



**Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública**

*BOCyL núm. 55, de 22 de marzo de 2010*

*Texto consolidado tras su reforma por las Leyes 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León (BOCyL núm. 49, de 12 de marzo de 2015), y 2/2017, de 4 de julio, de Medidas Tributarias y Administrativas (BOCyL núm. 128, de 6 de julio de 2017).*

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

I. El artículo 12 del nuevo Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, reconoce el «derecho a una buena Administración», disponiendo que la ley garantice los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración autonómica. Este precepto, cuya raíz se encuentra en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, impone un replanteamiento del estatuto jurídico de las personas cuando se relacionan con los servicios administrativos, convirtiendo lo que hoy son disposiciones organizativas en derechos subjetivos.

Otras previsiones del Estatuto, tras la reforma, suponen un trascendental avance en este sentido. Así, debe citarse también el artículo 11, sobre el derecho de participación de los ciudadanos de Castilla y León en los asuntos públicos. La garantía de varios de los derechos incluidos en los mencionados artículos es la principal razón de ser de esta Ley.

Cumpliendo, pues, con las previsiones del Estatuto y en ejercicio de las competencias reconocidas, entre otros, por el artículo 32 de dicha Norma institucional básica, se asume el compromiso de dictar una regulación con rango de ley sobre derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración autonómica, la responsabilidad administrativa y el derecho de petición. Y se considera preferible hacerlo en un solo texto por un principio de simplificación normativa y de reducción del número de leyes y reglamentos, siguiendo la opción codificadora tradicional, hoy recreada como «mejora regulatoria».

Por la misma razón, se presenta una estructura simple y reducida de la Ley, con



cuatro títulos y sesenta y cinco artículos, más la parte final, con cuatro disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria y dos finales. Esta disposición pretende ser accesible y comprensible para los ciudadanos, y por eso en su elaboración se ha huido, en la medida de lo posible, de las técnicas rebuscadas y de la complejidad. Y ello también de acuerdo con lo expuesto en los documentos europeos sobre inteligibilidad del sistema normativo, uno de los principales desafíos del Estado de Derecho.

Este Texto Legal manifiesta una vocación verdaderamente modernizadora, desde un concepto de modernización asociado a la mejora de los derechos y del servicio eficiente a las personas. Comprensión eminentemente humanística que se traduce en propuestas reales de mejora de algunas instituciones administrativas clásicas, con respeto de la legislación básica, pero también interpretándola en un sentido que puede permitir superar los resultados de la mera transcripción de las normas estatales en cuestiones como la responsabilidad de autoridades y funcionarios, el derecho de petición o el derecho de los ciudadanos a que sus solicitudes sean resueltas en tiempo y forma. Se proponen, por ello, reformas innovadoras, en la línea de lo que deben ser las relaciones ciudadanos-Administración en la Europa del Siglo XXI.

Es preciso señalar también las conexiones entre la modernización administrativa y el cumplimiento de las exigencias de la Directiva de Servicios, Directiva 2006/123, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior; norma europea que contiene la «hoja de ruta» de las reformas estructurales, demostrando las estrechas conexiones entre competitividad económica y derecho a una buena Administración.

La finalidad de esta Ley, por tanto, es garantizar que la actuación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se oriente a la adecuada atención a los ciudadanos y a la prestación de unos servicios públicos de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas, en el marco del interés público.

II. En el Título Preliminar se definen el objeto, la finalidad y el ámbito de aplicación de la Ley, así como los principios generales que deben inspirar las relaciones entre ciudadanos y Administración. El objeto de la ley, aparte del desarrollo de la previsión estatutaria del derecho a una buena Administración, incluye la gestión pública y las medidas de modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, como es el caso de la Administración electrónica, y el sistema de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios.

Desde un punto de vista subjetivo, la Ley se aplicará a la Administración



autonómica, entendiendo ésta como la suma de órganos, organismos y entes dependientes que actúan bajo la dirección de la Junta de Castilla y León. En este sentido, se ha considerado la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y Administración de la Comunidad de Castilla y León, en la que se establecen los principios de organización y funcionamiento de la Administración autonómica que determinan su relación con los ciudadanos, por lo que se ha seguido el mismo concepto de Administración de la Comunidad que se define en dicha Ley. También se formula un concepto amplio de ciudadanos, que tiende a comprender a todas las personas, físicas o jurídicas, y entidades que entren en relación con la Administración de la Comunidad.

Se pretende con esta formulación expansiva del ámbito de aplicación subjetivo, en sus proyecciones sobre la Administración y en la ampliación de la esfera de los ciudadanos beneficiarios de los derechos reconocidos, evitar interpretaciones restrictivas de su vigencia con pretextos como la condición de extranjero o la residencia fuera del territorio de la Comunidad Autónoma. La modernización administrativa pasa por que cualquier persona, natural o jurídica, o entidad sin personalidad que se relacione con la Administración autonómica, desde cualquier lugar (superada la necesaria presencia física gracias a los medios electrónicos) pueda ejercitar los derechos que se le reconocen, contribuyendo al tiempo a la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Administración.

Se dedican cinco artículos a los principios generales, de actuación y rectores. En primer lugar, para precisar la interpretación de la Ley, favoreciendo los derechos de los ciudadanos, destacando particularmente las previsiones sobre la buena fe, la equidad y la confianza legítima; referencias que pueden servir para flexibilizar los rigores excesivos de una interpretación puramente positivista de las relaciones entre los ciudadanos y la Administración y el Derecho administrativo. Y, después, para enunciar la lista de los principios que deben inspirar la actuación de la Administración autonómica, incorporando principios-directrices clásicos junto a otros de la línea más avanzada del Derecho administrativo: sostenibilidad, orientación social y desarrollo económico.

III. En el Título I se regulan los derechos y garantías de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración. El contenido y, fundamentalmente, la sistemática empleada tratan de responder al objetivo de la norma: proporcionar al ciudadano un cuerpo jurídico en el que tenga sistematizado todo su haz de derechos en sus relaciones con la Administración autonómica. Desde este punto de vista, pensando en el ciudadano, se busca la simplicidad y la claridad a la hora de identificar los derechos de



aplicación en cada caso. En otras palabras, la norma, pese a su carácter e impacto en la organización administrativa, se dirige y ha de ser comprendida por el ciudadano. Por lo tanto, se intenta abandonar la tradicional técnica normativa de orientar las previsiones a la Administración y su personal, de ahí la sistemática empleada en la ordenación de derechos.

