Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León

VII LEGISLATURA

Núm. 290 | 1 de marzo de 2010 | SUMARIO . Pág. 23869

# SUMARIO

Página

## I. TEXTOS LEGISLATIVOS.

### Proyectos de Ley (P.L.)

**P.L. 24-IV**

INFORME DE LA PONENCIA de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. 23870

TEXTO PROPUESTO POR LA PONENCIA 23885

**P.L. 24-IV[1]**

ENMIENDA TRANSACCIONAL presentada por los Grupos Parlamentarios de la Cámara al Dictamen de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. 23914

**P.L. 24-V**

DICTAMEN de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. 23917

**P.L. 24-VI**

ENMIENDAS Y VOTOS PARTICULARES que se mantienen para su defensa en Pleno al Dictamen de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. 23961



Cortes de Castilla y León

Firmado digitalmente por Cortes de Castilla y León
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, st=Castilla y León, o=Cortes de Castilla y León, ou=Sección de Publicaciones Oficiales, serialNumber=S4733001D, cn=Cortes de Castilla y León
Fecha: 2010.03.01 10:04:12 +01'00'

D.L.: VA.564-1984 - ISSN 1134-7864

Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León
VII Legislatura

Núm. 290 | 1 de marzo de 2010 | PL 24/7. Pág. 23870

# I. TEXTOS LEGISLATIVOS.

## Proyectos de Ley (P.L.)

**P.L. 24-IV**

*INFORME DE LA PONENCIA de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.*

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León del Informe de la Ponencia de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, P.L. 24-IV.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 10 de febrero de 2010.

El Presidente de las Cortes de Castilla y León,
Fdo.: José Manuel Fernández Santiago.

---

**A LA COMISIÓN DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

La Ponencia encargada de redactar el Informe sobre el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, integrada por los Procuradores D. Héctor Castresana del Pozo, D.ª María del Carmen Fernández Caballero, D.ª María Josefa García Cirac, D. Óscar Sánchez Muñoz y D.ª Inmaculada Yolanda Vázquez Sánchez ha estudiado con todo detenimiento dicho Proyecto de Ley, así como las enmiendas presentadas al mismo, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 114 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León eleva a la Comisión el siguiente:

**INFORME**

Antes de entrar en el estudio pormenorizado del Proyecto de Ley, la Ponencia adoptó el criterio de que aquellas enmiendas sobre las que no recayera un pleno acuerdo entre los ponentes o que no fueran retiradas por el propio Procurador que las presentó o por los ponentes del Grupo Parlamentario autor de las mismas, se entenderán apoyadas por estos, reservándose su futuro debate y votación para Comisión.

7/290/14589

**TÍTULO DEL PROYECTO DE LEY**

- La Enmienda número 1 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

- La Enmienda número 1 del Grupo Parlamentario Popular ha sido aceptada en sus propios términos por la Ponencia.

- La Enmienda número 8 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido aceptada en sus propios términos por la Ponencia.

- Las Enmiendas números 2, 3, 4, 5, 7, 6, 9 y 10 del Grupo Parlamentario Socialista no han sido aceptadas por la Ponencia. En consecuencia, se trasladan a Comisión para su debate y votación.

- Como consecuencia de la aprobación de la Enmienda número 53 del Grupo Parlamentario Socialista y de la Enmienda número 13 del Grupo Parlamentario Popular, se sustituye en el cuarto párrafo del apartado primero de la Exposición la expresión “seis disposiciones adicionales” por la de “cuatro disposiciones adicionales”.

- La Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir las siguientes correcciones ortográficas y gramaticales en la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley:

