de este libro.

18.º y Disposición Adicional Tercera del Decreto 252/1997, de 18 de diciembre, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León[2], pudiendo existir también un ejemplar del Libro de Iniciativas y Reclamaciones en aquellos órganos y unidades administrativas en los que, por su relación con el ciudadano, se considere necesario.

La existencia del Libro se señalizará mediante un rótulo de forma visible, y la situación será accesible para posibilitar su uso por los ciudadanos.

Artículo 4.º–Estructuración del Libro.

El Libro de Iniciativas y Reclamaciones estará compuesto por un juego de cincuenta hojas encuadernadas, separables, y numeradas correlativamente.

Cada hoja, que tendrá el formato previsto en el Anexo de esta Orden, constará de un original, a remitir al Centro Directivo afectado, y dos copias en papel autocopiativo, una para entregar al interesado y otra para la unidad receptora.

Artículo 5.º–Formas de presentación.

1. Las iniciativas y sugerencias podrán ser anónimas. En las quejas o reclamaciones deberá quedar necesariamente acreditada la identidad de la persona que las formula y su domicilio, a efecto de notificaciones.

2. Los ciudadanos podrán efectuar sus iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones de forma normalizada directamente en el Libro de Iniciativas y Reclamaciones correspondiente, debiendo ser auxiliados en la redacción de las mismas, si así lo solicitan, por los funcionarios encargados de la custodia del Libro.

Los funcionarios procederán a diligenciar los apartados reservados a la Administración y a la estampación del sello fechador en el original y copias, entregando al interesado la correspondiente copia y dejando la otra copia incorporada en el Libro.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, también se podrán formular las iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones de forma libre mediante escrito simple, que se presentará en las unidades señaladas en el artículo 3 de esta Orden o se introducirá en los Buzones de Iniciativas y Reclamaciones que existirán al efecto en dichas unidades.

En este supuesto, los funcionarios encargados procederán a su incorporación al Libro mediante redacción que se insertará en la siguiente hoja libre, diligenciarán los apartados reservados a la Administración y estamparán con el sello fechador el original y copias, remitiendo al interesado la copia correspondiente si éste hubiera dejado constancia de su domicilio, dejando la otra copia incorporada en el Libro.

4. Una vez cumplimentada la hoja en la forma prevista en los apartados anteriores, se dará traslado del original al órgano con competencias en la materia a la que se refiera la iniciativa, sugerencia, queja, o reclamación.

Artículo 6.º–Tramitación de las iniciativas y sugerencias.

1. El órgano con competencia en las materias a que se refiera la iniciativa o sugerencia acusará recibo de la misma, si el interesado hubiera dejado constancia de su identidad y domicilio, indicando las actuaciones existentes o que se prevea realizar en el sector de actividad al que se refiera.

2. Del escrito de iniciativa o sugerencia y de su contestación se dará traslado al correspondiente Secretario General, Gerente o Director del Organismo Autónomo o Delegado Territorial, para su conocimiento.

Artículo 7.º–Tramitación de las quejas y reclamaciones.

1. El órgano al que corresponda conocer de la queja o reclamación podrá no admitir a trámite aquéllas en las que se advierta falta de fundamento o inexistencia de pretensión, debiendo comunicarse tal acuerdo al interesado.

Tampoco se admitirán a trámite las formuladas por el personal al servicio de esta Administración relativas a su relación de servicios con la misma, sin perjuicio de que puedan hacer valer sus derechos e intereses a través de los procedimientos establecidos al efecto.

2. Admitida a trámite la queja o reclamación, el órgano competente podrá requerir al interesado para que, en el plazo que se señale, aclare o subsane la misma, con indicación de que, así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su pretensión, archivándose sin más trámite las actuaciones.

3. El órgano competente contestará la queja o reclamación en el plazo de quince días, transcurridos los cuales sin respuesta, el interesado podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios para que lleve a cabo las actuaciones necesarias tendentes a conocer los motivos que han originado la falta de contestación, instando, en su caso, a que ésta se produzca.

En la contestación al interesado se indicarán las actuaciones realizadas, y, en su caso, las medidas adoptadas o que se vayan a realizar.

La contestación a las quejas o reclamaciones no será susceptible de ningún tipo de recurso.

4. Si la queja o reclamación afecta a la conducta del personal al servicio de la Administración Autonómica en el cumplimiento de sus funciones, el órgano competente dará traslado de la misma al afectado y al jefe de la unidad de la que dependa o, en su caso, al inmediato superior jerárquico, para que en el plazo de cinco días expongan los hechos y

circunstancias concurrentes, tiempo durante el que quedará interrumpido el plazo de contestación.

5. Concluida la tramitación, se dará traslado del escrito de queja o reclamación y de la contestación efectuada al correspondiente Secretario General, Gerente o Director del Organismo Autónomo o Delegado Territorial, para su conocimiento.

6. Las quejas o reclamaciones formuladas con arreglo a lo previsto en la presente Orden no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su presentación paralizará los plazos establecidos en las disposiciones aplicables para el ejercicio de acciones administrativas o judiciales, ni condicionará su ejercicio.

Artículo 8.º–Seguimiento.

Las Secretarías Generales, Gerencias o Direcciones de Organismos Autónomos y Delegaciones Territoriales darán cuenta semestralmente a la Inspección General de Servicios de las iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas, y de las actuaciones y medidas practicadas en relación con las mismas.

Artículo 9.º–Información a la Junta de Castilla y León.

La Inspección General de Servicios presentará anualmente a la Junta de Castilla y León, a través del Consejero de Presidencia y Administración Territorial, un informe relativo a las iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los ciudadanos, indicando el número de aquéllas y los sectores de actividad a que se refieren.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

avanza
CASTILLA Y LEÓN

ANEXO

HOJA DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES

DATOS PERSONALES

Apellidos		Nombre
Domicilio		
Localidad	Provincia	C.P.
Teléfonos de contacto		D.N.I.

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD OBJETO DE LA INICIATIVA O RECLAMACIÓN

Denominación	
Centro Directivo a que pertenece	Consejería
Localidad	Provincia

Deseo formular la siguiente iniciativa/reclamación (táchese lo que no proceda):

Lugar y Fecha: Firma:

RESERVADO ADMINISTRACIÓN

LIBRO N.º HOJA N.º

III. Calidad de los servicios

§ 21

RESOLUCIÓN de 17 de febrero de 2003, de la Dirección General del 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.

(B.O.C. y L. n.º 33, de 18 de febrero de 2003)

TÍTULO II

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

CAPÍTULO I

ORDENACIÓN Y MEJORA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

1.–Principios de ordenación.

La ordenación de la Función Pública se rige por:

– Sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

– Igualdad, mérito y capacidad.

– Responsabilidad, incompatibilidad y neutralidad como garantías del ejercicio objetivo e imparcial de la Función Pública.

– Ética profesional en el desempeño del servicio público.

– Inamovilidad en la relación de servicio, como garantía de la independencia en la prestación de servicios.

– Eficacia en el servicio a los intereses generales.

– Eficiencia en la utilización de los recursos.

– Jerarquía en la atribución, ordenación y desempeño de funciones y tareas asignadas al puesto de trabajo.

– Coordinación, cooperación e información entre las Administraciones Públicas en materia de Función Pública.

– Capacidad de autoorganización en la ordenación de la actividad profesional.

– Participación y negociación para la determinación de las condiciones de trabajo con la representación del personal.

avanza
CASTILLA Y LEÓN

2.–Valores éticos del servicio público.

Son valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

Esta Administración fomentará modelos de conducta del personal a su servicio que integren los valores éticos del servicio público en su actuación profesional y en sus relaciones con los ciudadanos.

3.–Función directiva pública.

Las iniciativas que se adopten, responden a una necesidad manifestada en cualquier tipo de organización cuyos cuadros de mando exigen disponer de profesionales expertos en la planificación, programación, coordinación y control de proyectos y programas.

La consecución de esta medida estará asegurada mediante la creación, vía R.P.T., de estos puestos de trabajo y contribuiría:

a) A mejorar los resultados de la organización.

b) Al desarrollo personal y profesional de un buen número de funcionarios cuyo talento se desvía a otras actividades particulares con la consiguiente descapitalización de la administración.

Las relaciones de puestos de trabajo podrán determinar el carácter directivo de aquellos puestos de trabajo cuyas tareas esenciales se correspondan con la función general de dirección, programación, coordinación y evaluación de la actuación administrativa, en los distintos ámbitos de prestación del servicio público. Los puestos de trabajo de carácter directivo se adscribirán, en todo caso, al Grupo Superior en que se clasifican los Cuerpos, Escalas o categorías del personal al servicio de la Administración de Castilla y León. El desempeño de los puestos de trabajo de carácter directivo estará sometido los sistemas de evaluación que se establezcan.

CAPÍTULO II
ORGANIZACIÓN

1.–Criterios de organización del trabajo.

Se reconoce la necesidad de continuar profundizando en la mejora continua de la Administración, como única respuesta a las exigencias que en cada momento demanda el constante y progresivo proceso de cambio de la sociedad, teniendo como objetivo el acercamiento de los poderes públicos a los ciudadanos a través de una Administración más ágil, eficaz y eficiente, lo que exige una permanente adecuación, cuando no transformación, de la organización, en la que el apoyo y compromiso de los empleados constituyen un factor clave.

A tal efecto se desarrollará una planificación integral de los recursos humanos a través de la racionalización y simplificación de la estructura ocupacional de cada sector de la Administración, permitirá abordar las diferentes situaciones con medidas adecuadas de reordenación, transformación y distribución del empleo, en un marco de estabilidad en el mismo, y que a la vez sirvan para motivar y estimular a los empleados a un cumplimiento más eficiente de sus tareas, sin descuidar aquellas que reviertan directamente en una mejora de las condiciones de trabajo y la dignificación de los empleados públicos.

Se considera que cualquier actuación en este campo debe estar presidida por los criterios de diálogo, negociación y participación, sin perjuicio de las funciones y competencias propias de cada una de las partes.

De acuerdo con lo anterior, la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León reconoce la importancia de la participación de los Sindicatos, como cauces naturales de representación de los empleados, en el proceso de racionalización y mejora del funcionamiento de la Administración.

En congruencia con ello se negociarán, previamente con las Organización Sindicales la determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal incluido en el ámbito de aplicación de este Acuerdo, quedando al margen de la negociación únicamente las decisiones de la Administración que afecten a sus potestades de organización.

Serán criterios inspiradores de la organización del trabajo:

– La adecuación de las plantillas.

– La racionalización y mejora de los procesos operativos.

– La valoración de los puestos.

– La profesionalización y promoción.

– La evaluación del desempeño.

– Técnicas de gestión por competencias.

En el marco de lo señalado en el presente Capítulo, la Administración establecerá el número, denominación, características de los puestos de trabajo y requisitos para su desempeño, tipificando los puestos de trabajo de características análogas, comunes en toda la Administración Autonómica.

Asimismo los Sindicatos presentes en la Comisión de seguimiento participarán en el diseño del sistema que permita racionalizar las estructuras del personal al servicio de la Administración, y que tendrá por objeto definir los instrumentos para la planificación de los recursos humanos mediante la articulación y la ordenación de las plantillas y relación de puestos de trabajo.

2.–Planificación de los recursos humanos.

Administración y Sindicatos consideran que la planificación es un instrumento esencial para cumplir con los principios de eficacia y eficiencia que deben presidir toda política de Recursos Humanos.

Para potenciar este instrumento, la Administración elaborará en el plazo máximo de un año un diagnóstico global de la situación de recursos humanos en la Administración de la Comunidad que permita diseñar políticas de empleo más acordes con las necesidades de la Administración y avanzar en la mejora de los servicios públicos.

Este Diagnóstico se realizará sobre la base de las orientaciones siguientes: satisfacer las necesidades de efectivos de las áreas prioritarias y dirigir los flujos de personal hacia las mismas; atender eficazmente la ordenación y gestión del personal; corregir las deficiencias detectadas en materia de incorporación de personal temporal; adaptar las relaciones de puestos de trabajo a las necesidades de efectivos; distribuir los efectivos de acuerdo con el reparto real de funciones y cargas de trabajo y orientar la movilidad, el ingreso y reingreso hacia los servicios prioritarios.

Se creará un Grupo de Trabajo Administración-Sindicatos en el marco de la Comisión de Seguimiento al que se le trasladarán los criterios y los objetivos del Diagnóstico, así como la información más relevante sobre los trabajos desarrollados. El citado Grupo de Trabajo podrá hacer propuestas para mejorar las medidas a desarrollar.

La planificación se articulará en planes estratégicos de recursos humanos de carácter plurianual en los que se resuma la política de recursos humanos para el período temporal comprendido.

Estos planes serán elaborados por las Consejerías y Organismos Autónomos y acordados con las Direcciones Generales de Función Pública y de Presupuestos y contendrán, al menos: los objetivos y estrategias de la organización, análisis de cargas de trabajo, inventario de recursos humanos, evolución previsible de las plantillas, objetivos en materia de recursos humanos, políticas de recursos humanos y evaluación de los resultados alcanzados.