En este título se desarrollan los componentes de la buena Administración reflejados en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía: el derecho a recibir información; el derecho a un procedimiento imparcial y tramitado en un plazo razonable; el derecho a acceder a los documentos administrativos, al que se añade la reutilización de la información contenida en esos documentos, en consonancia con lo que establece la normativa básica contenida en la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2003/98/CE, de 17 de noviembre de 2003, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la reutilización de la información del sector público y, por último, el derecho a formular quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

No se regulan aquí ni el derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos ni el derecho a la protección de datos personales, también incluidos en el artículo 12 del Estatuto, por ser objeto de regulación específica. Sí se añaden, sin embargo, el derecho de acceso a la Administración y algunos derechos de participación, incluyendo el de petición, previstos en el artículo 11 de nuestra Norma institucional básica. Y se incorpora asimismo el derecho a exigir responsabilidades por el incumplimiento de los derechos, pues sin obligaciones, cuyo incumplimiento por las autoridades y empleados públicos pueda ser sancionado, los derechos reconocidos devendrían en meras directrices organizativas.

En este título se pone el énfasis en los distintos derechos a lo largo de la tramitación de los procedimientos administrativos, reforzando el derecho a recibir una resolución expresa motivada. Se incorporan previsiones que permiten afianzar más, en el plano de los derechos, el cumplimiento de los plazos por la Administración y la reducción, en la medida de lo posible, del silencio administrativo.

Se desarrolla y mejora el contenido de la legislación básica en varios aspectos: imponiendo la obligación a la Administración de que se anticipe a las necesidades de los ciudadanos, siendo proactiva, e impulse de oficio trámites en los procedimientos en los que puedan reconocerse derechos y prestaciones que les corresponden legalmente; en lo relativo al derecho a no presentar documentos ya obrantes en poder de la Administración autonómica; en cuanto al derecho a identificar a los responsables de la



tramitación de los procedimientos administrativos; en cuanto al derecho a la información administrativa y el acceso a documentos; el derecho de participación o el derecho a presentar quejas y sugerencias a la Administración autonómica. En todos estos casos, se contemplan obligaciones correlativas para garantizar la efectiva realización de estos derechos, previsiones hasta hoy no desarrolladas tras la aprobación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

También presenta innovaciones la regulación del derecho a exigir responsabilidad de la Administración autonómica; novedades relevantes que no son incompatibles con el respeto de la legislación básica. Así, se establece la posibilidad de que los particulares indemnizados insten la acción de regreso frente a las autoridades o empleados responsables del daño cuando concurra dolo, culpa o negligencia grave. Sin contemplar la responsabilidad directa, en posible contradicción con la legislación básica, se refuerza la opción de la acción de regreso al ofrecer la iniciativa al respecto al ciudadano.

Al regular el ejercicio del derecho de petición con relación a la Administración autonómica se pretende, respetando el contenido y el desarrollo de este derecho constitucional, indicar a los ciudadanos la existencia de un cauce de relación con la Administración constitucionalmente protegido, con la prohibición de que pueda derivarse perjuicio alguno para el peticionario (salvo que se cometa delito o falta).

La regulación constitucional del derecho de petición hace de éste un derecho de amplio espectro material (cualquier asunto de interés general, colectivo o particular), aunque subsidiario respecto de la existencia de otros mecanismos administrativos y procesales de tutela, pues «no son objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto al regulado en la presente Ley» (artículo 3 Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre). Por ello, el contenido del derecho de petición se limita a lo estrictamente discrecional o graciable, es decir, a todo lo que no deba ser objeto de un procedimiento especialmente regulado.

Por otra parte, las peticiones colectivas, también amparadas por el contenido constitucional del artículo 29 de nuestra Carta Magna, son un cauce que, al margen de la legitimación procedimental, permite a los grupos expresar sus necesidades, opiniones y razones y, por tanto, constituye una manifestación más del principio de participación administrativa. En consecuencia, el ejercicio del derecho de petición, sea individual o colectiva, permite presentar encuestas, estudios e informaciones relevantes para el interés público y relativas a un sector de la específica competencia del órgano de la



Administración autonómica al que se dirige la petición; sugerir, sin el carácter de alegaciones que hayan de incorporarse a un determinado procedimiento, la solución a un conflicto que deba ser objeto de actividad administrativa; solicitar la adopción de nuevas normas o la modificación de las existentes, cuando tal actividad no sea jurídicamente exigible.

Se cierra este Título I con un capítulo referido al Procurador del Común, tanto por su especial posición estatutaria de garantía institucional de los derechos reconocidos en el propio Estatuto, como por la estrecha relación de este tipo de instituciones con el «derecho a una buena Administración». Por ello, se recoge la posibilidad de que los ciudadanos acudan al Procurador del Común a plantear supuestos de mala administración y, como «garantía de la garantía de la buena Administración», la obligación de todos los órganos administrativos y empleados públicos de colaborar con esta Institución contestando adecuadamente a sus peticiones de información y a sus resoluciones, en los términos previstos en la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, modificada por la Ley 11/2001, de 22 de noviembre.

IV. El Título II está dedicado a la gestión pública y a las medidas de modernización y mejora de la Administración de la Comunidad Autónoma. Varias medidas incorporadas en esta parte de la Ley están conectadas con las exigencias más recientes del Derecho europeo. Así, dentro del capítulo II, relativo a la racionalización administrativa, recoge medidas como la reducción de cargas administrativas o la simplificación procedimental, que constituyen presupuestos de la competitividad económica; o la evaluación del impacto normativo, herramienta decisiva de mejora regulatoria, ensayada con éxito en los países más desarrollados.

Conviene también tener muy presente la convicción de que la modernización de la Administración y la simplificación de los procedimientos administrativos dependen, en gran medida, de la progresiva implantación de la Administración electrónica. De ahí que se dedique el capítulo III a la Administración electrónica, elevando el rango de disposiciones actualmente vigentes de la Junta de Castilla y León, adaptándolas a las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, e introduciendo algunas novedades que demuestran, en la línea del Plan de implantación de la Administración electrónica en Castilla y León, aprobado por Acuerdo 29/2009, de 12 de marzo, de la Junta de Castilla y León, la apuesta tecnológica al servicio del ciudadano de la Administración autonómica.

En el afán simplificador, se intenta no reiterar innecesariamente las previsiones básicas de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos,



respetando, por supuesto, sus contenidos. Se trata, en definitiva, de ocupar el espacio de desarrollo previsto para el legislador autonómico en dicha Ley, así como en las competencias estatutarias. Para ello es preciso tener presente la disposición final primera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en tanto expone los artículos que tienen carácter básico.

V. El Título III, sobre evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios, completa el articulado de la Ley con un enfoque hoy comúnmente aceptado: la realización efectiva de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración depende, en buena medida, de la introducción de una cultura de modernización y mejora de la calidad de los servicios. De ahí la necesidad de articular un marco jurídico que recoja un sistema de evaluación, sin el que no es posible ni incentivar ni medir de forma precisa los avances y las reorientaciones de la organización y de la actuación administrativas en un sentido verdaderamente servicial.