- En el primer párrafo del apartado I las mayúsculas de las palabras “Derecho” y “Ley” se sustituyen por minúsculas.
- En el tercer párrafo del apartado I la palabra “pues” se pone entre comas, el término “Ley” pasa a escribirse con minúscula y se suprime la coma que figuraba tras el término “texto”.
- En el cuarto párrafo del apartado I, el inciso “Esta disposición pretende ser accesible y comprensible para los ciudadanos, de manera que se ha huido en su elaboración de las técnicas rebuscadas y de la complejidad, en la medida de lo posible” se sustituye por “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”.
- En el quinto párrafo del apartado I se sustituye la palabra “confiesa” por la de “manifiesta”, la expresión “y el servicio eficiente” por la de “y del servicio eficiente” y se pone entre comas la expresión “por ello” que figura en el último inciso del párrafo.
- En el sexto párrafo del apartado I, la frase inicial “Al tiempo, es preciso señalar…” se sustituye por la de “Es preciso señalar también…”.
- En el segundo párrafo del apartado II se suprime la tilde que figuraba en la palabra “esta” y se sustituye la expresión “tendencialmente comprensivo de…” por la de “que tiende a comprender a…”.
- En el tercer párrafo del apartado II se suprime la coma que figuraba tras la palabra “pretextos”.

7/290/14589

- En el primer párrafo del apartado III el inciso “Desde este punto de vista, se busca la simplicidad y la claridad a la hora de identificar los derechos de aplicación en cada caso, pensando en el ciudadano” se sustituye por “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” y se sustituye el punto y coma que figuraba tras la palabra “ciudadano” por un punto y seguido.
- En el segundo párrafo del apartado III, se suprime la coma que figuraba tras la expresión: “En este título se”.
- En el séptimo párrafo del apartado III la frase “respetando su contenido y desarrollo” se sustituye por la de “respetando el contenido y el desarrollo”.
- En el octavo párrafo del apartado III se suprime la tilde de la palabra “este”.
- En el décimo párrafo del apartado III se sustituye la expresión “como garantía institucional” por la de “de garantía institucional”.
- En el párrafo segundo del apartado IV la palabra “dedica” se sustituye por la palabra “dedique”.
- En el párrafo primero del apartado V se sustituye “un sistema de evaluación, sin la que no es posible…” por “un sistema de evaluación, sin el que no es posible…”.

**ARTÍCULO UNO**

- La Enmienda número 11 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

- La Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una corrección ortográfica en el apartado 1 de este artículo consistente en suprimir la tilde que figuraba en la palabra “esta”.

**ARTÍCULO DOS**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO TRES**

- La Enmienda número 12 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍICULO CUATRO**

- La Enmienda número 13 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión de este artículo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

7/290/14589

**ARTÍCULO CINCO**

- La Enmienda número 14 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión de este artículo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

- La Ponencia acuerda, por unanimidad, mejorar gramaticalmente la redacción de la letra n) del precepto. En consecuencia, la letra n) de este artículo queda redactada así: **"n) 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".**

**ARTÍCULO SEIS**

- La Enmienda número 15 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión de este artículo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO SIETE**

- La Enmienda número 16 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión de este artículo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO OCHO**

- La Enmienda número 17 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión de este artículo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

- La Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una corrección ortográfica en el apartado 1 de este artículo consistente en suprimir la tilde que figuraba en la palabra "este".

**ARTÍCULO NUEVE**

- La Enmienda número 18 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO DIEZ**

- No se han presentado enmiendas a este artículo. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una corrección ortográfica en el apartado 2 de este artículo consistente en suprimir la tilde que figuraba en la palabra "solo".

7/290/14589

**ARTÍCULO ONCE**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO DOCE**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO TRECE**

- La Enmienda número 19 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido aceptada por la Ponencia, pero introduciendo una modificación en el texto propuesto en la misma consistente en mantener la rúbrica del artículo que figuraba en el Proyecto de Ley remitido por la Junta de Castilla y León.

**ARTÍCULO CATORCE**

- La Enmienda número 2 del Grupo Parlamentario Popular y la Enmienda número 20 del Grupo Parlamentario Socialista han sido aceptadas por la Ponencia, aunque no en los términos exactos en que cada una de ellas venían formuladas. Como consecuencia de esta aceptación, este artículo pasa a quedar redactado en los siguientes términos:

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

**1. La Administración de la Comunidad, a través del sistema de información al ciudadano regulado en el artículo anterior, pondrá a disposición de los ciudadanos el catálogo general de los servicios que presta, en el que se les informe sobre las condiciones de su acceso.**

**2. El diseño del catálogo se hará en función de diferentes criterios de organización de los servicios, tales como destinatarios, materias, órganos responsables y tipos.**

**3. El catálogo de servicios deberá estar redactado de forma breve, sencilla, evitando en lo posible tecnicismos y, en general, con terminología fácilmente comprensible por el ciudadano."**

**ARTÍCULO QUINCE**

- No se han presentado enmiendas a este artículo. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, mejorar la redacción del apartado 2 del artículo sustituyendo la expresión "que puedan asumirse por la propia Administración" por la de "que puedan ser asumidas por la propia Administración".