Para la aplicación de las medidas que resulten de este proceso se atenderá a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 9/1987, de 12 de junio, de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

CAPÍTULO III

RACIONALIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

La interlocución entre la Administración y las Organizaciones Sindicales se considera el medio idóneo para la adopción de las medidas de racionalización, que al mismo

tiempo que constituyen una garantía de la eficiencia y operatividad de la Administración, sirvan al desarrollo de políticas de personal adecuadas.

En materia de jornada laboral es preciso el impulso de nuevas técnicas de gestión del tiempo de trabajo y asegurar la adaptabilidad y reordenación en los esquemas temporales de prestación de los servicios, desarrollando a través de la negociación modalidades o sistemas de horarios adaptados a las necesidades de los ciudadanos.

En el marco de la mejora para la prestación de los servicios públicos y al objeto de equilibrar las necesidades de la Administración y de los empleados públicos, se articulan sectorialmente las siguientes medidas:

1.a) La jornada máxima anual y los días máximos de trabajo efectivo de los empleados públicos, serán el resultado de descontar a los 365 días que tiene el año natural (366 en años bisiestos) el total de sumar al número de domingos y sábados que concurran cada año, 14 festivos, 2 días por Navidad (24 y 31 de diciembre), 22, 25 o 27, según los casos, días de vacaciones, y de multiplicar el resultado así obtenido por siete horas de promedio diario de trabajo efectivo, en lo que se refiere a la jornada ordinaria.

b) A todos los efectos se considerará trabajo efectivo el prestado dentro del horario establecido por el órgano competente y el que corresponde por los permisos retribuidos, así como los créditos de horas retribuidos para funciones sindicales.

c) La distribución de la jornada anual precitada, en función de las necesidades organizativas de cada centro, dependencia o unidad administrativa, podrá ser irregular, si bien respetando en todo caso los períodos mínimos de descanso diario y semanal establecidos legalmente con las salvedades, en su caso, establecidas en estos acuerdos.

d) El número de horas ordinarias de trabajo efectivo no podrá ser superior a 9 diarias, ampliables a 10 mediante acuerdo con la representación legal del personal.

e) Se garantiza un descanso diario de 20 minutos los cuales se computarán como tiempo efectivo de trabajo. Esta interrupción no podrá afectar a la prestación de los servicios, garantizándose en todo momento la presencia, al menos, del 50% de la plantilla de cada servicio o unidad administrativa. A estos efectos, el personal se organizará en turnos con el fin de que las dependencias y servicios queden adecuadamente atendidos.

f) La jornada semanal en las dependencias administrativas se realizará, con carácter general, de lunes a viernes en régimen de horario flexible cuya parte principal, llamado tiempo fijo o estable, será de cinco horas diarias, que serán de obligada concurrencia para todo el personal entre las nueve y las catorce horas. La parte variable del horario que constituye el tiempo de flexibilidad del mismo y a efectos de su cómputo y recuperación será la diferencia entre la jornada ordinaria establecida de acuerdo con lo dispuesto en la letra

a) del apartado 1 y las cinco horas diarias que constituyen la parte fija del horario. Se deberá realizar, teniendo en cuenta las necesidades del servicio, entre las siete horas y cuarenta y cinco minutos y las quince horas y quince minutos de lunes a viernes y entre las dieciséis y veinte horas de lunes a jueves.

g) Anualmente se procederá a la distribución anual de las horas de trabajo, los horarios de trabajo, así como las jornadas especiales que hubieran de establecerse en cada ámbito, garantizando, en todo caso, el cumplimiento de la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. Los conflictos que pudieran surgir en la negociación de los calendarios deberán resolverse en los ámbitos de negociación centralizados o superiores.

h) El régimen de jornada contemplado en este apartado entrará en vigor para todo el personal con efectos de 1 de enero del 2003. No obstante y con el fin de garantizar el mantenimiento de los adecuados niveles de calidad en la prestación de los servicios se podrá establecer un período de adaptación que, en ningún caso se extenderá más allá del 30 de junio del 2003, durante el que se podrá aplicar el régimen de jornada y horarios anteriores, con la obligación de compensar en descansos a lo largo del segundo semestre del año 2003 el tiempo trabajado por encima de la jornada ordinaria a la presente pactada, incrementándose el tiempo de exceso en un 5%.

i) Podrán establecerse para determinados puestos, cuya forma de provisión sea la libre designación, jornadas de dedicación especial de una duración superior a la prevista como jornada ordinaria con el límite máximo resultante de multiplicar por siete horas y treinta minutos el número de días considerados como de trabajo tenido en cuenta para el cálculo de la jornada máxima ordinaria. Dicho límite podrá superarse para aquellos puestos a los que excepcionalmente se les asigne una jornada de dedicación exclusiva o bien con disponibilidad horaria.

j) Lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de las jornadas especiales reglamentariamente establecidas o que pudieran establecerse.

k) En aquellos casos en que reglamentariamente se determine y siempre que resulte compatible con la naturaleza del puesto y con las funciones del centro de trabajo, los empleados públicos incluidos en el ámbito de aplicación de este Acuerdo, podrán solicitar al órgano competente el reconocimiento de una jornada reducida continua e ininterrumpida de cinco horas diarias, percibiendo un 75 por ciento del total de sus retribuciones. Esta modalidad de jornada reducida será incompatible con las reducciones de jornada previstas en la normativa aplicable al personal funcionario de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. El funcionario se reintegrará a la jornada normal, con las correspondientes retribuciones, en el plazo máximo de un mes desde el momento en que lo solicite.

2.–En el sector docente y dada la peculiaridad de la prestación del servicio público educativo, la determinación y establecimiento de las condiciones referidas a la adecuación y reordenación del tiempo de trabajo será objeto de negociación en el seno de la Mesa Sectorial de Educación, teniendo en cuenta la regulación y la fijación de las plantillas así como el marco normativo de referencia.

3.–En cuanto al sector sanitario la singularidad y características del servicio que presta, unido a la necesidad de aplicar de forma negociada la Directiva 93/104/CE del Consejo de la Unión Europea, que regula la jornada y tiempo de trabajo para dicho personal, así como el respeto de la normativa básica que lo desarrolle, fundamenta que la reordenación del tiempo de trabajo para este colectivo se realice de forma singular mediante la oportuna negociación que en el seno de la Mesa Sectorial se lleve a cabo de forma inmediata.

4.–Las partes acuerdan trasladar a las respectivas mesas la necesidad de estudiar la supresión de la realización de horas extraordinarias y de servicios extraordinarios que no obedezcan a razones de necesidad sobrevenida o urgencia, o en casos excepcionales debidamente motivados.

avanza
CASTILLA Y LEÓN

III.a) Cartas de servicios al ciudadano

§ 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)

Las Cartas de Servicios al Ciudadano son documentos escritos que informan sobre los servicios que tienen encomendados los órganos administrativos, unidades y centros a que se refieren, así como sobre los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con ellos y los compromisos de calidad en su prestación.

El sistema de Cartas de Servicios al Ciudadano se ha venido siguiendo a lo largo de la pasada década entre las Administraciones de diferentes países europeos, hasta llegar a nuestro país, donde han sido adoptadas por distintas Entidades Locales, Comunidades Autónomas y, últimamente, por la Administración General del Estado.

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 Línea Estratégica 1, dedicada a medidas generales y de difusión de las técnicas de Gestión de la Calidad Total, una Actuación específicamente dirigida a la implantación de Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración Autonómica.

Con las Cartas de Servicios al Ciudadano no se constituyen o reconocen nuevos derechos o servicios, sino que se establecen determinados niveles de calidad en la prestación de servicios previamente existentes, con el compromiso público de prestarlos en unas condiciones predeterminadas y con unos indicadores o estándares ponderables sobre la calidad del servicio que va a recibir el ciudadano.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano servirán, por otra parte, para orientar la actuación de la Administración Autonómica hacia el servicio al ciudadano, objetivando la actuación administrativa, transmitiendo al conjunto de integrantes de órganos y unidades administrativas una serie de objetivos determinados e implantando medios para facilitar la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Todo ello con la finalidad última de continuar acercando la Administración de la Comunidad de Castilla y León a los ciudadanos, así como con el fin de avanzar en la implantación de la mejora continua y la Gestión de la Calidad en los servicios públicos.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Presidencia y Administración Territorial y previa deliberación de la Junta de Castilla y León, en su reunión del día 9 de noviembre de 2000.

DISPONGO:

Artículo 1.º–Objeto.

Es objeto del presente Decreto la regulación del contenido y del procedimiento de elaboración y aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 2.º–Ámbito de aplicación.

Este Decreto será de aplicación a los órganos administrativos, unidades y centros de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León que atiendan o presten servicios a los ciudadanos, sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional.

Artículo 3.º–Definición de Cartas de Servicios al Ciudadano.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano son los documentos escritos que informan a los ciudadanos sobre los servicios que los órganos administrativos, unidades y centros tienen encomendados y prestan, así como sobre los derechos de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos.

Las Cartas contendrán, asimismo, los compromisos y estándares de calidad en su prestación y los indicadores de gestión que permitan seguir el grado de cumplimiento de esos compromisos.

Artículo 4.º–Contenido de las Cartas de Servicios al Ciudadano.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano deberán estar redactadas de forma breve, sencilla, evitando en lo posible tecnicismos y, en general, con terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, presentando los siguientes contenidos:

a) Datos identificativos del órgano administrativo, unidad o centro a que se refieren: denominación, dependencia orgánica, direcciones postales, números de teléfono, incluyendo los de línea 900 o similar, telefax, direcciones telemáticas, entendiendo por tales las de correo electrónico y de Internet, horarios de atención al público, plano de ubicación y, en su caso, indicación de los medios de transporte público útiles para desplazarse a las dependencias administrativas.

b) Funciones y competencias del órgano administrativo, unidad o centro, servicios que presta, así como una escueta relación de la principal normativa vigente reguladora de las prestaciones, servicios y procedimientos.

c) Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados.

d) Referencia expresa a la disponibilidad de acceso al Libro de Iniciativas y Reclamaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

e) Compromisos de calidad en relación con los procedimientos administrativos y servicios prestados, con especial referencia a los niveles de calidad con que unos y otros se ofrecen, tales como plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos o para la prestación de los servicios, tiempos máximos de respuesta en atención telefónica o similar, tiempos máximos de espera en atención presencial, volumen de expedientes gestionados, número de personas atendidas, número de personas satisfechas con la atención recibida, etc.

El cumplimiento de estos compromisos se evaluará a través de los indicadores que se especifiquen en la misma Carta de Servicios al Ciudadano, tales como número de expedientes administrativos tramitados y resueltos en plazo, número de días empleados a tal fin, porcentaje de peticiones atendidas y de expedientes resueltos, tiempo de espera en atención telefónica y presencial, número de admisiones en centros, niveles de satisfacción, número o porcentaje de quejas, etc.

f) En su caso, forma de participación o colaboración de los ciudadanos y usuarios en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios.

g) Con carácter complementario se podrán incluir referencias a iniciativas de gestión de la calidad, sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de salud laboral que puedan existir o se estime procedente adoptar. Se indicarán asimismo, cuando proceda, los mecanismos previstos para la integración de la dimensión de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en las actuaciones realizadas y los servicios prestados.

Artículo 5.º–Órganos responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios a los Ciudadanos.

1. Las Cartas de Servicios al Ciudadano deberán ser elaboradas por cada uno de los órganos, unidades y centros de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León que atiendan o presten servicios a los ciudadanos, bajo la responsabilidad de sus respectivos titulares.

2. Corresponde a las Secretarías Generales impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios al Ciudadano por todos los órganos administrativos, unidades y centros adscritos a las respectivas Consejerías, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Decreto.

3. La Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, velará por una correcta elaboración de las Cartas de Servicios al Ciudadano, colaborando en su redacción con los órganos administrativos, unidades y centros, cuando así fuera requerida.

Artículo 6.º–Procedimiento de elaboración y aprobación.

1. Las Secretarías Generales comunicarán a la Dirección General de Calidad de los Servicios el inicio de la elaboración de Cartas de Servicios al Ciudadano por cualquiera de los órganos administrativos, unidades o centros adscritos a sus respectivas Consejerías, a fin de dejar constancia del comienzo de los trabajos tendentes a su elaboración y, en su caso, solicitar colaboración en su redacción.

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 Cartas de Servicios a los Ciudadanos que, sólo excepcionalmente, excederá de Servicio, a nivel central, o de Sección, a nivel periférico.

2. La Secretaría General comunicará el inicio del expediente al correspondiente centro directivo o Delegación Territorial, a fin de que por éstos se encomiende su elaboración a los empleados públicos del órgano, unidad o centro interesado, sin perjuicio de que puedan participar empleados de otros órganos o unidades. En la elaboración de las Cartas se utilizará como guía el modelo de fichas que se recoge en Anexo al presente Decreto.

3. Finalizada la redacción de cada Carta de Servicios al Ciudadano, la Secretaría General de la Consejería de que dependa el órgano administrativo, unidad o centro correspondiente, la remitirá a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial para su aprobación, previo informe de la Dirección General de Calidad de los Servicios. La Orden de aprobación se hará pública mediante la inserción en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de un extracto del contenido de la Carta.

Artículo 7.º–Divulgación.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano estarán a disposición del público en la sede del órgano administrativo, unidad o centro a que se refieran.