En ese sistema de evaluación se integran medidas de diversa índole. Por un lado, la evaluación de las políticas y, por otro, la evaluación de la calidad de los servicios públicos que presta la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en sus distintas modalidades de autoevaluación, incluidas las conocidas como cartas de servicios, o de evaluación externa.

En fin, la principal pretensión de la Ley puede resumirse en la idea de poner a la altura de las circunstancias el estatuto jurídico de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, cumpliendo con las exigencias del Estatuto de Autonomía, del Derecho europeo y de una sociedad libre y democrática en la que las personas demandan respuestas administrativas acordes con los principios del Estado de Derecho.

## **TÍTULO PRELIMINAR**

### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1. Objeto**

1. La presente Ley tiene por objeto fundamental regular y desarrollar el derecho a una buena Administración reconocido en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en el marco del propio Estatuto de Autonomía y de la legislación básica del Estado.

2. En particular, esta Ley regula:

a) Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración autonómica y el establecimiento de garantías para su efectividad.

b) La gestión pública y las medidas de modernización y mejora de la Administración de la Comunidad.

c) La evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos de la Administración autonómica.

### **Artículo 2. Finalidad**

La finalidad que persigue esta Ley es garantizar que la actuación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se oriente a la adecuada atención a los ciudadanos, a la efectividad de sus derechos y a la prestación de unos servicios públicos de calidad, que satisfagan sus necesidades y expectativas, en el marco del interés público.

### **Artículo 3. Ámbito de aplicación**

1. La presente Ley será de aplicación a la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A sus efectos, se entiende por Administración de la Comunidad de Castilla y León:

a) La Administración General de la Comunidad.

b) Los organismos autónomos y los entes públicos de derecho privado integrantes de la Administración Institucional de la Comunidad, estos últimos en cuanto ejerzan potestades públicas.

2. Asimismo quedan comprendidos en el ámbito de aplicación de esta Ley los ciudadanos, entendiéndose por tales, a sus efectos, las personas naturales, personas jurídicas y entidades sin personalidad, que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

3. En todo caso, habrá de respetarse lo dispuesto en la legislación estatal aplicable en aquellas materias sobre las que al Estado le corresponde establecer la regulación básica.

### **Artículo 4. Principios generales**

Sin perjuicio de los principios generales de aplicación e interpretación de las normas, la aplicación de esta Ley se regirá por los principios de interpretación más favorable a los ciudadanos, equidad, buena fe y confianza legítima.



## **Artículo 5. Principios de actuación de la Administración autonómica**

A los efectos de esta Ley, la Administración de la Comunidad ajustará su actuación a los siguientes principios, sin perjuicio de aquellos otros que sean de aplicación en virtud de las disposiciones reguladoras de la actividad administrativa:

a) Principio de orientación al ciudadano. La actuación de la Administración y los servicios públicos que presta han de estar dirigidos a la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos.

b) Principio de transparencia. La Administración ha de facilitar la información necesaria a los ciudadanos, tanto colectiva como individualmente, sobre su organización y la forma de prestar los servicios públicos.

c) Principio de eficiencia. La actuación de la Administración y la prestación de los servicios públicos han de realizarse mediante una óptima utilización de medios que posibilite la consecución directa de los fines públicos perseguidos.

d) Principio de economía. La consecución de los objetivos pretendidos por la Administración ha de lograrse con el coste económico más racional para la Hacienda Pública.

e) Principio de simplicidad. La Administración de la Comunidad ha de utilizar técnicas y métodos que permitan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la disminución de los tiempos de espera.

f) Principio de comprensión. Las normas y procedimientos administrativos han de ser claros y comprensibles para los ciudadanos. Además, los medios públicos de información de los servicios han de usar un lenguaje accesible.

g) Principio de modernización e innovación. La Administración de la Comunidad ha de utilizar nuevas tecnologías y métodos de organización eficaces y participativos, y ha de regirse por criterios de actualización y reforma de su estructura administrativa, de las modalidades de prestación de los servicios públicos y de las infraestructuras, instalaciones y edificios en los que presta los servicios.

h) Principio de mejora continua. La Administración autonómica ha de poner en práctica métodos que permitan sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, eficaz, económica, participativa y con mayor celeridad.

i) Principio de anticipación o proactividad. La forma de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios públicos ha de anticiparse a los problemas y demandas de



los ciudadanos.

j) Principio de prevención. La Administración autonómica llevará a cabo una prevención de las situaciones de riesgo que pudieran materializarse en daños y perjuicios para los ciudadanos como consecuencia de la gestión administrativa, especialmente en aquellos sectores en los que el riesgo pueda ser mayor.

k) Principio de celeridad. La consecución de los objetivos pretendidos ha de lograrse en el menor tiempo posible.

l) Principio de responsabilidad. La Administración de la Comunidad, en su forma de gestionar, ha de asumir de forma expresa sus obligaciones ante los ciudadanos.

m) Principio de participación ciudadana. En la elaboración y gestión de políticas públicas y en la prestación de servicios, la Administración de la Comunidad de Castilla y León ha de aplicar sistemas y métodos que permitan a los ciudadanos, tanto individual como colectivamente, intervenir y formular sugerencias, observaciones o alegaciones, o presentar reclamaciones y quejas por el deficiente funcionamiento de los servicios públicos.

n) Principio de equilibrio territorial. En la asignación de recursos y en la gestión de las diferentes políticas públicas, la Administración autonómica atenderá a la realidad territorial, fundamentalmente rural, de la Comunidad, para conseguir la equiparación de los ciudadanos en el disfrute sus derechos.

ñ) Principio de conciliación de la vida personal, familiar y laboral. En su organización y en su actuación, la Administración de la Comunidad ha de tener presente la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los ciudadanos.

o) Principios de colaboración, cooperación y coordinación con otras Administraciones Públicas. La Administración autonómica, como responsable de una política o de la prestación de un servicio público, ha de aplicar los mecanismos e instrumentos que le permitan relacionarse con otras competentes para la consecución de objetivos e intereses públicos comunes y la mejor satisfacción de las demandas de los ciudadanos, en la forma más eficaz.

#### **Artículo 6. Administración autonómica y sostenibilidad**

1. La Administración autonómica promoverá el desarrollo sostenible como principio rector de las políticas públicas y de sus actuaciones.

2. A tal efecto, conciliará la protección y mejora del medio ambiente con el desarrollo económico y el progreso social.



### **Artículo 7. Orientación social de la Administración**

1. La orientación social se integra como principio rector de las políticas públicas y de las actuaciones de la Administración autonómica, incorporando las preocupaciones sociales a sus relaciones con los ciudadanos y con la sociedad.

2. Se fomentará en particular la inversión socialmente responsable y la transparencia de las actividades en este ámbito.

### **Artículo 8. Administración autonómica y desarrollo económico**

1. La Administración autonómica contribuirá al estímulo y mantenimiento del desarrollo económico, constituyendo éste un principio rector de las políticas públicas y de sus actuaciones.