7/290/14589

**ARTÍCULO DIECISÉIS**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO DIECISIETE**

- La Enmienda número 21 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación. Para ese momento se procede a corregir gramaticalmente el texto de la misma en el sentido del sustituir la expresión “ellas mismas” por la de “ellos mismos”.

**ARTÍCULO DIECIOCHO**

- La Enmienda número 22 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ENMIENDA NÚMERO 23 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 23 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Proyecto de Ley de un nuevo artículo 18 bis, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ENMIENDA NÚMERO 24 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 24 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Proyecto de Ley de un nuevo artículo 18 ter, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO DIECINUEVE**

- Las Enmiendas números 25 y 26 del Grupo Parlamentario Socialista no han sido aceptadas por la Ponencia. En consecuencia, se trasladan a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO VEINTE**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO VEINTIUNO**

- La Enmienda número 27 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

7/290/14589

- La Ponencia, acuerda, por unanimidad, introducir una corrección gramatical en el texto del artículo consistente en suprimir las comas que precedían y cerraban el inciso “por los ciudadanos”.

**ARTÍCULO VEINTIDÓS**

- La Enmienda número 28 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido aceptada en sus propios términos por la Ponencia.

**ARTÍCULO VEINTITRÉS**

- La Enmienda número 29 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido aceptada en sus propios términos por la Ponencia.

- La Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una mejora gramatical en la redacción del apartado 1 de este artículo consistente en sustituir la expresión “por los ciudadanos” que figuraba en el texto por la de “por parte de los ciudadanos”.

**ARTÍCULO VEINTICUATRO**

- La Enmienda número 30 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión de este artículo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO VEINTICINCO**

- La Enmienda número 31 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión de este artículo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO VEINTISÉIS**

- La Enmienda número 32 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ENMIENDA NÚMERO 33 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 33 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Capítulo VII del Título I del Proyecto de Ley de un nuevo artículo 26 bis, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

7/290/14589

**ARTÍCULO VEINTISIETE**

- La Enmienda número 34 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ENMIENDA NÚMERO 35 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 35 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Proyecto de Ley de un nuevo artículo 27 bis, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO VEINTIOCHO**

- La Enmienda número 36 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido aceptada por la Ponencia, aunque no en los propios términos en que venía formulada. Como consecuencia de esta aceptación, el artículo queda redactado en los siguientes términos:

**"Artículo 28. 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 aquéllas que hayan posibilitado una mejora de los servicios."**

**ENMIENDA NÚMERO 38 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 38 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Capítulo VII del Título I del Proyecto de Ley de un nuevo artículo 28 bis, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**CAPÍTULO VIII DEL TÍTULO I DEL PROYECTO DE LEY**

- La Enmienda número 37 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión del Capítulo VIII del Título I del Proyecto de Ley y, en consecuencia, de los artículos 29, 30 y 31 del mismo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO VEINTINUEVE**

- No se han presentado enmiendas específicamente dirigidas a este artículo.

7/290/14589

**ARTÍCULO TREINTA**

- No se han presentado enmiendas específicamente dirigidas a este artículo.

**ARTÍCULO TREINTA Y UNO**

- No se han presentado enmiendas específicamente dirigidas a este artículo.

**CAPÍTULO IX DEL TÍTULO I DEL PROYECTO DE LEY**

- La Enmienda número 39 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión del Capítulo IX del Título I del Proyecto de Ley y, en consecuencia, de los artículos 32 y 33 del mismo, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO TREINTA Y DOS**

- No se han presentado enmiendas específicamente dirigidas a este artículo.

**ARTÍCULO TREINTA Y TRES**

- No se han presentado enmiendas específicamente dirigidas a este artículo.