A tal fin, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, editará las Cartas de forma que resulten lo más fácilmente identificables y accesibles por los ciudadanos y usuarios en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

Artículo 8.º–Actualización de las Cartas de Servicios al Ciudadano.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano deberán ser actualizadas cada tres años a partir de su aprobación, sin perjuicio de actualizaciones anteriores debidas a modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

Artículo 9.º–Seguimiento del grado de cumplimiento de las Cartas de Servicios al Ciudadano.

En la Memoria anual de cada Consejería se incluirá un apartado sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las correspondientes Cartas de Servicios al Ciudadano aprobadas.

Artículo 10.º–Base de Datos de Cartas de Servicios al Ciudadano.

Por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial se creará una Base de Datos de Cartas de Servicios al Ciudadano, comprensiva de todos los aspectos que integran sus contenidos, en la que se incluirán las Cartas de Servicios aprobadas y publicadas en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

Esta Base de Datos deberá mantenerse debidamente actualizada y será accesible en todo momento por los ciudadanos a través de Internet.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

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 elaboración y propuesta de las Cartas de Servicios al Ciudadano, 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 aquéllas de sus actuaciones o servicios que conlleven el ejercicio de potestad pública, ostentando las competencias de elaboración y propuesta quien se determine en su normativa específica.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.–Se autoriza a la Consejera de Presidencia y Administración Territorial a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Decreto.

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

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1. 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, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2. Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

A) IDENTIFICACIÓN

Las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano son unidades que tienen como misión específica prestar las funciones de atención e información administrativa de carácter general y orientación al ciudadano.

Las Oficinas están en las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León en cada capital de provincia. Los Puntos están ubicados en otros municipios, para una mayor cercanía al ciudadano.

B) UBICACIÓN

Oficinas:

ÁVILA: Pasaje del Císter, 1. C.P. 05001
Teléfonos: 920 355 017 - 920 355 132
Número oficial de fax 920 355 226

BURGOS: Plaza de Bilbao, 3. C.P. 09006
Teléfono: 947 281 567
Número oficial de fax 947 281 302

LEÓN: Edificio Usos Múltiples. Avda. Peregrinos, s/n. C.P. 24008
Teléfonos: 987 296 115 - 987 296 116
Número oficial de fax 987 227 780

PALENCIA: Avda. Casado del Alisal, 27. C.P. 34001
Teléfono: 979 715 501
Número oficial de fax 979 715 497

SALAMANCA: Plaza de la Constitución,1. C.P. 37001
Teléfono: 923 296 000
Número oficial de fax 923 296 751

SEGOVIA: Plaza Reina Doña Juana, 5. C.P. 40001
Teléfono: 921 417 320
Número oficial de fax 921 417 715

SORIA: Plaza Mariano Granados, 1. C.P. 42002
Teléfono: 975 236 695
Número oficial de fax 975 236 533

VALLADOLID: C/ Duque de la Victoria, 5. C.P. 47001
Teléfono: 983 414 640
Número oficial de fax 983 412 900

ZAMORA: C/ Leopoldo Alas Clarín, 4. C.P. 49018
Teléfono: 980 559 603
Número oficial de fax 980 522 280

Puntos:

ARENAS DE SAN PEDRO (Ávila): C/ José Gochicoa, 20. C.P. 05400
Teléfono: 920 372 198
Número oficial de fax 920 371 091

ARANDA DE DUERO (Burgos): Avda. Espolón, 35. C.P. 09400
Teléfono: 947 510 847
Número oficial de fax 947 502 730

MIRANDA DE EBRO (Burgos): C/ La Estación, 25. C.P. 09200
Teléfono: 947 347 481
Número oficial de fax 947 347 302

PONFERRADA (León): C/ Ramón González Alegre, 15. C.P. 24400
Teléfono: 987 409 425
Número oficial de fax 987 404127

C) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las Oficinas Generales de Información: días laborables de lunes a sábados de 9:00 a 14:00 horas, y de lunes a jueves de 16:30 a 18:30 horas.

Los Puntos de Información: días laborables de lunes a sábados de 9:00 a 14:00 horas.

II.–DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL

1. Información relativa de la Junta de Castilla y León sobre:

– Localización de Consejerías, órganos administrativos, centros, competencias y funciones que desarrollan cada uno de ellos.

– Procedimientos de gestión que se tramitan.

– Ayudas y subvenciones.

– Contrataciones administrativas.

– Premios y becas.

– Convocatorias de oposiciones.

– Convocatorias de cursos.

– Cualquier otra información general.

2. Recepción y registro de documentos que se presenten, sellado de la documentación complementaria y compulsa de copias, dirigidas a la Junta de Castilla y León, a la Administración del Estado y al resto de Administraciones Públicas.

3. Registro de documentos transmitidos mediante fax a los números telefónicos oficiales, dirigidos a la Junta de Castilla y León.

4. Admisión de sugerencias y quejas que quieran formular los ciudadanos, sobre cualquier servicio público autonómico.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. A que se les resuelva cualquier duda que tengan, obteniendo información y orientación acerca de los requisitos de las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

2. A obtener copia de la solicitud registrada.

3. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban quedar en poder de la Administración.

4. A la compulsa de copias previo cotejo con el original, de acuerdo con la normativa.

5. A presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:

– El libro de sugerencias y quejas.

– El buzón físico de sugerencias y quejas.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

1. En atención presencial e información durante el horario establecido:

– Tiempo máximo de espera inferior a 5 minutos respecto al 90% de las consultas y de 10 minutos el 10% restante.

2. En atención telefónica durante el horario de atención al público:

– Inmediata.

3. Entrega de impresos de solicitudes de oposiciones de la Junta de Castilla y León:

– En el mismo momento de ser atendido.

4. Recepción y registro de la solicitud y, en su caso, copia sellada de documentación y compulsa de copias:

– Tiempo máximo de espera inferior a 3 minutos respecto al 95% de los registros y de 5 minutos respecto al 5% restante.

5. Recepción y registro de documentos presentados por fax:

– Todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día.

6. Remisión interna de las solicitudes o escritos, documentación, y sugerencias y quejas:

– Como máximo, al día siguiente hábil de su presentación.

7. Facilitar el libro de sugerencias y quejas:

– En el mismo momento de su petición.

8. Acceso al buzón físico de sugerencias y quejas:

– Señalizado y fácil acceso.

9. Trato y atención en la prestación de estos servicios:

– Personal, confidencial, amable y respetuoso.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

1. El porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad antes expuestos.

2. El número de quejas y sugerencias sobre nuestros propios servicios.

3. El porcentaje de ciudadanos satisfechos sobre el total de los atendidos.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

1. Encuestas periódicas sobre la calidad de los servicios ofrecidos por estas Oficinas y Puntos.

2. Sugerencias y quejas sobre nuestros propios servicios.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección General de Calidad de los Servicios
C/ Santiago Alba, 1 - 47008 VALLADOLID

§ 24

ORDEN PAT/294/2003, de 13 de marzo, por la 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1. Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Servicios Territoriales de Economía y Hacienda, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2. Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en dichos Servicios Territoriales, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

Los Servicios Territoriales de Economía y Hacienda, encuadrados en las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León en cada una de las provincias y dependientes

avanza
CASTILLA Y LEÓN

funcionalmente de la Consejería de Economía y Hacienda, tienen encomendadas las funciones de gestión de tributos, la realización de actuaciones de inspección y valoración tributaria, el servicio de caja, la gestión recaudatoria, la gestión de la Caja General de Depósitos en el ámbito provincial y la ejecución en ese ámbito de las competencias de la Consejería que no estén atribuidas a los Servicios Centrales.

B) UBICACIÓN

ÁVILA: Pasaje del Císter, 1. C.P. 05001
Teléfono: 920 355 007
Fax: 920 355 296

BURGOS: Plaza de Bilbao, 3. C.P. 09006
Teléfono: 947 281 500
Fax: 947 237 936

LEÓN: Edificio Usos Múltiples. Avda. Peregrinos, s/n. C.P. 24008
Teléfono: 987 296 913
Fax: 987 296 900

PALENCIA: Avda. Casado del Alisal, 27 - 2.ª planta. C.P. 34001
Teléfono: 979 715 508
Fax: 979 715 591

SALAMANCA: Plaza de la Constitución, 1. C.P. 37001
Teléfonos: 923 296 000 y 923 296 001
Fax: 923 296 037

SEGOVIA: Plaza Reina Doña Juana, 5. C.P. 40001
Teléfono: 921 417 488
Fax: 921 417 486

SORIA: Plaza Mariano Granados, 1. C.P. 42002
Teléfonos: 975 236 640, 975 236 641 y 975 236 642
Fax: 975 236 643

VALLADOLID: C/ Jesús Rivero Meneses, s/n. C.P. 47009
Teléfono: 983 414 370
Fax: 983 414 395

ZAMORA: C/ Leopoldo Alas Clarín, 4 - 1.ª planta. C.P. 49018
Teléfono: 980 559 600
Fax: 980 526 601

Existen además Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, ubicadas en todos los Registros de la Propiedad de Castilla y León, excepto en los de capital de provincia y el número 2 de Ponferrada.

C) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todos los días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

II.–SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1. Gestión de los siguientes tributos:

– Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

– Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

– Impuesto sobre el Patrimonio.

– Tributos sobre el Juego.

– Impuesto especial sobre determinados Medios de Transporte, a partir de 2004.

– Impuesto sobre las Ventas Minoristas de determinados Hidrocarburos, a partir de 2004.

2. Información presencial y telefónica en las oficinas de los Servicios Territoriales, y a través de Internet.

3. Información sobre el valor de los bienes inmuebles y de los vehículos usados a través de la página de Internet www.jcyl.es/tributos o mediante solicitud presentada en los Servicios Territoriales.

4. Servicio de confección de autoliquidaciones en los Servicios Territoriales, que incluye, además la elaboración de valoraciones previas de los bienes que integran el hecho imponible.

5. Ayuda en los Servicios Territoriales para la cumplimentación de los modelos y formularios.

6. Facilitación de diferentes formularios para presentar solicitudes de aplazamientos, fraccionamientos, alegaciones, recursos de reposición, suspensiones, compensaciones y otras comunicaciones de carácter tributario.

7. Constitución de fianzas ante la Administración de la Comunidad y sus Organismos Autónomos.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. A ser informado y asistido en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

2. A ser informado de los valores de los bienes inmuebles.

3. A ser informado de sus derechos al inicio de las actuaciones de inspección.

4. A ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías, en los términos legalmente previstos.

5. A ser oído en el trámite de audiencia y a formular alegaciones.

6. A obtener las devoluciones de ingresos indebidos con intereses de demora.

7. A conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que es interesado.

8. A la confidencialidad de los datos obtenidos por la Administración Tributaria.

9. A presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:

– El libro de sugerencias y quejas.

– El buzón físico de sugerencias y quejas.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias.

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

1. La Administración Autonómica se compromete a potenciar un modelo basado en el impulso del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

2. La atención será personalizada y prestada por personal especializado.

3. Las solicitudes de valoración de bienes inmuebles presentadas en los Servicios Territoriales estarán disponibles en un plazo de 15 días.

4. La información proporcionada a través de Internet se actualizará periódicamente y en plazos que se irán reduciendo progresivamente.

5. En la página de Internet estarán a disposición de los ciudadanos programas de ayuda para la declaración-liquidación de los tributos gestionados.

6. Se reducirán los tiempos en la gestión de las declaraciones, en la resolución de los recursos y de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

1. Número de valoraciones de bienes inmuebles realizadas a través de Internet o mediante informe previa solicitud del interesado.

2. Reducción del tiempo medio en la gestión de expedientes.

3. Reducción del plazo transcurrido desde la publicación de una norma en materia tributaria, hasta su incorporación a la página de Internet.

4. Número de declaraciones efectuadas a través de los programas de ayuda.

5. Número de solicitudes de valoraciones previas de inmuebles atendidas en el plazo de 15 días.

6. El número de quejas y sugerencias sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

1. Encuestas periódicas sobre la calidad de los servicios ofrecidos.
2. Sugerencias y quejas sobre nuestros propios servicios.

VII.–ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA CARTA

SERVICIOS TERRITORIALES DE ECONOMÍA Y HACIENDA

§ 25

ORDEN PAT/584/2003, de 30 de abril, por la 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1. Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Atención Integral al Consumidor, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2. Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Atención Integral al Consumidor es un instrumento de comunicación permanente entre la Administración y el ciudadano, que tiene como misión realizar las

funciones de información al ciudadano relativa a consumo, realización de actuaciones de formación y educación en materia de consumo, fomento de la participación en el Sistema Arbitral de Consumo, así como el impulso de líneas de actuación para la protección de los derechos e intereses de los consumidores.

B) DIRECCIÓN Y TELÉFONOS

Dirección: C/ Jesús Rivero Meneses, 3. 47014.- Valladolid.
Teléfono: 902 477 747
Fax: 983 411 460
Correo electrónico: carmen.herrero@cict.jcyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es/consumo

C) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Atención telefónica presencial: lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 horas, y viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Mediante contestador automático el resto de la jornada, así como sábados y domingos.