2. La actuación administrativa procurará facilitar la actividad empresarial mediante la reducción de trámites y la eliminación de intervenciones innecesarias.

## **TÍTULO I**

### **Derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y garantías para su efectividad**

## **CAPÍTULO I**

### **Derecho de acceso a la Administración**

#### **Artículo 9. Acceso a los servicios públicos**

1. Los ciudadanos tienen derecho a elegir el medio o canal de acceso a los servicios prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en los términos establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

2. La Administración de la Comunidad garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios en condiciones de igualdad y, en particular, el acceso por medios electrónicos, habilitando los sistemas y mecanismos oportunos para ello.

3. Los ciudadanos podrán acceder sin barreras físicas o arquitectónicas a cualquier edificio de la Administración de la Comunidad, en los términos previstos en la legislación específica y sin más limitaciones que las impuestas por la propia ordenación de ese libre acceso.

4. La Administración de la Comunidad pondrá a disposición de los ciudadanos los



modelos y formularios precisos para el acceso a los servicios, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones. Los modelos específicos de solicitudes que se incorporen en la sede electrónica, asociados a procedimientos administrativos concretos, serán de uso obligatorio por los interesados.

#### **Artículo 10. Atención al ciudadano**

1. En los términos previstos en la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos de forma respetuosa, confidencial y adaptada a sus circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención, sin discriminaciones.

2. Los ciudadanos tienen derecho a que la comparecencia ante un órgano o unidad de la Administración de la Comunidad les resulte lo menos gravosa posible y que sólo sea exigida cuando sea estrictamente indispensable.

#### **Artículo 11. Sistema de ventanilla única**

1. Los ciudadanos podrán dirigirse a ventanillas únicas para acceder a informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdos de la Administración autonómica con otras Administraciones públicas.

2. La Administración autonómica garantizará que se sustancien en una única ventanilla los trámites que sean preceptivos para el inicio de una actividad empresarial.

## **CAPÍTULO II**

### **Derecho a la información**

#### **Artículo 12. Derecho a recibir información de la Administración**

En los términos previstos en la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a recibir información sobre cualquier asunto relacionado con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, con la utilización de los servicios públicos, así como sobre la organización y competencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

#### **Artículo 13. Sistema de Información al Ciudadano**

1. La información se canalizará a través de un sistema de carácter único, multicanal, horizontal e interoperable, con el fin de garantizar la máxima efectividad al derecho de los ciudadanos a recibir información reconocido en el artículo anterior.

2. El sistema de información contendrá, bajo una imagen corporativa homogénea,



toda la información de interés para los ciudadanos en sus relaciones con la Administración autonómica, presentándola de forma integrada, sistematizada, actualizada, inteligible y accesible.

#### **Artículo 14. Catálogo de servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**

[...]

### **CAPÍTULO III**

#### **Derechos procedimentales**

##### **Artículo 15. Proactividad de la Administración**

1. La Administración de la Comunidad, anticipándose a las necesidades de los ciudadanos, cuando sea posible, les facilitará la iniciación de procedimientos tendentes al reconocimiento de derechos y prestaciones reconocidos legalmente.

2. Cuando la naturaleza de los procedimientos lo permita, la actuación de oficio sustituirá a la actuación a instancia de parte, a fin de no mantener cargas administrativas para el ciudadano que puedan ser asumidas por la propia Administración.

##### **Artículo 16. Derecho a un tratamiento imparcial y objetivo**

En los términos establecidos en la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a un tratamiento imparcial y objetivo de sus asuntos por parte de la Administración autonómica, de acuerdo con el correspondiente procedimiento administrativo.

##### **Artículo 17. Derecho a identificar a los responsables de la tramitación de los procedimientos**

De acuerdo con lo establecido en la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a identificar a los responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos, a fin de propiciar la transparencia y la adecuada atención por parte de la Administración de la Comunidad.

##### **Artículo 18. Presentación de documentos**

1. Los interesados aportarán al procedimiento administrativo los datos y documentos previstos en la normativa aplicable, así como aquellos que estimen convenientes, conforme a lo establecido en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.



2. El asiento de documentos se realizará en el registro electrónico y las unidades que realicen la función de registro estarán interconectadas, constituyendo un sistema de registro único de la Administración autonómica.

3. La consejería competente en materia de atención al ciudadano hará pública y mantendrá actualizada la relación de oficinas de asistencia en materia de registros.

#### **Artículo 19. Resolución expresa**

1. Los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica, ante sus peticiones, solicitudes o reclamaciones, dicte resolución expresa y motivada, de conformidad con lo establecido en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común.

2. Las resoluciones de la Administración se redactarán en términos claros y sencillos, utilizando un lenguaje que, respetando las exigencias técnicas y jurídicas, resulte comprensible.

3. [...]

#### **Artículo 20. Notificación**

1. En los términos establecidos en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica les notifique resolución expresa de los procedimientos en los que tengan condición de interesados en el plazo máximo previsto en sus normas reguladoras o, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses, contados de acuerdo con lo dispuesto en dicha legislación.

2. Los ciudadanos podrán conocer los motivos concretos del eventual retraso en la notificación de una resolución expresa.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Derecho de acceso a documentos administrativos y reutilización de la información**

##### **Artículo 21. Derecho de acceso a documentación administrativa**

[...]

##### **Artículo 22. Reutilización de la información**

[...]



## CAPÍTULO V

### Derecho a formular quejas

#### Artículo 23. Finalidad

Los ciudadanos tienen derecho a formular quejas para 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 24. Formulación y contestación

1. La formulación de quejas por parte de los ciudadanos no paralizará los plazos establecidos en la legislación básica estatal para la interposición de recursos administrativos ni condicionará 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.

2. La Administración autonómica dará respuesta por escrito a las quejas en un plazo máximo de tres meses.

## CAPÍTULO VI

### Derecho a exigir responsabilidades

#### Artículo 25. Responsabilidad en la tramitación de los procedimientos

En los términos establecidos en la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a exigir responsabilidades por los retrasos injustificados, incorrecciones o perjuicios sobre sus derechos, pudiendo, para ello, ejercer su derecho a identificar a las autoridades y empleados públicos responsables de la tramitación de los procedimientos.

#### Artículo 26. Exigencia de responsabilidad a autoridades y empleados públicos

1. Para hacer efectiva la responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de los servicios públicos, los ciudadanos se dirigirán directamente a la Administración autonómica en reclamación de las indemnizaciones por los daños y perjuicios causados por sus autoridades y empleados públicos, de acuerdo con lo establecido en la legislación básica estatal.

2. Los ciudadanos indemnizados como consecuencia de responsabilidad patrimonial de la Administración autonómica podrán solicitar que se exija a las autoridades o empleados públicos la responsabilidad en que hubieran incurrido por dolo, culpa o negligencia grave. Ello sin perjuicio de la obligación de la Administración de



exigir de oficio dicha responsabilidad.