**ARTÍCULO TREINTA Y CUATRO**

- La Enmienda número 3 del Grupo Parlamentario Popular no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

- La Enmienda número 40 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO TREINTA Y CINCO**

- La Enmienda número 4 del Grupo Parlamentario Popular no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO TREINTA Y SEIS**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

7/290/14589

**ARTÍCULO TREINTA Y SIETE**

- La Enmienda número 5 del Grupo Parlamentario Popular ha sido aceptada por la Ponencia, aunque introduciendo una mejora gramatical en el texto propuesto en la misma. Como consecuencia de la aceptación de esta enmienda, el apartado 1 del artículo queda redactado en los siguientes términos: **"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"**.

- La Enmienda número 6 del Grupo Parlamentario Popular ha sido aceptada por la Ponencia, aunque no en los términos exactos en que venía formulada. Como consecuencia de esta aceptación, la letra a) del apartado 2 de este artículo queda redactado en los siguientes términos: **"a) El análisis, el diagnóstico y la adecuación de las estructuras organizativas, procedimientos y procesos"**.

**ARTÍCULO TREINTA Y OCHO**

- La Enmienda número 7 del Grupo Parlamentario Popular no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO TREINTA Y NUEVE**

- La Enmienda número 8 del Grupo Parlamentario Popular no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO CUARENTA**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO CUARENTA Y UNO**

- La Enmienda número 9 del Grupo Parlamentario Popular no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

- La Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir en este artículo las siguientes mejoras gramaticales:

  - En el apartado 1, el inciso "a través de la reducción del número de disposiciones normativas, así como de su dispersión" se sustituye por "a través de la reducción tanto del número de disposiciones normativas como de su dispersión".

  - En el apartado 3, la frase "que permita la comparación objetiva de las ventajas e inconvenientes cuantificados de las distintas opciones posibles…" se sustituye

7/290/14589

por “que permita la comparación objetiva y cuantificada de las ventajas e inconvenientes de las distintas opciones posibles…”.

**ARTÍCULO CUARENTA Y DOS**

- Las Enmiendas números 41 y 42 del Grupo Parlamentario Socialista no han sido aceptadas por la Ponencia. En consecuencia, se trasladan a Comisión para su debate y votación.

**ENMIENDA NÚMERO 43 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 43 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Proyecto de Ley de un nuevo artículo 42 bis, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO CUARENTA Y TRES**

- La Enmienda número 10 del Grupo Parlamentario Popular ha sido aceptada por la Ponencia, aunque no en los exactos términos en que venía formulada. Como consecuencia de esta aceptación el apartado 3 de este artículo queda redactado en los siguientes términos: **“3. La Administración autonómica reglamentariamente podrá imponer a los ciudadanos, por causas objetivas justificadas, la obligación de utilizar solo medios electrónicos para la comunicación con la Administración de la Comunidad, siempre que por su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizados el acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”**.

- La Enmienda número 44 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO CUARENTA Y CUATRO**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO CUARENTA Y CINCO**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO CUARENTA Y SEIS**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

7/290/14589

**ARTÍCULO CUARENTA Y SIETE**

- La Enmienda número 45 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO CUARENTA Y OCHO**

- No se han presentado enmiendas a este artículo. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una mejora gramatical en el apartado 2 del precepto consistente en anteponer una coma al inciso “previa justificación de su necesidad y adecuación a cada tipo de procedimiento”.

**ARTÍCULO CUARENTA Y NUEVE**

- La Enmienda número 46 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO CINCUENTA**

- No se han presentado enmiendas a este artículo. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una mejora gramatical en el apartado 2 del artículo consistente en introducir una coma tras las palabras “En su orden”.

**ARTÍCULO CINCUENTA Y UNO**

- No se han presentado enmiendas a este artículo. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una corrección gramatical en el apartado 2 del mismo, consistente en introducir sendas comas al principio y al final del inciso “siempre que, en este último caso, consten los criterios para la reconstrucción de los formularios o modelos electrónicos origen de los documentos”.

**ARTÍCULO CINCUENTA Y DOS**

- No se han presentado enmiendas a este artículo. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una corrección ortográfica en el apartado 2 del precepto consistente en suprimir la tilde que figuraba en la palabra “este”.