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

1. Información y asesoramiento a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y los medios para ejercerlos.

2. Información a las empresas sobre sus obligaciones en materia de consumo y canalización de sus consultas.

3. Desarrollo de campañas de información sobre los derechos de los consumidores.

4. Difusión para público conocimiento de las irregularidades detectadas que puedan tener interés general.

5. Información sobre líneas de ayuda de la Administración Autonómica en materia de consumo.

6. Planificación de actividades formativas dirigidas a distintos colectivos.

7. Impulso de la educación al consumidor, con especial incidencia en el ámbito escolar.

8. Acceso gratuito a los fondos bibliográficos, documentales y audiovisuales del Aula Permanente de Recursos Didácticos en materia de consumo.

9. Canalización de solicitudes de mediación y arbitraje.

10. Fomento de la adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. A ser tratados con el debido respeto y consideración.

2. A recibir información sobre consumo de manera presencial por correo postal, correo electrónico, a través de la página web, fax o teléfono.

3. A ser atendidos directa y personalizadamente.

4. A ser orientados sobre sus derechos y el cauce adecuado para ejercitarlos.

5. A que se les facilite documentación técnica y jurídica en materia de consumo.

6. A conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

7. A presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:

– El libro de sugerencias y quejas, ubicado en la Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Atención personalizada, trato correcto y amable en unas instalaciones adecuadas y accesibles.

2. Atención telefónica inmediata en el horario establecido.

3. Atención de las consultas realizadas mediante el contestador automático en el inicio de la jornada laboral siguiente.

4. Atención presencial con un tiempo de espera no superior a 5 minutos.

5. Contestar las consultas recibidas por correo postal o electrónico a través de la página web en un plazo no superior a un día hábil.

6. Actualizar anualmente los fondos del Aula Permanente de Recursos Didácticos en materia de consumo.

7. Extender el número de destinatarios de las acciones formativas y educativas a todos los colectivos implicados.

8. Realizar campañas de información y editar publicaciones siempre que la actualidad lo precise.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

1. Tiempo medio de espera o de respuesta de las consultas en cada uno de los canales utilizados.

2. Número de fondos bibliográficos, documentales y audiovisuales adquiridos durante el último año.

3. El número de quejas y sugerencias sobre nuestros propios servicios.

4. Resultado de las encuestas realizadas a los ciudadanos sobre el funcionamiento del servicio.

5. Número de ciudadanos que han utilizado en más de una ocasión este servicio.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

1. Encuestas periódicas sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

2. Sugerencias y quejas sobre nuestros propios servicios.

3. A través de las asociaciones representadas en el Consejo Castellano y Leonés de Consumidores y Usuarios.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

C/ Jesús Rivero Meneses, 3 - 47014 VALLADOLID

avanza
CASTILLA Y LEÓN

§ 26

ORDEN PAT/585/2003, de 30 de abril, por la 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1. Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Oficina de Información Turística de Valladolid, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2. Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en dicha Oficina, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

La Oficina de Información Turística de Valladolid es la unidad encargada de facilitar al usuario de forma habitual información turística integral de la Ciudad y Provincia de Valladolid y de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, relacionada con el trans-

porte, alojamiento, servicios, monumentos, espectáculos y otras actividades relativas al turismo y al ocio.

La Oficina de Información Turística de Valladolid está gestionada conjuntamente por la empresa pública Sociedad de Promoción del Turismo de Castilla y León (SOTUR, S.A.), dependiente de la Junta de Castilla y León, la Diputación Provincial de Valladolid y el Ayuntamiento de Valladolid.

B) UBICACIÓN Y DIRECCIÓN TELEMÁTICA

C/ Santiago, 19 (Pasaje)
47001 VALLADOLID
Teléfonos: 983 344 013 y 983 351 801
Fax: 983 354 731
Correo electrónico: oficina.turismo.va@jcyl.es

C) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

La Oficina de Información Turística de Valladolid está abierta al publico todos los días del año (excepto el día de Navidad y el de Año Nuevo) en los siguientes horarios:

Temporada Baja: Todos los días de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 horas.

Temporada Alta (Semana Santa, julio, agosto, fiesta patronales de Valladolid y puentes): Viernes y sábados de 9:00 a 21:00 horas. Resto de los días de 9:00 a 20:00 horas.

II.–SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1. Ofrecer información sobre la oferta turística (rutas turísticas, espacios naturales, museos, monumentos, salas de exposiciones, etc.).

2. Elaborar y gestionar una programación de visitas guiadas a museos, monumentos, exposiciones, etc.

3. Distribuir material turístico promocional en diferentes idiomas.

4. Proporcionar información relativa a la oferta de establecimientos turísticos (alojamientos hoteleros, turismo rural, campings, restaurantes, etc.).

5. Facilitar información cultural y de ocio relativa a eventos musicales, deportivos, cinematográficos, exposiciones, fiestas, ferias y congresos.

6. Suministrar información de la oferta de actividades al aire libre (senderismo, montañismo, rafting, barranquismo, puenting, etc.).

7. Informar de los diferentes medios de transporte.

8. Proporcionar al turista información sobre el ejercicio de los derechos que le corresponden como usuarios de los servicios turísticos, recibir las reclamaciones que puedan formular los usuarios y canalizarlas al órgano administrativo competente.

La información se proporciona de manera presencial, telefónica, telemática y a través de correo postal.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Recibir información objetiva sobre los distintos aspectos de los recursos y de la oferta turística de Castilla y León.

2. Obtener una información relativa a servicios turísticos real, veraz e imparcial de manera eficaz y rápida.

3. Participar en igualdad de condiciones en las actividades que programe y gestione la Oficina.

4. Ser atendidos directa y personalizadamente, con respeto y deferencia por el personal de la Oficina de Turismo.

5. Presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:

– El libro de sugerencias y quejas.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

6. Tener a su disposición las Hojas de Reclamaciones.

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

1. En atención presencial durante el horario establecido:

• Realizar las gestiones oportunas para dar respuesta inmediata a la totalidad de las consultas en materia de turismo de Castilla y León.

• El 95% de las consultas serán atendidas en un tiempo medio inferior a 10 minutos en temporada baja y 15 minutos en temporada alta.

2. En atención telefónica durante el horario de atención al público:

• La totalidad de las consultas se resolverán positivamente con una sola llamada. Cuando no se disponga de la información en el momento, se solicitará un teléfono de contacto para facilitar la respuesta en un plazo no superior a 2 horas.

• El tiempo medio de atención de las consultas telefónicas recibidas no excederá de 7 minutos.

3. En atención telemática:

• Las consultas recibidas se contestarán en el plazo máximo de 4 días.

4. En atención por correo postal:

• Las consultas recibidas se contestarán en un plazo máximo de 4 días, entre la fecha de entrada y la fecha de salida de la Oficina de Turismo.

5. Programa de visitas guiadas:

• Se realizará al menos en dos campañas anuales.

• Se adecuará a las características de los colectivos que lo soliciten (personas con discapacidades, personas mayores, niños, etc.).

6. Recepción de reclamaciones relacionadas con los diferentes servicios que presta la Oficina de Turismo:

• Se remitirán a los órganos competentes en un plazo máximo de 3 días.

7. La información se prestará en idioma inglés, cuando el servicio sea requerido.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

1. El porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad antes expuestos.
2. El número de quejas, sugerencias y reclamaciones sobre nuestros propios servicios.
3. El número de felicitaciones y agradecimientos recibidos.
4. Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

1. Encuestas periódicas sobre la calidad de los servicios ofrecidos por esta Oficina de Turismo.

2. Sugerencias, quejas y reclamaciones sobre nuestros propios servicios.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

La empresa pública Sociedad de Promoción del Turismo de Castilla y León (SOTUR, S.A.), dependiente de la Junta de Castilla y León, el Patronato Provincial de Turismo de Valladolid, dependiente de la Diputación Provincial de Valladolid, y la Fundación Municipal de Cultura del Ayuntamiento de Valladolid supervisarán el cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios al Ciudadano e impulsarán las acciones de mejora.

VIII.–INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

1. La Oficina de Turismo recicla papel y cartón en períodos quincenales.

2. Direcciones páginas web:

- www.jcyl.es/turismo (Información turística de Castilla y León).
- www.asomateavalladolid.org (Información turística de la Provincia de Valladolid).
- www.fmcva.org (Información turística de la Ciudad de Valladolid).

3. Información turística telefónica:

- Información turística de Castilla y León: 902 203 030. Horario: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas, sábados de 9:30 a 18:30 y domingos de 10:30 a 18:30 horas.

- Información municipal 010 (sólo Ciudad). Horario: lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y sábados de 10:00 a 14:00.

4. La Oficina de Información Turística de Valladolid facilita además información turística básica del resto de las Comunidades Autónomas siempre y cuando se disponga de dicha información.

§ 27

ORDEN PAT/586/2003, de 30 de abril, por la 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1. Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Red de Instalaciones Juveniles-Residencias Juveniles, gestionadas directamente por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2. Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en estas Residencias Juveniles, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

avanza
CASTILLA Y LEÓN

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

Las residencias juveniles son establecimientos de carácter cultural y formativo puestas al servicio de aquellos jóvenes que, por razones de estudio o trabajo, se ven obligados a permanecer fuera de su domicilio familiar durante, al menos, un trimestre.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Profesor Arturo Duperier
Avenida de la Juventud, s/n. - ÁVILA
Teléfono 920 221 716

Gil de Siloé
Avenida General Vigón, s/n. - BURGOS
Teléfono 947 220 362

Consejo de Europa
Paseo del Parque, 2 - LEÓN
Teléfonos 987 200 206 y 987 202 969

Infanta Doña Sancha
C/ Corredera, 2 - LEÓN
Teléfonos 987 203 459 y 987 203 009

Castilla
C/ Chalets, 1 - PALENCIA
Teléfonos 979 713 366 y 979 712 533

Emperador Teodosio
Paseo Conde Sepúlveda, 4 - SEGOVIA
Teléfonos 921 441 111 y 921 441 047

Juan Antonio Gaya Nuño
Paseo San Francisco, 1 - SORIA
Teléfonos 975 221 466 y 975 223 169

Antonio Machado
Plaza José Antonio - SORIA
Teléfono 975 220 089

Doña Urraca
C/ Villalpando, 7 - Zamora.
Teléfonos 980 512 671 y 980 512 759

TELÉFONO JOVEN DE CASTILLA Y LEÓN: 901 206 020
WEB: www.jcyl.es

II.–SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Básicos:
– Alojamiento
– Manutención
– Lavandería para usuarios
– Recogida de avisos
– Áreas de ocio
– Instalaciones deportivas
– Salón de juegos
– Sala de TV y video
– Áreas de Trabajo:
– Biblioteca
– Salón de actos
– Sala de informática
– Sala de estudio
Otros:
– Teléfono público
– Ayuda para la gestión de actividades
– Máquinas de bebidas frías y calientes
– Información sobre los recursos turísticos de la zona

De cara a la protección del Medio Ambiente se cuenta con servicios para recogida de aceites y pilas y para reciclado de papel y cartón. Además, en la mayor parte de los centros, se han instalado paneles solares de apoyo al suministro de agua caliente sanitaria.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Uso y disfrute de las instalaciones y dependencias de la Residencia, en las condiciones establecidas en el Reglamento de Régimen Interno de la misma.

2. Formación cultural a través de los programas de actividades que se generen en la Residencia.

3. Practicar actividades deportivas y recreativas.

4. Formular cuantas iniciativas y sugerencias consideren oportunas, bien individualmente o a través de los órganos colegiados de participación.

5. Elegir y ser elegidos para los cargos en los órganos de representación de los residentes en la organización y funcionamiento de la Residencia.

6. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

7. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

8. Presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:

– El libro de sugerencias y quejas.

– Un escrito dirigido al director o responsable del albergue, o entregado en el Buzón de encuestas y sugerencias.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León.

www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Prestación de servicios del 1 de octubre al 30 de junio, excluyendo períodos vacacionales marcados en el calendario universitario, con reserva de plaza y custodia de enseres por ausencia del residente durante los períodos vacacionales.

2. Alojamiento incluyendo:

– Mesa de estudio y armario por residente.

– Camas con colcha, manta y almohada.

– Servicio de limpieza diario de habitaciones, baños y zonas comunes.

3. Manutención: Pensión completa para todas las personas alojadas durante los horarios establecidos.

4. Control de las condiciones higiénico-sanitarias en la elaboración y preparación de alimentos.

5. Máquinas para lavado y secado a disposición de los residentes, todos los días de 10 h. a 20 h.

6. Zonas de trabajo, tales como sala de informática con ordenadores conectados a Internet, biblioteca y sala de estudio, garantizando al residente un lugar de estudio a cualquier hora del día.

7. Lugares para realización de actividades conjuntas: Salón de actos, salas de reunión. Se dispondrá de un programa trimestral de actividades.

8. Instalaciones para la realización de actividades deportivas, todos los días en los horarios establecidos por el centro.

9. Servicio de recogida de avisos como mínimo de 8 h. a 22 h.

10. Personal de control de entrada durante 24 horas, con acceso libre a los residentes de 7 h. a 24 h., permitiéndose el acceso a la residencia de 0 h. a 7 h. según los horarios establecidos por el centro.

11. Recepción diaria de prensa a disposición de los residentes.

12. Tablón informativo situado en la recepción de la residencia, con información oficial y de interés general.

13. Se dará respuesta a todas las sugerencias y quejas formuladas en un plazo máximo de 15 días, bien mediante escrito al interesado o tratándolo en la junta de residentes.