## CAPÍTULO VII

### Derechos de participación

#### **Artículo 27. Derecho de consulta**

Los ciudadanos tienen derecho a ser consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios públicos y las actividades realizadas por la Administración autonómica mediante, entre otros instrumentos, encuestas, sondeos o paneles de usuarios.

#### **Artículo 28. Derecho de participación en las políticas públicas**

1. Los ciudadanos tienen derecho a participar en la elaboración, aplicación y evaluación de las políticas públicas de la Administración autonómica.

2. Se establecerán mecanismos que faciliten la participación de los ciudadanos en los procedimientos de elaboración de las estrategias, planes y programas de la Junta de Castilla y León.

3. La participación ciudadana se desarrollará a través de las audiencias, foros de consulta, paneles y demás instrumentos que se establezcan en la presente Ley, en otras leyes sectoriales o en normas reglamentarias. El resultado de dichas acciones no tendrá carácter vinculante para la Administración autonómica.

#### **Artículo 29. Derecho a formular sugerencias**

1. Los ciudadanos tienen derecho a formular sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y, en general, sobre las actuaciones de la Administración autonómica.

2. La Administración de la Comunidad dará respuesta a las sugerencias de los ciudadanos en un plazo máximo de tres meses y hará un reconocimiento público de aquellas que hayan posibilitado una mejora de los servicios.

## CAPÍTULO VIII

### Derecho de petición

#### **Artículo 30. Régimen del ejercicio del derecho petición**

1. Los ciudadanos, personas naturales o jurídicas, tienen derecho a dirigir peticiones



a los órganos de la Administración autonómica en relación con los asuntos que sean de su competencia, en los términos reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía.

2. El ejercicio del derecho de petición se realizará de conformidad con lo previsto en su Ley Orgánica reguladora.

3. Si el escrito de petición se dirigiese a un órgano de la Administración autonómica que no fuera competente para pronunciarse sobre ella, se remitirá al órgano competente y se advertirá de tal circunstancia al firmante.

4. La Administración autonómica podrá publicar el contenido de las decisiones que adopte sobre las peticiones de los ciudadanos, respetando el secreto sobre la identidad de quien actuó como peticionario.

### **Artículo 31. Contenido de las peticiones**

1. Los ciudadanos, individual o colectivamente, podrán hacer llegar a la Administración autonómica, al amparo y con sujeción al régimen del derecho de petición, informaciones y estudios que puedan ser tenidos en cuenta en la gestión ordinaria de un sector de competencia administrativa.

2. En iguales términos, los ciudadanos podrán sugerir, sin el carácter de alegaciones que hayan de incorporarse a un determinado procedimiento, la solución a un conflicto que deba ser objeto de actividad administrativa.

3. Si se solicitase la adopción de nuevas normas o la modificación de las existentes cuando tal actividad no sea jurídicamente exigible, la solicitud se entenderá sujeta al régimen del derecho de petición.

### **Artículo 32. Peticiones colectivas**

Ante peticiones colectivas de especial trascendencia para el interés público, el órgano competente para resolver convocará a los firmantes o parte de los mismos a una comparecencia personal, previa a la decisión que se adopte sobre la petición.

## **CAPÍTULO IX**

### **El Procurador del Común**

#### **Artículo 33. Derecho a acudir al Procurador del Común**

En los términos previstos en el Estatuto de Autonomía y en su Ley reguladora, los ciudadanos tienen derecho a plantear ante el Procurador del Común sus quejas relativas



a vulneraciones e incumplimientos de los derechos y los principios recogidos en esta Ley, así como las deficiencias o anomalías que observen en el funcionamiento de los órganos administrativos y de los servicios públicos.

#### **Artículo 34. Obligación de colaborar con el Procurador del Común**

1. Todas las autoridades y empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León están obligados a colaborar con el Procurador del Común contestando adecuadamente a sus peticiones de información y a sus resoluciones, en los términos establecidos en su legislación reguladora.

2. El incumplimiento de esa obligación dará lugar a las responsabilidades previstas, disciplinarias o penales, que correspondan.

## **TÍTULO II**

### **Gestión pública y medidas de modernización y mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 35. La gestión pública de la Administración autonómica**

1. La gestión pública de la Administración de la Comunidad se regirá por los principios establecidos en el título preliminar y por un modelo basado en la calidad total.

2. El modelo de gestión de la Administración autonómica será desarrollado reglamentariamente y se implantará a través de un itinerario gradual en todas las unidades administrativas.

3. Se potenciarán los grupos de mejora como sistema participativo mediante el cual los empleados públicos que los integran implantan medidas de gestión de la calidad en el ámbito del órgano, unidad o centro administrativo en el que desarrollan sus funciones.

#### **Artículo 36. Política y estrategia**

1. La implantación del modelo de gestión supondrá que la Administración autonómica ajuste su política y estrategia a las necesidades de los ciudadanos y al



interés público y garantizará que se hagan efectivos los principios de eficacia y eficiencia.

2. La política y estrategia de los centros directivos se ajustará a las directrices y objetivos generales que establezca la Junta de Castilla y León.

3. La estrategia se desplegará a través de planes y programas, que definirán líneas de actuación concretas relacionadas con los procesos correspondientes, y en objetivos. Los objetivos irán asociados a indicadores de eficiencia, que midan la relación entre los servicios prestados o actividades realizadas y los recursos empleados, y a indicadores de eficacia, que midan la repercusión en los objetivos generales de nivel superior.

### **Artículo 37. Colaboración con las Administraciones Locales**

La Administración autonómica en su relación con las Entidades Locales de la Comunidad promoverá entornos de colaboración que faciliten la modernización de las Administraciones Locales y que estimulen su implantación.

## **CAPÍTULO II**

### **Racionalización administrativa**

#### **Artículo 38. Proceso de racionalización administrativa**

1. La Administración de la Comunidad llevará a cabo una racionalización administrativa, como proceso integral y continuo, para conseguir la optimización de su organización y de los recursos humanos y la reordenación, simplificación, normalización y automatización progresiva de los procedimientos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

2. La racionalización administrativa se realizará mediante:

a) El análisis, el diagnóstico y la adecuación de las estructuras organizativas, procedimientos y procesos.

b) La implantación de técnicas de gestión en atención a los principios de eficacia, eficiencia y economía.

c) El establecimiento de programas de mejora.

#### **Artículo 39. Análisis y racionalización de estructuras orgánicas**

1. La Administración autonómica realizará un análisis permanente de sus estructuras orgánicas para lograr la máxima eficiencia en la prestación de los servicios.



2. Mediante la realización de auditorías organizativas, se evaluará la adecuación de las estructuras administrativas a los fines previstos en el momento de su creación o modificación.