**ARTÍCULO CINCUENTA Y TRES**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO CINCUENTA Y CUATRO**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

7/290/14589

**ARTÍCULO CINCUENTA Y CINCO**

- La Enmienda número 47 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido retirada por sus proponentes.

- Las Enmiendas números 11 y 12 del Grupo Parlamentario Popular han sido aceptadas en sus propios términos por la Ponencia.

**ARTÍCULO CINCUENTA Y SEIS**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO CINCUENTA Y SIETE**

- No se han presentado enmiendas a este artículo. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una corrección ortográfica en el apartado 3 del precepto consistente en suprimir la tilde que figuraba en la palabra “estos”.

**ARTÍCULO CINCUENTA Y OCHO**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO CINCUENTA Y NUEVE**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO SESENTA**

- No se han presentado enmiendas a este artículo.

**ARTÍCULO SESENTA Y UNO**

- La Enmienda número 48 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ARTÍCULO SESENTA Y DOS**

- La Enmienda número 49 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido retirada por sus proponentes.

- La Ponencia, acuerda, por unanimidad, introducir una corrección gramatical en el precepto, consistente en sustituir por minúscula la primera letra de las palabras con que se inician los apartados a), b) y c) del artículo y en sustituir por punto y coma el punto con que se cerraban los apartados a) y b).

7/290/14589

**ARTÍCULO SESENTA Y TRES**

- La Enmienda número 50 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido retirada por sus proponentes.

- La Ponencia, acuerda, por unanimidad, corregir gramatical y ortográficamente el precepto, sustituyendo por punto y coma el punto con que se cerraban las letras a) y b) del apartado 1 del artículo e introduciendo en la letra b) del apartado 2 la palabra “realizada” antes de la expresión “por entidades y organismos especializados independientes,”.

**ARTÍCULO SESENTA Y CUATRO**

- La Enmienda número 51 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido retirada por sus proponentes.

**ENMIENDA NÚMERO 52 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 52 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Proyecto de Ley de un nuevo artículo 64 bis, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

- La Enmienda número 53 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la supresión de esta disposición adicional, ha sido aceptada por la Ponencia.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA**

- La Enmienda número 54 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

- La Ponencia acuerda, por unanimidad, corregir ortográfica y gramaticalmente el precepto pasando a escribir con minúscula la palabra “leyes” y a sustituir la expresión “y las demás normas” por la de “y por las demás normas”.

- Como consecuencia de la aprobación de la Enmienda número 53 del Grupo Parlamentario Socialista, esta disposición pasa a ser la Disposición Adicional Primera del Texto del Proyecto de Ley propuesto por la Ponencia.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA**

- La Enmienda número 55 del Grupo Parlamentario Socialista ha sido retirada por sus proponentes.

- La Enmienda número 13 del Grupo Parlamentario Popular, que propone la supresión de esta disposición adicional, ha sido aceptada por la Ponencia.

7/290/14589

**DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA**

- La Enmienda número 56 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

- La Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir determinadas correcciones ortográficas y gramaticales en el texto del apartado 2 del precepto, consistentes en que las letras a), b), c) y d) se inicien en minúscula, en sustituir por punto y coma el punto que figuraba al finalizar las letras a), b) y c) y en modificar la redacción de la letra b) que queda redactada en los siguientes términos: "b) posibilitar, en su caso, la prestación de sus servicios a través de medios electrónicos;".

- Como consecuencia de la aprobación de la Enmienda número 53 del Grupo Parlamentario Socialista y de la Enmienda número 13 del Grupo Parlamentario Popular, esta disposición pasa a ser la Disposición Adicional Segunda del Texto del Proyecto de Ley propuesto por la Ponencia.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA**

- No se han presentado enmiendas a esta disposición. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una corrección ortográfica en el apartado 2 del precepto consistente en suprimir la tilde que figuraba en la palabra "estos".

- Como consecuencia de la aprobación de la Enmienda número 53 del Grupo Parlamentario Socialista y de la Enmienda número 13 del Grupo Parlamentario Popular, esta disposición pasa a ser la Disposición Adicional Tercera del Texto del Proyecto de Ley propuesto por la Ponencia.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEXTA**

- No se han presentado enmiendas a esta disposición. No obstante, la Ponencia acuerda, por unanimidad, introducir una corrección gramatical en el precepto consistente en introducir una coma tras la expresión "Administración de la Comunidad".