14. Presentación de los resultados de las encuestas de evaluación de la calidad del servicio en un plazo máximo de un mes desde la fecha de entrega.

15. Existencia de un Catálogo de Servicios específico para cada uno de los centros a los que alcanza la presente Carta de Servicios.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

1. Resultados extraídos de las encuestas de satisfacción.
2. Evolución del número de quejas.
3. Evolución del número de sugerencias.
4. Solicitudes rechazadas por falta de capacidad.
5. Porcentaje de ocupación.
6. Porcentaje de residentes que continúan más de un curso.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

1. Junta de Dirección.
2. Junta de residentes.
3. Buzón de sugerencias.
4. Encuestas de evaluación del servicio recibido.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección General de Juventud
C/ Nicolás Salmerón, 5 - 47004 VALLADOLID

§ 28

ORDEN PAT/587/2003, de 30 de abril, por la 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regula 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), establece en su artículo 6.º3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad a los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1. Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Red de Instalaciones Juveniles-Albergues Juveniles, gestionados directamente por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2. Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en estos Albergues Juveniles, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

Los albergues juveniles son establecimientos que de forma temporal o permanente se destinan a dar alojamiento, como lugar de paso, de estancia o de realización de una acti-

vidad, preferentemente a jóvenes alberguistas, de forma individual o colectiva, o como marco de una actividad de tiempo libre o formativa.

Los albergues juveniles de temporada podrán ser utilizados como permanentes, si durante el período lectivo universitario no se cubrieran un número determinado de plazas, a criterio de la Dirección General de Juventud.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

ALBERGUES PERMANENTES

Navarredonda de Gredos
Ctra. Comarcal C-500, Km. 41,5
Navarredonda de Gredos (ÁVILA)
Teléfono 920 348 005

Fernán González
C/ Anduva, 82
Miranda de Ebro (BURGOS)
Teléfono 947 320 932

Palencia
C/ Chalets, 1
PALENCIA
Teléfonos 979 713 366 y 979 712 533

Diego Torres y Villarroel
C/ Severo Ochoa, 4
Peñaranda de Bracamonte (SALAMANCA)
Teléfono 923 540 988

San Rafael
Paseo de San Juan, s/n.
San Rafael-El Espinar (SEGOVIA)
Teléfono 921 171 457

San Martín de Castañeda
Carretera del Lago, s/n.
San Martín de Castañeda (ZAMORA)
Teléfono 980 622 053

ALBERGUES DE TEMPORADA

Profesor Arturo Duperier
Avenida de la Juventud, s/n

ÁVILA
Teléfono 920 221 716

Gil de Siloé
Avenida General Vigón, s/n.
BURGOS
Teléfono 947 220 362

Consejo de Europa
Paseo del Parque, 2
LEÓN
Teléfonos 987 200 206 y 987 202 969

Infanta Doña Sancha
C/ Corredera, 2
LEÓN
Teléfonos 987 203 459 y 987 203 009

Emperador Teodosio
Paseo Conde Sepúlveda, 4
SEGOVIA
Teléfonos 921 441 111 y 921 441 047

Juan Antonio Gaya Nuño
Paseo San Francisco, 1
SORIA
Teléfonos 975 221 466 y 975 223 169

Antonio Machado
Plaza José Antonio
SORIA
Teléfono 975 220 089

Doña Urraca
C/ Villalpando, 7
ZAMORA
Teléfonos 980 512 671 y 980 512 759

TELÉFONO JOVEN DE CASTILLA Y LEÓN: 901 206 020
WEB: www.jcyl.es.

II.– SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Básicos:
– Alojamiento (habitaciones múltiples)
– Manutención (durante los horarios de funcionamiento del comedor)

– Lavandería para usuarios
– Recogida de avisos

Áreas de ocio:
– Salón de juegos, TV y vídeo
– Instalaciones deportivas

Áreas de Trabajo:
– Sala de reuniones y actividades

Otros:
– Teléfono público
– Información sobre los recursos turísticos de la zona
– Consigna

De cara a la protección del medio ambiente se cuenta con servicios para recogida de aceites y pilas y para reciclado de papel y cartón. Además, en la mayor parte de los centros, se han instalado paneles solares de apoyo al suministro de agua caliente sanitaria.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Recibimiento: Los albergues juveniles están abiertos a todos aquellos usuarios que estén en posesión de los carnés de la UYHF (International Youth Hostel Federation) o de la REAJ (Red Española de Albergues Juveniles). Existe la posibilidad de hacerse miembro, si aún no se es.

2. Realizar reservar con antelación.

3. Disfrutar de instalaciones cómodas: Camas con sábanas, y un número suficiente de lavabos/duchas.

4. Uso y disfrute de las instalaciones deportivas, de ocio y convivenciales.

5. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

6. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

7. Presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:

– El libro de sugerencias y quejas.

– Un escrito dirigido al director o responsable del albergue, o entregado en el Buzón de encuestas y sugerencias.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Prestación de los servicios durante todo el año en los albergues permanentes y del 1 de julio al 15 de septiembre en los albergues de temporada.

2. Cada albergue garantiza un número concreto de plazas de alojamiento, que incluyen: Camas completamente equipadas.

3. Servicio de limpieza diaria de habitaciones, baños y zonas comunes.

4. Manutención: Pensión completa para todas las personas alojadas durante los horarios establecidos, previa reserva o aviso, y siempre que se encuentre en funcionamiento el servicio de comedor según los criterios establecidos por el centro.

5. Control de las condiciones higiénico-sanitarias en la elaboración y preparación de alimentos.

6. Máquinas para lavado y secado o tendederos a disposición de los alberguistas, mediante fichas de pago, todos los días de 10 h. a 20 h.

7. Servicio de recogida de avisos como mínimo de 8 h. a 22 h.

8. Horario de recepción y admisión de 10 h. a 14 h., y de 16 h. a 20 h.

9. Tablón informativo situado en la recepción de la residencia, con información oficial y de interés general.

10. Se dará respuesta a todas las sugerencias y quejas formuladas en un plazo máximo de 15 días, bien mediante escrito al interesado o tratándolo en la junta de residentes.

11. Presentación de los resultados de las encuestas de evaluación de la calidad del servicio en un plazo máximo de un mes desde la fecha de entrega.

12. Existencia de un Catálogo de Servicios específico para cada uno de los centros a los que alcanza la presente Carta de Servicios.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

1. Resultados extraídos de las encuestas de satisfacción.

2. Evolución del número de quejas.

3. Evolución del número de sugerencias.

4. Solicitudes rechazadas por falta de capacidad.

5. Porcentaje de ocupación anual del albergue.

6. Porcentaje de alberguistas que repiten estancia en el albergue.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

1. Buzón de sugerencias.
2. Encuestas de evaluación del servicio recibido.
3. Contacto directo de los responsables de los grupos con el director o responsable del albergue.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD
C/ Nicolás Salmerón, 5 - 47004 VALLADOLID

§ 29

ORDEN PAT/797/2003, de 5 de junio, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro de Atención a Minusválidos Psí quicos de Valladolid.

(B.O.C. y L. n.º 118, de 20 de junio de 2003)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad de los Servicios.

DISPONGO:

Primero.

1. Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos de Valladolid, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2. Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en el propio Centro y en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos (CAMP) de Valladolid tiene como misión proporcionar vivienda, con los apoyos necesarios para satisfacer las necesidades

afectivas, sociales, personales y materiales de las personas con discapacidad psíquica gravemente afectadas.

Asimismo, se encarga de proporcionar oportunidades y apoyos para que la persona adquiera habilidades que faciliten su autonomía, integración y participación en la comunidad.

B) UBICACIÓN
C/ Pajarillos, s/n. - 47012 Valladolid
Teléfono 983 398 400
Fax: 983 294 373

C) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
Horario de visitas: Todos los días de 10:30 a 13:00 horas y de 15:30 a 19:30 horas.
Horario de información: Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

II.–SERVICIOS QUE PRESTAN

1. Servicio de vivienda, que pretende ser un hogar-residencia y un centro de convivencia destinado a proporcionar una atención integral.

2. Servicio de centro de día, que, a través de la puesta en marcha de programas individuales, fomenta el desarrollo y el bienestar emocional de las personas en entornos especialmente enriquecidos en apoyos y ayudas técnicas.

3. Servicio de residencia temporal, orientado a usuarios que, por causas familiares, sociales o sanitarias, no pueden ser atendidos debidamente en su entorno familiar durante un período de tiempo determinado.

4. Servicio de asistencia social, que tiene como objetivo fomentar la inclusión social y las relaciones interpersonales entre el usuario, su familia y la sociedad en su conjunto.

5. Servicio de atención psicológica, encargado de elaborar y evaluar programas terapéuticos de carácter individual, familiar e institucional, así como coordinar programas y actividades de desarrollo individual, encaminados a aumentar la calidad de vida de los usuarios.

6. Servicio de desarrollo personal, donde diferentes técnicos (educadores, maestros de taller, terapeuta ocupacional y cuidadores técnicos) elaboran, ejecutan y evalúan los programas encaminados a aumentar la autonomía y facilitar la integración de los usuarios en la sociedad.

7. Servicio de salud y bienestar físico, donde diferentes profesionales (médico, enfermeras, fisioterapeuta) elaboran y hacen el seguimiento de los programas y actividades que se requieren para el mantenimiento del bienestar físico de los usuarios.

III.–DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Centro tienen derecho a:

1. Beneficiarse de los servicios y prestaciones que facilita el Centro.

2. Recibir visitas y efectuar salidas sin ayuda del personal del Centro, en las horas establecidas en el Reglamento de Régimen Interior.

Los representantes legales podrán ejercer, en nombre de los usuarios, los siguientes derechos:

1. Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.

2. Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates, con voz y voto.

3. Formar parte de las comisiones que se constituyan.

4. Participar como elector y elegible en los procesos electorales del Centro.

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Mantener un índice de ocupación en torno al 100% a lo largo del año, y cubrir las demandas de la sociedad para los servicios de día y residencia temporal hasta alcanzar el máximo de nuestra capacidad.

2. Realizar de forma sistemática, y al menos una vez al año, encuestas de satisfacción entre los familiares o representantes legales de los usuarios. Publicar los resultados de la encuesta y utilizar la información obtenida para la mejora de la asistencia prestada y la puesta en marcha de nuevos servicios.

3. Evaluar y revisar el programa de desarrollo individual de cada usuario al menos una vez al año.

4. Mantener adecuadamente informadas a las familias sobre la situación de los usuarios y remitir un informe anual a cada una de ellas.

5. Ser un punto de referencia para la sociedad en cuanto a información sobre integración de las personas con discapacidad, a través de la colaboración con instituciones, asociaciones y entidades de carácter público o privado.

6. Promover la participación e integración de los usuarios en su entorno más cercano y en la sociedad en general, a través de actividades socioculturales y de ocio, asegurando mensualmente la participación del 100% de los usuarios.

7. Establecer un sistema de comunicación, que resuelva y responda las iniciativas y reclamaciones sobre las que se tenga competencia en un plazo máximo de 7 días.

8. Asegurar la participación de los usuarios en todos los programas de salud que estén ofertados en el área sanitaria donde está enclavado el Centro y que les sean de aplicación.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

1. El porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad antes expuestos.
2. El índice de ocupación del Centro.
3. El número de encuestas de satisfacción/año.
4. El número de colaboraciones/año con otras entidades.

VI.–FORMAS DE HACERNOS LLEGAR LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS

– A través del Libro de Sugerencias y Quejas, que está disponible en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

– Mediante el Buzón de Sugerencias y Reclamaciones ubicado en el mismo Centro.

– Mediante el Buzón Virtual de Sugerencias y Quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

– Mediante comunicación escrita dirigida al Centro, debiéndose reflejar la identidad de la persona que la presenta y su domicilio a efectos de notificación.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.

§ 30

ORDEN PAT/898/2003, de 30 de junio, por la 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1. Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de las Secciones de Interior de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2. Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

Las Secciones de Interior de las Delegaciones Territoriales son unidades que tienen como misión específica la ejecución a nivel provincial de la normativa aplicable en materia de:

a) Casinos, juegos y apuestas.

b) Espectáculos públicos.

c) Espectáculos taurinos.

La ejecución de sus competencias en estas materias se concreta en la resolución de las solicitudes que formulen los ciudadanos, la tramitación de las autorizaciones que sean preceptivas, así como, en caso de incumplimiento, la iniciación y resolución de los correspondientes expedientes sancionadores.