#### **Artículo 40. Eliminación y reducción de cargas administrativas**

La Administración de la Comunidad de Castilla y León llevará a cabo un proceso de eliminación y reducción de las cargas administrativas en aquellas áreas prioritarias que se determinen por razón de las obligaciones de información que generen un mayor coste, mediante las siguientes actuaciones:

a) Reduciendo la frecuencia de las declaraciones obligatorias a los niveles mínimos necesarios para alcanzar los objetivos fundamentales del acto de que se trate y, de ser posible, armonizando la frecuencia de las declaraciones que se exigen en diferentes procedimientos administrativos relacionados entre sí.

b) Eliminando reiteraciones, verificando que la misma obligación de información no se impone varias veces por canales diferentes y suprimiendo los casos de solapamiento.

c) Automatizando la recogida de información, a través de sistemas de declaración electrónica.

d) Adecuando los requisitos de información, reduciendo en la medida de lo posible las exigencias impuestas.

e) Priorizando la exigencia de información a aquellos ciudadanos que realizan actividades de más riesgo.

f) Actualizando la imposición de obligaciones, mediante la supresión de los requisitos de información impuestos en relación con exigencias fundamentales que hayan desaparecido o hayan sido modificadas.

g) Facilitando el acceso a la información respecto de aquellos trámites administrativos que pudieran ralentizar el desarrollo económico.

#### **Artículo 41. Simplificación administrativa**

1. La Administración establecerá medidas de simplificación de los procedimientos administrativos, con el fin de propiciar procesos de gestión pública más ágiles y racionales.

2. La consejería competente en materia de simplificación administrativa determinará los criterios de simplificación de los procedimientos que permitan

diagnosticar, entre otros, aspectos tales como la necesidad de aportación de documentos por los ciudadanos, el momento procedimental de su aportación, la reducción de plazos y la agilización de la tramitación.

#### **Artículo 42. Calidad normativa y evaluación del impacto normativo**

1. En el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, la Administración de la Comunidad actuará de acuerdo con los principios de buena regulación establecidos en la normativa básica estatal y, además, con los siguientes:

a) Principio de accesibilidad, que implica que la norma sea clara, comprensible y conocida por sus destinatarios.

b) Principio de coherencia de la nueva regulación con el resto de actuaciones y objetivos de las políticas públicas.

c) Principio de responsabilidad, que supone la determinación de los órganos responsables de la ejecución y del control de las medidas incluidas en la norma.

2. El proceso de evaluación de impacto normativo incorporará la metodología adecuada que permita la comparación objetiva y cuantificada de las ventajas e inconvenientes de las distintas opciones posibles para solucionar el problema que la norma pretende resolver.

3. La consejería competente en materia de calidad normativa coordinará la revisión periódica de la normativa vigente para determinar su adecuación a los principios de buena regulación, expresados en el apartado 1 de este artículo y realizará el informe de resultados de dicha evaluación.

### **CAPÍTULO III**

#### **Administración electrónica**

#### **Artículo 43. Administración electrónica de Castilla y León**

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León implantará el uso de los medios electrónicos en las prestaciones de servicios, comunicaciones y relaciones con los ciudadanos, así como en sus comunicaciones internas y con otras Administraciones públicas e instituciones.

2. La Administración de la Comunidad en sus actuaciones electrónicas respetará los principios del título preliminar y las normas básicas sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.



3. Para garantizar la efectividad de aquellos principios y el respeto de los derechos de los ciudadanos, se arbitrarán medios de control del funcionamiento de la Administración electrónica.

4. La Junta de Castilla y León elaborará, con carácter anual, un informe sobre la implantación de la Administración electrónica que se remitirá a las Cortes de Castilla y León para su examen en la Comisión competente en materia de Administración Pública. Dicho informe contendrá un análisis de las quejas y sugerencias realizadas por los usuarios de la Administración electrónica.

#### **Artículo 44. Acceso electrónico a la Administración de la Comunidad**

##### **Autónoma**

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 9.1 de esta ley y conforme dispone la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración autonómica, pudiendo realizar sus trámites por medios electrónicos.

2. La Administración de la Comunidad facilitará asistencia en el uso de medios electrónicos a los ciudadanos, especialmente a quienes no estén obligados a relacionarse electrónicamente con ella, que así lo soliciten, a través de las oficinas de asistencia en materia de registro y por medio del servicio telefónico de información y atención al ciudadano.

3. La Administración autonómica podrá establecer reglamentariamente la obligación de relacionarse con ella a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

#### **Artículo 45. Protección de datos de carácter personal**

1. Las actuaciones administrativas a través de medios electrónicos respetarán, en todo caso, la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

2. Las técnicas utilizadas garantizarán la autenticidad, confidencialidad, integridad y adecuada conservación de los datos.

3. Los responsables administrativos que accedan a información que contenga datos de carácter personal, en los supuestos en los que estos datos deban ser protegidos, se identificarán de forma individual.



#### **Artículo 46. Libre elección de canales, neutralidad y progreso tecnológico.**

1. En los términos previstos en la legislación básica estatal, la Administración autonómica habilitará diferentes canales para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando el derecho de los ciudadanos a elegir el más adecuado a sus necesidades entre los que se encuentren disponibles.

2. Para garantizar la libre elección de alternativas tecnológicas, la Administración autonómica utilizará estándares abiertos, teniendo en cuenta aquellos que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

3. Se facilitará el desarrollo y la implantación de las tecnologías más avanzadas y útiles para las relaciones con los ciudadanos.

#### **Artículo 47. Sede electrónica**

Los ciudadanos podrán acceder a los servicios de la Administración autonómica a través de la sede electrónica que se ubicará en la dirección de la web corporativa y que respetará los principios establecidos en la legislación básica estatal.

#### **Artículo 48. Registro electrónico**

1. En los términos establecidos en la legislación básica estatal, los ciudadanos podrán utilizar, todos los días del año y durante las veinticuatro horas del día, el registro electrónico de la Administración autonómica para presentar sus escritos, solicitudes y comunicaciones.

2. El registro electrónico de la Administración autonómica podrá recibir solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidas a otra Administración, de acuerdo con la legislación básica estatal.

3. El registro electrónico se regirá, a efectos de cómputo de plazos aplicables tanto a los ciudadanos como a la Administración de la Comunidad, por la fecha y hora oficial de la sede electrónica corporativa, determinada por el Estado, que figurará visible y contará con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad.

#### **Artículo 49. Identificación de los ciudadanos**

1. La identificación de los ciudadanos que accedan a la Administración de la Comunidad por medios electrónicos y la autenticación de su actuación podrán realizarse por cualquiera de los medios contemplados en la legislación básica estatal y, en todo caso, por los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad.



2. La Administración autonómica podrá admitir otros sistemas de identificación electrónica, previa justificación de su necesidad y adecuación a cada tipo de procedimiento.