- Como consecuencia de la aprobación de la Enmienda número 53 del Grupo Parlamentario Socialista y de la Enmienda número 13 del Grupo Parlamentario Popular, esta disposición pasa a ser la Disposición Adicional Cuarta del Texto del Proyecto de Ley propuesto por la Ponencia.

**ENMIENDA NÚMERO 57 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 57 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Proyecto de Ley de una disposición transitoria, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

7/290/14589

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

- No se han presentado enmiendas a esta disposición.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA**

- La Enmienda número 58 del Grupo Parlamentario Socialista no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA**

- No se han presentado enmiendas a esta disposición.

**ENMIENDA NÚMERO 59 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 59 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Proyecto de Ley de un nueva disposición final, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

**ENMIENDA NÚMERO 60 DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA**

- La Enmienda número 60 del Grupo Parlamentario Socialista, que propone la incorporación al Proyecto de Ley de una nueva disposición final, no ha sido aceptada por la Ponencia. En consecuencia, se traslada a Comisión para su debate y votación.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 10 de febrero de 2010.

Fdo.: Héctor Castresana del Pozo.
Fdo.: María del Carmen Fernández Caballero.
Fdo.: María Josefa García Cirac.
Fdo.: Óscar Sánchez Muñoz.
Fdo.: Inmaculada Yolanda Vázquez Sánchez.

***TEXTO PROPUESTO POR LA PONENCIA***

## PROYECTO DE LEY DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN Y DE GESTIÓN PÚBLICA.

### 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

7/290/14589

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 cuatro artículos, más la parte final, con cuatro disposiciones adicionales, 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.

7/290/14589

**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 esta 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

7/290/14589

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 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 parte de la obligación de la Administración de prevención y reducción del riesgo y se establece la posibilidad de que los particulares

7/290/14589

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 este 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

7/290/14589

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.

7/290/14589

## TÍTULO PRELIMINAR

## Disposiciones generales

### Artículo 1. Objeto.

1. La presente ley tiene por objeto regular los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y el modo de gestión pública de esta, en el marco del Estatuto de Autonomía y de la legislación básica estatal.

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, entendiendo 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.

7/290/14589

**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.

7/290/14589

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

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

l) 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.

m) 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.

n) 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.

ñ) 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.

7/290/14589

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

1. La Administración autonómica contribuirá al estímulo y mantenimiento del desarrollo económico, constituyendo este 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 la libre elección del medio o canal de acceso a los servicios públicos prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. La Administración autonómica habilitará diferentes canales de acceso a los servicios públicos, garantizando el derecho de los ciudadanos a elegir el más adecuado a sus necesidades entre los que se encuentren disponibles.

3. Los ciudadanos podrán acceder sin barreras físicas o arquitectónicas a cualquier edificio de la Administración autonómica, 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 autonómica facilitará gratuitamente los modelos de solicitud para iniciar un procedimiento o para solicitar la prestación de un servicio.

**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 solo sea exigida cuando sea estrictamente indispensable.

7/290/14589

**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. Catálogos de servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

1. La Administración de la Comunidad, a través del sistema de información al ciudadano regulado en el artículo anterior, pondrá a disposición de los ciudadanos el catálogo general de los servicios que presta, en el que se les informe sobre las condiciones de su acceso.

2. El diseño del catálogo se hará en función de diferentes criterios de organización de los servicios, tales como destinatarios, materias, órganos responsables y tipos.

3. El catálogo de servicios deberá estar redactado de forma breve, sencilla, evitando en lo posible tecnicismos y, en general, con terminología fácilmente comprensible por el ciudadano.

7/290/14589

## 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. Presentación de documentos.**

1. De acuerdo con lo dispuesto en la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a no aportar datos y documentos no exigidos por las normas o que ya se encuentren en poder de cualquier órgano de la Administración autonómica o de otras Administraciones cuando se pueda acceder a ellos por medios telemáticos. A tal fin, los datos y documentos en soporte electrónico de que dispongan los órganos de la Administración autonómica han de ser puestos a disposición de los demás para el cumplimiento de los servicios y trámites de su competencia, con respeto a la normativa de protección de datos de carácter personal.