B) UBICACIÓN

Las Secciones de Interior están ubicadas en las Secretarías Territoriales de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León existentes en cada una de las nueve capitales de provincia de la Comunidad:

Delegación Territorial de Ávila:
Pasaje del Císter, 1
05001 ÁVILA
Teléfono 920 355 065
Correo electrónico: rocio.garcia@av.jcyl.es

Delegación Territorial de Burgos:
Glorieta de Bilbao, s/n.
09004 BURGOS
Teléfono 947 281 578
Correo electrónico: carlos.romo@bu.jcyl.es

Delegación Territorial de León:
Edificio Usos Múltiples. Avda. Peregrinos, s/n.
24008 LEÓN
Teléfono: 987 296 108
Correo electrónico: esther.berjon@le.jcyl.es

Delegación Territorial de Palencia:
Avda. Casado del Alisal, 27
34001 PALENCIA
Teléfono: 979 715 663
Correo electrónico: antonio.rodriguez@pa.jcyl.es

Delegación Territorial de Salamanca:
Plaza de la Constitución, 1
37001 SALAMANCA
Teléfonos 923 296 000 y 923 296 001
Correo electrónico: isabel.perez@sa.jcyl.es

Delegación Territorial de Segovia:
Plaza de la Merced, 12
40003 SEGOVIA
Teléfono 921 417 335
Correo electrónico: javier.garcia@sg.jcyl.es

Delegación Territorial de Soria:
Plaza Mariano Granados, 1
42002 SORIA
Teléfono 975 236 808
Correo electrónico: joaquin.alcalde@so.jcyl.es

Delegación Territorial de Valladolid:
C/ Duque de la Victoria, 5
47001 VALLADOLID
Teléfono 983 414 632
Correo electrónico: marta.alvarez@va.jcyl.es

Delegación Territorial de Zamora:
C/ Leopoldo Alas Clarín, 4
49018 ZAMORA
Teléfono 980 559 600
Correo electrónico: rosa.garcia@za.jcyl.es

C) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

II.–SERVICIOS QUE PRESTAN

1. Gestión de procedimientos de autorización en materia de Casinos, juegos y apuestas:

– La autorización para la apertura, funcionamiento y modificación de horarios de los Casinos.

– La autorización de salas privadas para la práctica de los juegos autorizados en los Casinos.

– Expedición, suspensión y revocación de los documentos profesionales del personal que presta servicios en los Casinos y Salas de Bingo.

– Autorizaciones de funcionamiento de Salas de Bingo y sus prórrogas.

– Autorizaciones relativas a la explotación de las máquinas recreativas por las empresas operadoras titulares de las mismas.

– Autorizaciones relativas a la instalación y explotación de máquinas recreativas por los titulares de establecimientos públicos.

– Autorizaciones para la celebración del Juego de Chapas.

– Autorizaciones de Juegos incluidos en el Catálogo de juegos y apuestas de Castilla y León.

2. Gestión de autorizaciones en materia de espectáculos públicos:

– Modificación del horario de apertura y cierre de establecimientos públicos.

– Autorizaciones para la celebración de espectáculos públicos consistentes en el lanzamiento de fuegos artificiales.

– Autorizaciones de pruebas deportivas, espectáculos y otras actividades recreativas que no sean de compentencia municipal.

– Emisión de informes sobre salas y locales destinados a la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas.

3. Gestión de autorizaciones en materia de espectáculos taurinos.

4. Información al ciudadano en todos los asuntos relacionados con las materias objeto de su competencia.

5. Control del cumplimiento de la legalidad mediante la tramitación de los correspondientes expedientes sancionadores en materia de Bingos, espectáculos públicos y espectáculos taurinos.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

2. A identificar a las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.

3. A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento con anterioridad al trámite de audiencia, que serán tenidos en cuenta a la hora de resolver.

4. A obtener información y orientación acerca de los requisitos impuestos por la legislación aplicable a las actuaciones que se propongan realizar.

5. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios.

6. A presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:

– El libro de sugerencias y quejas.

– El buzón físico de sugerencias y quejas.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Atención personalizada y telefónica a los ciudadanos durante el horario establecido.

2. Tiempo máximo de espera inferior a 5 minutos respecto del 90% de las consultas personalizadas, y atención inmediata respecto a las telefónicas.

3. Resolución del 90% de las consultas planteadas por escrito en un plazo máximo de 3 días.

4. Tramitación del 95% de las autorizaciones en materia de Casinos, Juegos (máquinas recreativas, bingo, etc.) y apuestas en el plazo máximo de 5 días desde la presentación de la documentación que es preceptiva.

5. Resolución de las solicitudes de autorización en materia de espectáculos públicos, actividades recreativas y espectáculos taurinos en un plazo máximo de 6 días.

6. Solicitud de los informes preceptivos previos a la autorización en un plazo máximo de 2 días.

7. Resolución del 60% de los expedientes sancionadores en plazo máximo de 4 meses desde su inicio.

8. Contestación a todos los escritos que se hayan presentado por los interesados y se refieran a materias que sean competencia de la Sección de Interior en el plazo máximo de 3 días desde su recepción.

9. Envío de las solicitudes cuya Resolución sea competencia de la Dirección General de Administración Territorial, como máximo, al día siguiente desde su recepción.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

1. El porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad antes expuestos.

2. El porcentaje de expedientes iniciados que hayan caducado o prescrito.

3. El porcentaje de expedientes iniciados que se hayan resuelto por silencio administrativo.

4. El número de quejas y sugerencias sobre nuestros propios servicios.
5. El porcentaje de ciudadanos satisfechos sobre el total de los atendidos.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

1. Encuestas periódicas sobre la calidad de los servicios prestados por estas Secciones.
2. Sugerencias y quejas sobre nuestros propios servicios.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL

C/ Santiago Alba, 1 - 47008 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.– 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, cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

2.– Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.– DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Inspección está integrado en la Dirección Técnica de Coordinación Asistencial e Inspección de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud (SACYL).

El Servicio de Inspección tiene como misión específica la dirección y coordinación de la labor de la inspección sanitaria, y la evaluación de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID
Teléfonos: 983 412 482, 983 412 483, 983 412 484 y 983 412 486
Fax: 983 418 880
Correo electrónico: inspección@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.
Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

A los ciudadanos:

- Tutela del ejercicio y la efectividad de los derechos de los usuarios proporcionando los medios oportunos para el cumplimiento de los mismos.

- Inspección, vigilancia y tutela del cumplimiento de la normativa vigente en materia de asistencia sanitaria y de prestaciones complementarias.

- Evaluación y control de la prestación de incapacidad temporal y distintas actuaciones relacionadas con la incapacidad permanente.

- Gestión e instrucción de los expedientes de indemnización por daños y perjuicios en materia de asistencia sanitaria.

- Propuesta de resolución de los expedientes de reintegro de gastos relacionados con la asistencia sanitaria.

- Informe para la autorización o denegación del documento que permite recibir asistencia no urgente en otros países comunitarios.

A los profesionales de los centros sanitarios:

- Asistencia Técnica en la gestión de las prestaciones complementarias de la Seguridad Social, en especial de la incapacidad temporal.

- Evaluación de la organización y funcionamiento de los servicios asistenciales para la introducción de medidas de mejora.

- Instrucciones de los expedientes disciplinarios del personal facultativo de las instituciones sanitarias dependientes del Sacyl.

A otros servicios de Sacyl:

- Asistencia Técnica y asesoramiento al resto de las unidades administrativas de Sacyl en materia de inspección sanitaria.

- Elaboración de la propuesta del Plan Anual de Inspección de acuerdo con los objetivos y prioridades que se establecen para cada ejercicio.

- Definir el plan de formación de médicos inspectores y enfermeros subinspectores y fomentar su participación para mejorar el desarrollo de las actividades del Plan de Inspección.

- Diseño, coordinación y seguimiento de los programas y actividades de inspección y control en materia de incapacidad temporal y de otras prestaciones complementarias.

- Diseño, coordinación de los programas de evaluación de las prestaciones sanitarias en los centros, servicios y establecimientos sanitarios tanto propios como concertados en el ámbito de Sacyl.

- Definición y normalización de los procedimientos administrativos de actuación de la inspección sanitaria adecuándolos a la normativa en vigor.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A recibir tutela efectiva de los derechos como usuarios del sistema de salud.
- A recibir asistencia sanitaria en condiciones de equidad y calidad.
- A percibir la prestación por incapacidad temporal de acuerdo a criterios objetivos, contribuyendo a evitar el fraude de la misma.
- A obtener información y orientación sobre la gestión de las prestaciones complementarias de la Seguridad Social.
- A conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior a la vista del expedientes por el interesado.
- A la intimidad y confidencialidad de la información relacionada con la salud y otros datos personales.
- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.
- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias.

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Realización del 90% de los informes de evaluación sanitaria en el plazo máximo de un mes, una vez finalizado el trabajo de campo de los mismos.
- Resolución del 90% de los expedientes de reintegro con gastos de cuantía superior a 30.000 € en dos meses.
- Realización de informes para recibir asistencia en otros países comunitarios en 10 días.

- Elaboración de la propuesta del Plan Anual de Inspección antes del 31 de enero.
- Respuesta inmediata ante solicitudes urgentes que requieren la intervención de la inspección sanitaria.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje anual de informes de evaluación sanitaria emitidos en menos de 30 días desde la finalización del trabajo de campo.
- Porcentaje anual de resoluciones de solicitudes de reintegro de gastos de mayor cuantía emitidas en menos de 60 días.
- Porcentaje anual de informes sobre solicitudes para recibir asistencia sanitaria en otros países comunitarios emitidos en menos de diez días.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante la participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO

Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.–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, cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

2.–Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

avanza
CASTILLA Y LEÓN

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Coordinación Asistencial está integrado en la Dirección Técnica de Coordinación Asistencial e Inspección de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud (SACYL).

Este Servicio tiene como misión específica la gestión de mecanismos de coordinación entre los distintos niveles de la asistencia sanitaria, la colaboración en el desarrollo de actuaciones en el ámbito de la atención socio-sanitaria, así como la coordinación con otras entidades en materia asistencial.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID
Teléfonos: 983 423 100, 983 412 467, 983 412 485 y 983 418 844
Fax: 983 418 800
Correo electrónico: coordasist@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud

Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad

Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.

Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas los días laborables de lunes a viernes.

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

A los ciudadanos:

- Servicio de traducción para extranjeros en los centros sanitarios a través de una red de traductores colaboradores.
- Coordinación de las prestaciones sanitarias a personas afectadas por el síndrome del aceite tóxico en Castilla y León.

A los profesionales de los centros sanitarios:

- Elaboración de propuestas de colaboración entre los distintos niveles asistenciales: Comisiones Paritarias de Coordinación, Pruebas diagnósticas accesibles a Atención Primaria, Partes de interconsulta, Programas de gestión clínica interniveles, Control de la gestión de las derivaciones a Atención Especializada.
- Implementación de una red de Voluntariado en el ámbito sanitario.

A otros servicios de Sacyl: Facilitadores de calidad:

- Apoyo a la elaboración de cartas de servicios.
- Estudio de las expectativas de los clientes de cada servicio.
- Integración en el Comité de Análisis de la Gerencia Regional de Salud para analizar la viabilidad de las sugerencias internas.
- Diseño del mapa de procesos de cada servicio y Dirección General.
- Promoción de la gestión por procesos.
- Promoción de los grupos de mejora.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Información y Atención al Usuario:

- A la atención, comprendiendo las funciones de recibimiento y orientación, información administrativa presencial y a distancia, recepción y registro de documentos y admisión de sugerencias y quejas.

- A la intimidad y confidencialidad de la información relacionada con la salud y otros datos personales.
- A una información administrativa clara, sucinta y de fácil comprensión.
- A realizar actividades solidarias a través de las instituciones de voluntariado.

Voluntariado:

- A realizar actividades solidarias a través de las instituciones de voluntariado.

Síndrome del aceite tóxico:

- A acceder a la historia clínica y a obtener copia de los documentos contenidos en ella.
- A no presentar documentos que ya se encuentran en poder de la Administración.
- A la certificación del propio estado de salud.

Reclamaciones, sugerencias y quejas:

- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.
- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tramitación de la documentación en que se basan las prestaciones sanitarias del síndrome del aceite tóxico en el plazo máximo de tres meses.
- Recibir asistencia en su propio idioma, si usted lo desea, y pertenece a uno de los cinco países no castellanoparlantes que más personas ha aportado a Castilla y León. Idiomas: árabe, búlgaro, polaco, rumano y ruso.

- Seguimiento bimestral de los acuerdos adoptados en las Comisiones de Coordinación entre Atención primaria y Especializada.
- Apoyo a la realización de todas las cartas de servicios solicitadas por otros servicios en el plazo máximo de tres meses.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje anual de expedientes sobre síndrome del aceite tóxico resueltos en menos de 90 días.
- Porcentaje anual de personas que han recibido asistencia en su propio idioma.
- Número de reuniones mantenidas con los responsables del seguimiento de las Comisiones Paritarias de coordinación de las Áreas.
- Porcentaje de servicios de pediatría en los que se ha informado de los mecanismos de coordinación de recursos para atención temprana antes del 30 de junio de 2004.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.– ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO
Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.–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, cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

2.–Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Programas Especiales está integrado en la Dirección Técnica de Coordinación Asistencial e Inspección de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud (SACYL).

Este Servicio tiene como misión la organización, gestión, desarrollo, coordinación y evaluación de los programas especiales encomendados por el Director Gerente.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1 - 47007-VALLADOLID
Teléfonos: 983 412 375, 983 412 469, 983 413 100, 983 412 467 y 983 412 485
Fax: 983 418 800
Correo electrónico: coordasist@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 Valladolid
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.

Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.

avanza CASTILLA Y LEÓN

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

- Planificación, desarrollo y puesta en funcionamiento de los centros rurales de Atención Primaria y especialidades de la Comunidad.
- Diseño de las actuaciones en materia de asistencia sanitaria a extranjeros, refugiados, menores en régimen de acogida temporal y otros colectivos especiales.
- Organización, gestión, coordinación y evaluación del servicio de mamografía móvil.
- Organización, gestión, desarrollo, control coordinación y evaluación de los centros y Servicios de Hemoterapia y Hemodonación.
- Supervisión y coordinación de las actuaciones en materia de medicina deportiva.
- Prestar apoyo y asistencia médico-deportiva, en el ámbito de las competencias a concentraciones y competiciones deportivas apoyadas por la Junta de Castilla y León o cualquier otra entidad en función de los acuerdos que pudieran suscribirse.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A la asistencia sanitaria derivada de la práctica deportiva.
- A que se impulse la formación de personal médico y sanitario en medicina deportiva.
- A que se desarrollen en la Comunidad unidades asistenciales especializadas en la medicina del deporte.
- Los donantes de sangre tienen derecho a reconocimiento médico, con carácter gratuito, previo a cada extracción en el Banco de Sangre.
- Los extranjeros que se encuentren en España inscritos en el padrón del municipio en el que residan habitualmente, y los menores de dieciocho años, tienen derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles.
- Todos los extranjeros tienen derecho a la asistencia sanitaria pública de urgencia hasta el alta médica y a la asistencia sanitaria durante el embarazo, parto y posparto.
- A que se garantice la atención preferente y la asistencia sanitaria específica a los niños y adolescentes en condiciones de especial riesgo socio-sanitario.

- Al desarrollo de programas de detección precoz del cáncer de mama y otros cánceres ginecológicos.

- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.

- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Inauguración de cuatro centros periféricos de especialidades (Benavente, Ciudad Rodrigo, Villablino y Villarcayo) antes del 31-12-2005.

- Realización del estudio mamográfico pertinente a toda mujer de entre 45 y 65 años que lo desee (y posea tarjeta sanitaria de Castilla y León) durante las jornadas en que se encuentre el mamógrafo móvil en su municipio.

- Realización de una evaluación externa de la Fundación de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Número de nuevos centros periféricos de especialidades inaugurados en el período indicado.

- Porcentaje anual de mujeres a las que se les ha realizado exploración mamográfica.

- Fecha de finalización de la evaluación externa.

- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO
Paseo de Zorrilla, 1. 47007 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.º3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.– 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, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.– Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Emergencias está integrado en la Dirección Técnica de Coordinación Asistencial e Inspección de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

avanza
CASTILLA Y LEÓN

El Servicio de Emergencias tiene como misión el desarrollo, control, coordinación y evaluación del Plan Estratégico de Urgencias y Emergencias.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1 -. 47007 VALLADOLID
Teléfonos: 983 412 498 y 983 412 499
Fax: 983 418 800
Correo electrónico: dtcai@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.
Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.
Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

A los ciudadanos:

- Planificar, coordinar y desarrollar el mapa de recursos sanitarios de emergencias: terrestres y aéreos (UME, helicópteros, SVB.).

- Realizar mapa de helisuperficies en la Comunidad, acercando así la atención sanitaria a las localidades más alejadas.

A los profesionales sanitarios:

- Desarrollar y coordinar un Plan de Formación en Urgencias/Emergencias.
- Facilitar la formación en Urgencias/Emergencias a los profesionales sanitarios implicados en las urgencias.
- Elaborar propuestas de coordinación y colaboración entre los distintos niveles asistenciales de urgencias.

A los Servicios Centrales de Sacyl:

- Promover los grupos de mejora relacionados con las Urgencias/Emergencias sanitarias.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A la prestación de ayuda médica urgente accesible, coordinada, segura, eficiente y de calidad.
- A la existencia de equipos médicos completos que permitan dispensar una atención inmediata y puntual en el lugar requerido, seleccionando los casos y respondiendo con la presencia física de los equipos necesarios.
- A disponer de profesionales sanitarios que garanticen la escucha y atención permanente, las 24 horas, a través de la figura del médico regulador del Centro Coordinador de Urgencias.
- A la coordinación con otras Comunidades Autónomas, para la asistencia urgente en zonas limítrofes.
- A la intimidad y confidencialidad de la información relacionada con la salud.
- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.
- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Primera valoración clínica, en un plazo máximo de 10 minutos, a los usuarios que soliciten asistencia urgente hospitalaria con objeto de priorizar el orden de atención de los pacientes en función de su gravedad.
- Actualización del mapa de helisuperficies cada 3 meses.
- Dotación de dos nuevos helicópteros sanitarios antes del 31 de agosto del 2004.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de servicios hospitalarios de urgencias en los que se ha realizado una primera valoración clínica en un plazo máximo de 10 minutos.
- Número anual de actualizaciones del mapa de helisuperficies por trimestres.
- Fecha del primer servicio efectuado por cada uno de los 2 nuevos helicópteros.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.
- Resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos sobre el funcionamiento del servicio.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO

Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.–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, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.–Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

avanza
CASTILLA Y LEÓN

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Coordinación Autonómica de Trasplantes está integrado en la Dirección Técnica de Coordinación Asistencial e Inspección de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

Este Servicio tiene como misión la dirección, desarrollo, gestión y promoción de la actividad relativa a la donación y trasplante de órganos, tejidos humanos y células.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID
Teléfonos: 983 413 162
Fax: 983 418 800
Correo electrónico: trasplantes@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.
Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

- Coordinación intrahospitalaria de todas las actividades implícitas en el proceso de la donación y trasplante de órganos, tejidos y células.
- Búsqueda y detección de donantes potenciales.
- Mantenimiento de registros y bases de datos de pacientes receptores de trasplante y ciudadanos donantes.
- Control de calidad y evaluación de los procedimientos de donación y extracción de órganos, tejidos y células.
- Elaboración de la normativa autonómica relacionada con los trasplantes.
- Promoción y coordinación de estudios y de proyectos de investigación en materia de donación de trasplantes.
- Acercamiento del procedimiento de donación a la sociedad, mediante las campañas de sensibilización social a través de diversos medios de comunicación y de la difusión de material informativo y didáctico.
- Mantenimiento y adecuación de la capacitación de los profesionales mediante el establecimiento de cursos de formación continuada y de postgrado.
- Colaboración con la Organización Nacional de Trasplante, Asociaciones de pacientes y otras Entidades, para optimizar las donaciones y el éxito de los trasplantes.
- Memoria anual de la actividad de donación y trasplantes de órganos, tejidos y células a nivel autonómico.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Al trasplante de órganos, tejidos y células de la máxima calidad.
- A la equidad en la selección y acceso al trasplante de los posibles receptores de órganos y tejidos.

- A la voluntariedad, altruismo, gratuidad, anonimato y ausencia de ánimo de lucro en los procesos de donación y trasplante, de forma que no sea posible obtener compensación económica ni de ningún otro tipo por la donación de ninguna parte del cuerpo humano.

- A la información completa y continuada sobre su proceso.

- A la intimidad y confidencialidad de los datos relacionados con la salud y con su proceso.

- A consultar las guías de información al usuario de los diferentes centros, servicio y establecimientos existentes en el ámbito del sistema de Salud de Castilla y León.

- A realizar actividades solidarias a través de las instituciones de voluntariado.

- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.

- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Minimizar las pérdidas de donantes producidas durante los procesos de donación y trasplante, de modo que al menos la mitad de las posibles donaciones se conviertan en trasplantes efectivos. (tasa de eficacia global > 50%).

- Mejorar de modo continuo el proceso de donación y trasplante de órganos y tejidos por medio de la implantación de un Manual Estandarizado de actuación en todos los hospitales que incluyan en su cartera de servicios la donación y trasplante de órganos y tejidos.

- Mantener la transparencia en todo el proceso de gestión de la lista de espera de pacientes, mediante la contestación al 100 % de las consultas formuladas por los usuarios respecto a su situación en dicha lista.

- Renovar permanentemente la competencia de los profesionales implicados en los trasplantes mediante la oferta anual de un programa de cursos de actualización y la colaboración anual en la definición del Plan Docente de Enfermería.

- Mantener activos los mecanismos de información sobre trasplantes, y/o comunicación con los ciudadanos y usuarios, general o personalizada, por medio de la página web de la Coordinación de Trasplantes.

- Publicación anual de la Memoria de Trasplantes de Castilla y León antes del 30 de junio del año en curso.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de transplantes efectivos sobre el número de donaciones producidas.
- Fecha de elaboración y presentación del Manual Estandarizado de actuación.
- Porcentaje de consultas contestadas sobre situación en lista de espera.
- Fecha de publicación de la Memoria de transplantes de Castilla y León.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.
- Resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos sobre el funcionamiento del servicio.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO

Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.º3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.– 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, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.– Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Centro Regional de Medicina Deportiva de Castilla y León (CEREMEDE) está integrado en la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

Este Centro tiene como misión la prestación de asistencia, la investigación y la formación en el ámbito médico-deportivo.

Los usuarios del Centro son los deportistas federados, los deportistas de los Centros de Tecnificación y Perfeccionamiento deportivo y los deportistas de las Universidades de Castilla y León que participen en competiciones de ámbito regional o nacional.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Avda. Real de Burgos, s/n - 47071 VALLADOLID
Teléfonos: 983 255 400, 983 255 044 y 983-255 050
Fax: 983 266 104
Correo electrónico: ceremede@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 8, 13, A, SC, C2.
Paradas de taxi: Madre de Dios, 2 y Avda. Ramón y Cajal, 3.

avanza CASTILLA Y LEÓN

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 8:00 a 15:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

- Análisis y valoración de las aptitudes biomédicas y psicológicas para la competición deportiva.
- Análisis y valoración biomédica del rendimiento deportivo.
- Preparación psicológica para la mejora del rendimiento deportivo.
- Seguimiento biomédico del deportista federado en Castilla y León.
- Prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los procesos patológicos y de las lesiones relacionadas con la actividad deportiva.
- Exploraciones y seguimientos especiales a deportistas de alto nivel.
- Colaboración con los centros de tecnificación y perfeccionamiento deportivo en las materias biomédicas y psicológicas.
- Investigación biomédica aplicada a las ciencias del deporte.
- Formación teórico-práctica en Medicina Deportiva, en colaboración con las Universidades de Castilla y León y otras Instituciones.
- Desarrollo de protocolos de reconocimiento médico de aptitud deportiva para ser aplicados por los Médicos de Familia, y formación a demanda de los mismos.
- Constitución y difusión de un fondo bibliográfico en materia de Medicina Deportiva.
- Control antidopaje en el deporte.
- Prestar apoyo y asistencia médico-deportiva, en el ámbito de las competencias a concentraciones y competiciones deportivas apoyadas por la Junta de Castilla y León o cualquier otra entidad en función de los acuerdos que pudieran suscribirse.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A que se impulsen acciones de medicina preventiva, que permita la mejora de las condiciones psicofísicas para la práctica del deporte, prevención de lesiones, el mantenimiento de niveles óptimos de salud durante la vida deportiva y el retorno a la actividad moderada con perfecta integridad de las facultades psicofísicas.
- A impulsar la formación de personal médico y sanitario y el desarrollo de unidades asistenciales especializadas en la Medicina del Deporte.

- A la intimidad y protección de datos relacionados con su salud.
- A acceder a su historia clínica de acuerdo con la legislación vigente y a la adecuada custodia de la misma por parte del centro sanitario.
- Al control de sustancias y métodos prohibidos.
- A otorgar o denegar consentimiento informado ante procedimientos sanitarios que supongan riesgos o inconvenientes notorios y previsibles para la salud.
- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.
- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en la unidad de Secretaría del CEREMEDE y en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en el CEREMEDE y en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Mejora de la accesibilidad: La solicitud de consulta de Medicina Deportiva podrá hacerse por cualquiera de los interesados (deportistas, entrenadores, órganos gestores y servicios médicos de clubs o federaciones territoriales, y servicios de deportes de las Universidades) a través de cualquier medio técnico disponible (teléfono, fax, correo electrónico, carta o presencialmente en el propio Centro).
- Eficiencia temporal, expresada a través de tiempos máximos:

– Desde solicitud de asistencia hasta comunicación del día de asistencia: 2 días.

– Desde solicitud de atención hasta el día de la asistencia: 7 días.

– Desde la asistencia hasta la entrega por escrito del informe correspondiente: 5 días (7 días, si conlleva resultados de pruebas complementarias).

– Tiempo máximo de permanencia del usuario en el Centro por requerimiento asistencial: 90 minutos.

- Atención programada: Incremento del 11% en el número de asistencias programadas a deportistas, sin reducción proporcional de los otros tipos de asistencia.

- Incremento de las valoraciones biomédicas en el terreno deportivo, hasta el 20% del total de deportistas estudiados.
- Mejora continua en la claridad de los informes biomédicos.
- Desarrollo de al menos dos proyectos de investigación en medicina deportiva.
- Asistencia a más de 90 % de los deportistas de alto nivel y a aquéllos procedentes de los centros de tecnificación y perfeccionamiento deportivo.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad antes expuestos.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante reuniones periódicas con responsables técnicos de los deportistas.
- Detectar necesidades y establecer pautas de intervención.
- Mediante reuniones periódicas con servicios médicos de las federaciones, centros, clubes deportivos, en su caso, y técnicos federativos.
- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.–OTROS DATOS

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Laboratorio homologado por la Comisión Nacional Antidopaje, de acuerdo a lo establecido en la Orden de 11 de enero de 1996, por la que se establecen las normas generales para la realización de controles de dopaje y las condiciones generales para la homologación y funcionamiento de laboratorios, no estatales, de control del dopaje en el deporte.