#### **Artículo 50. Publicaciones oficiales y Administración electrónica**

1. Las leyes, disposiciones y actos que, conforme a su normativa reguladora, deban publicarse lo harán por medios electrónicos, de acuerdo con lo que establece la regulación del «Boletín Oficial de Castilla y León».

2. El «Boletín Oficial de Castilla y León» electrónico será accesible a través de la sede electrónica de la Administración autonómica.

3. Los ciudadanos tienen derecho al acceso a la versión electrónica del «Boletín Oficial de Castilla y León» en las oficinas de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad.

4. En la sede electrónica corporativa existirá un tablón de anuncios electrónico en el que los órganos de la Administración de la Comunidad puedan incluir las publicaciones y notificaciones que hayan de practicar.

#### **Artículo 51. Expediente electrónico**

1. La Administración autonómica promoverá la generalización del expediente electrónico como alternativa al expediente en papel, en los términos establecidos en la legislación básica estatal y sus propias normas de desarrollo.

2. En su orden, los expedientes electrónicos respetarán los principios de completitud, integridad, accesibilidad e interconexión con otros documentos y expedientes electrónicos.

#### **Artículo 52. Archivo electrónico**

1. La Administración de la Comunidad deberá conservar en formato electrónico todos los documentos electrónicos emitidos por los ciudadanos, por sus órganos, unidades o centros y por otras Administraciones cuando contengan información o decisiones relevantes para derechos o intereses y formen parte de un expediente administrativo, así como de aquellos otros que, aun no formando parte de un expediente administrativo, constituyan evidencia de las relaciones entre los ciudadanos y la Administración.

2. La conservación de los documentos electrónicos podrá realizarse bien de forma unitaria o mediante la inclusión de su información en bases de datos, siempre que, en este último caso, consten los criterios para la reconstrucción de los formularios o



modelos electrónicos origen de los documentos, así como para la comprobación de la firma electrónica de dichos documentos.

3. Se garantizará la seguridad, integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección de datos y conservación de los documentos almacenados y depositados en archivos y depósitos electrónicos, así como su accesibilidad y localización.

4. Todo acceso a un archivo o a un depósito electrónico debe ser controlado, identificándose a las personas usuarias.

5. Se arbitrarán medidas técnicas que garanticen la conservación adecuada y el posible traslado de los documentos a nuevos formatos y soportes.

### **Artículo 53. Utilización de medios electrónicos por órganos colegiados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**

1. Los órganos colegiados de la Administración de la Comunidad utilizarán preferentemente para su funcionamiento medios electrónicos.

2. La convocatoria de las sesiones, el orden del día y la documentación relativa a los asuntos que integren éste se comunicarán a los miembros del órgano colegiado por correo electrónico en la dirección que a tal efecto tengan designada, sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación electrónicos.

3. La convocatoria de las sesiones y el orden del día deberán estar depositados en la dirección electrónica del destinatario con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas.

4. Los miembros de los órganos colegiados deberán comunicar al órgano convocante la recepción de la citación, utilizando para ello medios electrónicos.

5. Las certificaciones electrónicas serán expedidas por el secretario del órgano colegiado y las actas estarán firmadas por el presidente y el secretario.

6. Las actas, libros de acuerdos y demás documentos de los órganos colegiados estarán archivados electrónicamente con todas las garantías adecuadas para su autenticidad y conservación.

### **Artículo 54. Sesiones electrónicas**

1. Cuando circunstancias de tiempo y lugar dificulten la reunión presencial simultánea de los miembros de los órganos colegiados de la Administración autonómica, o cuando así se considere oportuno, podrá optarse por la constitución y el funcionamiento electrónico de estos órganos, mediante sesiones electrónicas, con



respeto a los trámites esenciales establecidos en la legislación básica estatal.

2. Las sesiones a las que se refiere este artículo tendrán la misma validez que las celebradas presencialmente en un mismo lugar.

3. A efectos jurídicos, el lugar en que se celebre la sesión electrónica será la sede del órgano colegiado y, en su defecto, el de la Consejería, organismo o entidad al que esté adscrito.

#### **Artículo 55. Transmisión de datos, interoperabilidad, cooperación y colaboración administrativa**

1. Respetando las garantías establecidas en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal, se facilitará, cuando proceda, el acceso electrónico de otras Administraciones a los datos en poder de la Administración autonómica.

2. Las herramientas tecnológicas de la Administración electrónica autonómica garantizarán la compatibilidad con los medios de identificación y autenticación del resto de Administraciones.

3. La Administración de la Comunidad prestará el apoyo técnico necesario a las Entidades Locales de Castilla y León para la implantación de la Administración electrónica en el ámbito de sus competencias.

### **TÍTULO III**

#### **Evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 56. Sistema de evaluación**

1. La Administración autonómica impulsará una cultura de evaluación de la acción pública y, a tal fin, establecerá las medidas necesarias para el desarrollo e implantación de un sistema de evaluación, tanto de las políticas públicas que diseña y realiza, como de la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos.

2. El sistema de evaluación incorporará las medidas que permitan analizar la calidad, eficacia y eficiencia de las políticas públicas, de los planes y programas que se



ejecutan para la consecución de los objetivos de esas políticas y de los servicios públicos que prestan los distintos centros, unidades y órganos de la Administración autonómica.

#### **Artículo 57. Evaluación, calidad y excelencia**

1. La evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos supondrá la adopción y aplicación de modelos comunmente aceptados, que permitan la comparación de sus resultados entre las distintas unidades administrativas o Administraciones públicas y el intercambio de experiencias.

2. La evaluación será integral y objetiva, y sus resultados, conclusiones y áreas de mejora serán públicos.

3. La calidad de los servicios públicos estará determinada por la relación existente entre los resultados que se desean obtener, los que efectivamente se consiguen, los que esperan los ciudadanos usuarios de los servicios públicos de que se trate y lo que define la legislación vigente en cada materia.

4. La medición de la calidad requerirá la previa fijación de compromisos y de sus correspondientes indicadores, cuyo fin último será la consecución de la excelencia, entendida como la forma de gestionar que aspira a una cultura de mejora sistemática y de avance permanente hacia la perfección, mediante la transformación continua del conocimiento en innovación.

#### **Artículo 58. Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana**

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los ciudadanos y mejorar la calidad de los servicios, la Administración autonómica realizará estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a sus servicios, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los ciudadanos acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta. La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.

3. Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen éstos sobre la organización y los servicios que presta la Administración autonómica. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.



## CAPÍTULO II

### Evaluación de políticas públicas

#### **Artículo 59. Ámbito material**

La evaluación de las políticas públicas de la Administración de la Comunidad podrá abarcar materias completas de la competencia de la Administración autonómica o limitarse a sectores homogéneos que integren tales materias.

#### **Artículo 60. Modalidades**

La evaluación de las políticas públicas podrá realizarse por la propia Administración, sea con medios propios o contratando servicios de terceros, o externamente por entidades y organismos especializados independientes.

#### **Artículo 61. Contenido**

Las evaluaciones de las políticas públicas podrán tener en cuenta, entre otros, los siguientes extremos:

- a) Problemas detectados y problemas que se pretenden resolver.
- b) Objetivos que se pretenden conseguir.
- c) Resultados alcanzados.
- d) Relación entre los tres elementos anteriores.
- e) Distribución de los efectos.
- f) Impactos que se han constatado y sectores sobre los que se han producido.
- g) Medios jurídicos, técnicos y administrativos y recursos económicos y humanos empleados.
- h) Costes que se han soportado y relación con los resultados obtenidos.
- i) Procedimientos elegidos para actuar y razones de su elección.
- j) Grado de colaboración interadministrativa en la elaboración y desarrollo de la política.
- k) Grado de participación ciudadana en la elaboración y desarrollo de la política.
- l) Opinión que han merecido para los ciudadanos las actuaciones desarrolladas.
- m) Cumplimiento de la legalidad y de los derechos de los ciudadanos.



### **Artículo 62. Momento de la evaluación**

La evaluación de las políticas públicas podrá realizarse:

- a) En la fase de la planificación o programación.
- b) Durante la aplicación de la política pública en el período programado.
- c) Con posterioridad a la ejecución de la política pública programada.

## **CAPÍTULO III**

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

#### **Artículo 63. Evaluación de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad**

La evaluación de la calidad de los servicios públicos constituye un proceso sistemático y continuado de medición integral del servicio público prestado que:

- a) Considera los niveles de prestación de los servicios en relación con las expectativas de los ciudadanos y la medición del grado de cumplimiento de compromisos previamente establecidos en las respectivas cartas de servicios al ciudadano o en los correspondientes programas de mejora;
- b) recoge la opinión de los ciudadanos destinatarios o usuarios de los servicios y el impacto que éstos tienen en la sociedad de Castilla y León;
- c) establece, a partir de los datos obtenidos, programas de mejora.

#### **Artículo 64. Contenido y tipos de evaluación de la calidad**

1. El contenido de la evaluación de la calidad de los servicios públicos comprende el análisis sistemático, integral y continuado de:

- a) Los recursos materiales y humanos utilizados para prestar los servicios;
- b) los procedimientos administrativos y procesos de prestación de servicios públicos;
- c) los resultados de la actividad del órgano administrativo, unidad o centro evaluado, a partir de los compromisos declarados, las expectativas de los ciudadanos destinatarios o usuarios y los programas de mejora desarrollados.

2. La evaluación de la calidad podrá ser de dos tipos:

- a) Autoevaluación: realizada por los propios órganos, unidades y centros



administrativos, con el fin de permitir a sus responsables identificar posibles mejoras y corregir deficiencias, establecer o proponer los correspondientes programas o actuaciones de mejora y, en definitiva, orientar su actividad con criterios de mejora continua y calidad, ya sea a través de las cartas de servicios o a través de otros métodos.

b) Evaluación externa: realizada por entidades y organismos especializados independientes, con la finalidad de contrastar los resultados de las autoevaluaciones anteriormente realizadas.

### **Artículo 65. Cartas de servicios**

1. La Administración de la Comunidad pondrá a disposición de los ciudadanos cartas de servicios para informarles sobre los servicios que tienen encomendados los órganos administrativos, unidades y centros a que se refieren, así como sobre sus derechos en relación con ellos, los compromisos de calidad en su prestación y los indicadores de gestión que permitan seguir el grado de cumplimiento de esos compromisos.

2. Las cartas de servicios expresarán sus contenidos de forma clara, sencilla y comprensible.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Primera. Ámbito tributario**

Las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Comunidad en el ámbito tributario se regirán por la Ley General Tributaria, por la normativa sobre derechos y garantías de los contribuyentes, por las leyes propias de los tributos y por las demás normas dictadas en su desarrollo y aplicación. En defecto de norma tributaria aplicable, regirán supletoriamente las disposiciones de la presente Ley.

### **Segunda. Empresas y fundaciones públicas**

1. Las empresas y fundaciones públicas deberán adaptar su actividad que implique servicio público a los principios de actuación recogidos en el artículo 5, de acuerdo con sus normas reguladoras.

2. Asimismo, las empresas y fundaciones públicas adoptarán las medidas oportunas para:

- a) Posibilitar las relaciones con los ciudadanos por medios electrónicos;
- b) posibilitar, en su caso, la prestación de sus servicios a través de medios



electrónicos;

- c) informar de sus servicios y actividades a través de un portal web propio;
- d) acogerse a la evaluación de la calidad de sus servicios.

### **Tercera. Premios a la calidad y modernización de la Administración**

1. La Administración autonómica promoverá los premios a la calidad y modernización de la Administración como reconocimiento oficial por la adopción de prácticas de calidad de los servicios públicos, por su propuesta o sugerencia o por trabajos de estudio e investigación sobre modernización de la Administración.

2. En la concesión de los premios se tendrá en cuenta la calidad del servicio que una determinada organización ofrece a los ciudadanos y la opinión que éstos tienen como usuarios de dicho servicio.

### **Cuarta. Información al Procurador del Común**

Con carácter anual, la Administración autonómica informará al Procurador del Común de los sistemas de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios que se lleven a cabo en la Administración de la Comunidad, y de sus resultados.

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

### **Implantación de la Administración electrónica**

La implantación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 43.1 se efectuará de forma progresiva, de conformidad con lo que establece la disposición final tercera, apartado 3, de la Ley 11/2007, de 22 de junio, por lo que los derechos reconocidos en el artículo 6 de dicha Ley sólo podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones competencia de la Comunidad en los que se haya producido la implantación electrónica.

## **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

### **Derogación normativa**

1. Queda derogado el Decreto 46/2000, de 9 de marzo, por el que se aprobó el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.



2. Asimismo, quedan derogadas cuantas disposiciones normativas de igual o inferior rango contradigan o se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

## DISPOSICIONES FINALES

### **Primera. Habilitación reglamentaria**

1. Se faculta a la Junta de Castilla y León a aprobar las disposiciones reglamentarias que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de esta Ley.

2. En el plazo de ocho meses, a partir de la entrada en vigor de esta Ley, se desarrollarán reglamentariamente los siguientes contenidos:

- a) Capítulo I. Derecho de acceso a la Administración, del Título I.
- b) Capítulo II. Derecho a la información, del Título I.
- c) Artículo 42. Calidad normativa y evaluación del impacto normativo.
- d) Capítulo III. Administración electrónica, del Título II.

3. En tanto no se produzca el desarrollo reglamentario de las disposiciones contenidas en esta Ley, se declaran expresamente en vigor, cualquiera que sea su rango, las normas autonómicas que regulen las materias que contiene, en lo que no se opongan a ella o la contradigan.

### **Segunda. Entrada en vigor**

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».