VIII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO

Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.– 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, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.– Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

avanza
CASTILLA Y LEÓN

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Infraestructuras Telemáticas está integrado en la Dirección Técnica de Sistemas de Información de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

Este Servicio tiene como misión la implantación de nuevas tecnologías y servicios de telecomunicación en el ámbito de la asistencia sanitaria, así como la gestión de la red corporativa de la Gerencia Regional de Salud.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1. 2.ª Planta - 47007 VALLADOLID
Teléfonos: 983 412 487 y 983 412 464
Fax: 983 412 360
Correo electrónico: sit@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.
Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

- La investigación e implantación de nuevas tecnologías y servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la asistencia sanitaria.
- La adecuación tecnológica en materia de telecomunicaciones de las infraestructuras propias de la Gerencia Regional de Salud.
- La contratación de servicios de telecomunicación de la Gerencia Regional de Salud.
- La tramitación de expedientes generados como consecuencia de la instalación de la red de la Gerencia Regional de Salud.
- La planificación de las nuevas necesidades de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones dentro de la Gerencia Regional de Salud, en función de la evolución de la demanda interna.
- La gestión de los servicios de telecomunicación que se presten sobre la red de la Gerencia.
- Análisis, evaluación, diseño e implantación de la red corporativa de la Gerencia.
- Gestión y supervisión del correcto funcionamiento de la red corporativa y de cada uno de sus elementos, incluidos la monitorización y optimización del tráfico que soporta.
- Gestión de la plataforma de correo corporativo y acceso a INTERNET.
- Planificación y coordinación de los traslados de líneas y de la migración de circuitos.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A formalizar y/o recibir procedimientos administrativos por cualquiera de las vías y canales existentes en la actualidad, incluidas las telemáticas, de acuerdo a la legislación vigente en este sentido.

- A que se promuevan sistemas clínicos informatizados que faciliten la prestación de servicios a profesionales y usuarios.

- A que se aproxime la asistencia sanitaria a sus domicilios habituales mediante proyectos de telemedicina.

- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.

- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Desarrollar un plan de gestión de la red de Sacyl.

- Tramitar las solicitudes de infraestructuras de comunicación de los centros en un plazo inferior a 15 días desde su recepción.

- Presentar un diseño de plataforma de correo corporativo y acceso a internet de los profesionales de Sacyl, antes del 30 de abril de 2004.

- Disponer de un proyecto de intercambio de resultados analíticos entre centros asistenciales.

- Disponer de un proyecto de comunicaciones seguras entre centros asistenciales.

- Colaborar con la Dirección Técnica de Farmacia y el Servicio de Sistemas de Información para dar soporte al proyecto de Receta Electrónica antes de 31 de diciembre de 2005.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- El porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad antes expuestos.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO

Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

avanza CASTILLA Y LEÓN

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.º 3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.–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, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.–Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Evaluación y Estadística está integrado en la Dirección Técnica de Sistemas de Información de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

Este Servicio tiene como misión la promoción y coordinación de la investigación en ciencias de la salud, la evaluación de los planes funcionales de los centros de Sacyl, y las estadísticas sanitarias.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID
Teléfonos: 983 412 468, 983 412 470, 983 412 420 y 983 412 397
Fax: 983 418 800.
Correo electrónico: dtsi@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de registro de la Gerencia Regional de Salud.

Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.

Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.

Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

avanza CASTILLA Y LEÓN

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

- Colaborar en la realización del Plan Estadístico y de los Programas Estadísticos de la Comunidad.
- Realizar otras estadísticas aprobadas por la Junta de Castilla y León no incluidas en el Plan o Programas por razones de urgencia.
- Promover y coordinar la investigación en ciencias de la Salud dentro de la Gerencia Regional de Salud.
- Estudiar, analizar y evaluar los Planes Funcionales de los Centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud.
- Realizar estudios sobre organización administrativa y racionalización de trabajos en el ámbito de Sacyl.
- Coordinar, seguir y evaluar el presupuesto asignado a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A que las estadísticas preserven el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar.
- Al secreto estadístico respecto a los datos personales que presenten su identificación directa o individual.
- A la proporcionalidad entre los datos solicitados y los resultados pretendidos.
- A negarse a proporcionar datos a los servicios estadísticos salvo para aquellas estadísticas establecidas mediante Ley.
- A aportar datos personales o relacionados con el origen racial, opinión pública, condición religiosa o ideológica, e intimidad personal o familiar sólo voluntariamente.
- A acceder a los datos personales que figuren en los directorios estadísticos no protegidos por secreto y a la rectificación de los errores que contengan por parte de los interesados que utilizan los requisitos legales de acceso.

- A acceder a datos personales protegidos por el secreto estadístico sólo si media consentimiento expreso del afectado, han transcurrido 25 años desde su muerte o 50 desde su obtención.

- A que se fomente e impulse en la Comunidad la investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica y se apoye a la investigación e innovación en el campo de las Ciencias de la Salud.

- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.

- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Remitir las estadísticas del Programa de la Gerencia Regional de Salud trimestralmente (CMBDH), semestralmente (Indicadores de Prestaciones Farmacéuticas) y anualmente (Recursos Sanitarios Públicos).

- Analizar, estudiar y evaluar los Planes Funcionales hospitalarios remitidos, en un plazo máximo de 4 meses desde su priorización por parte de la Gerencia.

- Evaluar y seguir trimestralmente la ejecución del presupuesto asignado a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad antes expuestos.

- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO
Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.º 3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.–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, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.–Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Sistemas de Información está integrado en la Dirección Técnica de Sistemas de Información de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

avanza
CASTILLA Y LEÓN

Este servicio tiene como misión la explotación y evaluación de los sistemas de información de la Gerencia Regional de Salud, así como el análisis de los datos obtenidos y su divulgación.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID
Teléfonos: 983 412 488, 983 412 489, 983 412 490 y 983 412 421
Fax: 983 412 360
Correo electrónico: ssi@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud

Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.

Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.

Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

- Explotación de los sistemas de información y revisión permanente de su calidad.
- Normalización de la estructura de los sistemas de información en función de las necesidades existentes y de la evaluación de las nuevas necesidades, y realización de las modificaciones necesarias.
- Apoyo técnico al resto de unidades orgánicas para la explotación y análisis de los datos.
- Colaboración con otras unidades en el desarrollo de proyectos de gestión analítica (costes de los procesos).
- Organización de cursos de formación para garantizar la actualización y perfeccionamiento de los profesionales implicados.
- Recogida y seguimiento de datos de Lista de Espera.
- Divulgación y canalización de la información a instituciones sanitarias y otros estamentos debidamente autorizados.
- Publicación interna (centros sanitarios y organizaciones acreditadas) de las normas a aplicar a las variables clínicas del CMBD.
- Seguimiento del nivel de codificación alcanzado en los hospitales y análisis de la información clínica.
- Registro de indicadores de buena praxis hospitalarios respecto al sistema de información.
- Análisis de las diferentes fuentes de datos para establecer la concordancia de las mismas con el fin de establecer las medidas correctoras en las áreas susceptibles de mejora.
- Apoyo para la implantación de un sistema de información en Atención Primaria coordinado con el de Atención Especializada.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A que se pongan los medios para que las personas jurídicas que suministren datos, tanto de forma obligatoria como voluntaria, lo realizarán de manera veraz, exacta, completa y dentro del plazo establecido.
- A que las estadísticas sean elaboradas con criterios objetivos e independientes y de conformidad con métodos que aseguren su corrección técnica. La elección de las fuentes, métodos y los procedimientos se realizará con criterios científico-técnicos.

- A recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales del Sistema de Salud, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.

- A disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

- A la intimidad y confidencialidad de la información relacionada con la salud.

- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.

- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Elaboración de la instrucción que regula el sistema de información de Sacyl para la homogeneización de criterios.

- Elaboración de un plan de formación específico para los profesionales implicados antes del 31 de marzo de cada ejercicio.

- Envío de la información pertinente a las entidades solicitantes debidamente autorizadas en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de la solicitud.

- Explotación de los datos del CMBD (Conjunto Mínimo Básico de Datos) dentro del mes siguiente a su recepción.

- Explotación de los datos de LEQ (Lista de Espera Quirúrgica) y SIAE (Sistema de Información de Atención Especializada) dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

- Explotación de los datos de consultas externas y pruebas diagnósticas dentro de los 15 días desde su recepción.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Fecha de elaboración de la instrucción reguladora del Sistema de Información de Sacyl.
- Fecha de aprobación del plan de formación.
- Porcentaje de solicitudes de información autorizadas evacuadas en un plazo máximo de 15 días.
- Porcentaje de informes emitidos en menos de 30 días desde la recepción de los correspondientes ficheros de CMBD.
- Porcentaje de informes emitidos en menos de 15 días desde la recepción de los correspondientes ficheros de LEQ.
- Porcentaje de informes emitidos en menos de 15 días desde la recepción de los correspondientes ficheros de SIAE.
- Porcentaje de informes emitidos en menos de 15 días desde la recepción de los correspondientes ficheros de consultas externas.
- Porcentaje de informes emitidos en menos de 15 días desde la recepción de los correspondientes ficheros de pruebas diagnósticas.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO
Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

§ 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)

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.3 la publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.– 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, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.– Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

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

ANEXO

I.–DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Servicio de Tecnologías de la Información está integrado en la Dirección Técnica de Sistemas de Información de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

Este servicio tiene como misión la coordinación, desarrollo y explotación de los recursos informáticos de la Gerencia Regional de Salud y la implementación de proyectos tecnológicos en el ámbito de los centros asistenciales y de la telemedicina.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS.

Dirección: Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID
Teléfonos: 983 412 361, 983 412 463, 983 412 423 y 983 412 491
Fax: 983 412 360
Correo electrónico: sti@grs.sacyl.es
Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

– Oficina de Registro de la Gerencia Regional de Salud.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 198
Telefax: 983 413 661

– Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.
Paseo de Zorrilla, 1 - 47001 VALLADOLID
Tfno.: 983 413 659
Telefax: 983 413 661

C) PLANO DE UBICACIÓN

D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de autobús: 1, 5, 7, 11, 15.
Paradas de taxi: Plaza Colón, Plaza Zorrilla y García Morato (esquina Paseo de Zorrilla).

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9:00 a 14:00 horas todos los días laborables de lunes a viernes.
Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.–SERVICIOS QUE PRESTA

- Análisis, planificación y priorización de nuevas necesidades de dotaciones informáticas para los centros administrativos y asistenciales de Sacyl.
- La coordinación y supervisión de los planes de informatización de los servicios centrales y periféricos de la Gerencia Regional de Salud y de los centros asistenciales objeto de su competencia sin perjuicio de las competencias atribuidas a unidades orgánicas.

- El estudio, diseño y seguimiento, en colaboración con las unidades orgánicas competentes, de los proyectos de la Gerencia en el ámbito de la telemedicina.
- El desarrollo y mantenimiento de los proyectos informáticos que le sean asignados.
- Adecuación tecnológica de los sistemas informáticos de la Gerencia Regional de Salud.
- Análisis y Gestión de sistemas de seguridad destinados a la prevención y corrección de aquellos errores que puedan suceder en un entorno informativo.
- Apoyo y asesoramiento técnico a los servicios informáticos de los centros administrativos y asistenciales dependientes de la Gerencia Regional de Salud.
- Contratación de bienes y servicios informáticos de la Gerencia Regional de Salud y tramitación de sus expedientes derivados.

III.–DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A la puesta en marcha de un entorno de seguridad informático, que garantice la intimidad y carácter confidencial de los datos de salud, y el acceso restringido a la historia clínica al personal y a los fines previstos en la Ley de Protección de Datos.
- A que se promuevan sistemas clínicos informatizados que faciliten a los profesionales la prestación de servicios a los usuarios.
- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.
- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:

– Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.

– El Libro de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

– El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.–COMPROMISOS DE CALIDAD

- Proponer anualmente los planes de inversión y reposición de equipamiento informático antes del 30 de junio.

- Remitir a los centros de Sacyl las instrucciones y normas de funcionamiento en tecnologías de la información antes del 1 de enero de 2004.
- Disponer de un Plan de Telemedicina para Sacyl.
- Colaborar con la Dirección Técnica de Farmacia y el Servicio de Infraestructuras Telemáticas para dar soporte al proyecto de Receta Electrónica generalizada antes de 31 de diciembre de 2005.
- Tener implantados los sistemas de seguridad respecto a datos personales informatizados en Sacyl antes de 30 de junio de 2004.
- Elaborar el inventario de recursos informáticos de los centros de Sacyl antes de 30 de junio de 2004.
- Responder a cada solicitud de asesoramiento realizada por las unidades informáticas de los centros de Sacyl en menos de 15 días desde la formulación de la consulta por escrito o por correo electrónico.

V.–INDICADORES DE CALIDAD

- Fechas de realización de las actuaciones mencionadas en los compromisos de calidad antes expuestos y, en su caso, porcentaje de centros de Sacyl en que se han implantado o realizado.
- Porcentaje anual de solicitudes de asesoramiento a las unidades informáticas de los centros de Sacyl atendidas en menos de 15 días desde su formulación.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.

VI.–FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.–ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO

Paseo de Zorrilla, 1 - 47007 VALLADOLID

Junta de
Castilla y León