2. El registro de documentos se efectuará por medios informáticos y las unidades que realicen esta función estarán interconectadas, constituyendo un sistema de registro único de la Administración autonómica.

3. Anualmente la Consejería competente en materia de atención al ciudadano publicará la relación de unidades que realicen la función de registro de documentos.

**Artículo 18. 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.

7/290/14589

3. En los términos establecidos en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, el silencio administrativo positivo será la regla general en la resolución presunta de los procedimientos administrativos iniciados a solicitud de los ciudadanos, sin perjuicio de la obligación de resolver. A tal efecto, las leyes de la Comunidad que establezcan efectos desestimatorios del silencio administrativo contendrán una justificación explícita de las razones imperiosas de interés general que fundamenten el sentido negativo del silencio, incluidas en dichas razones las siguientes: el orden público, la seguridad pública, la protección civil, la salud pública, la preservación del equilibrio financiero de la Hacienda de la Comunidad, la protección a los consumidores, de los destinatarios de los servicios y de los trabajadores, las exigencias de la buena fe, la lucha contra el fraude, la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la sanidad animal, la propiedad intelectual e industrial, la conservación del patrimonio histórico y artístico de la Comunidad y los objetivos de la política social y cultural.

**Artículo 19. 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 20. Derecho de acceso a documentación administrativa.**

1. En los términos previstos en la legislación básica estatal, los ciudadanos tendrán derecho a acceder a los archivos, registros y ficheros de datos de la Administración de la Comunidad, con los límites que establezcan las leyes, especialmente en lo relativo a la protección de datos de carácter personal.

2. La Administración autonómica facilitará el ejercicio de este derecho mejorando la accesibilidad de su documentación y mediante una adecuada ordenación de sus archivos, registros y ficheros.

**Artículo 21. Reutilización de la información.**

La Administración de la Comunidad de Castilla y León promoverá el uso por los ciudadanos de documentos que obran en su poder, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública y con sometimiento a la regulación básica sobre la reutilización de la información del sector público.

7/290/14589

## CAPÍTULO V

## Derecho a formular quejas

### Artículo 22. 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 23. 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 24. Prevención de riesgos.

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

2. La prevención de riesgos, en dicho sentido, se hará efectiva mediante una adecuada estructura organizativa de la Administración, una mayor especialización del empleo público y una puesta al día de sus medios materiales.

### 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 y, a tal fin, tienen derecho a poder identificar a las autoridades y empleados públicos responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos.

7/290/14589

**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. Consulta y participación.**

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

**Artículo 28. 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 aquéllas que hayan posibilitado una mejora de los servicios.

## CAPÍTULO VIII

## Derecho de petición

**Artículo 29. 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.

7/290/14589

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 30. 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 31. 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 comparencia personal, previa a la decisión que se adopte sobre la petición.

## CAPÍTULO IX

## El Procurador del Común

**Artículo 32. 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 33. Obligación de colaborar con el Procurador del Común.**

1. Todos 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

7/290/14589

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 34. 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 e incorporará medidas de modernización y mejora que integren las estrategias de planificación, evaluación y calidad.

2. La gestión basada en procesos, como sistema de gestión de la calidad, se implantará en la Administración, conforme a los siguientes criterios:

a) Orientación hacia los resultados.

b) Satisfacción del ciudadano.

c) Mejora continua.

d) Satisfacción del personal.

3. Como sistema participativo de gestión, se potenciarán los grupos de mejora, entendidos como equipos de trabajo integrados por empleados públicos que, específicamente dedicados a la mejora de la calidad de los servicios públicos, colaboran en la implantación de medidas de calidad en los centros, órganos y unidades de la Administración autonómica.

**Artículo 35. Planificación de la actividad administrativa.**

1. Con la finalidad de hacer efectivos los principios de eficacia, eficiencia y economía de medios, la Administración de la Comunidad ajustará su actividad a planes y programas basados en las necesidades de los ciudadanos y en el interés público.

2. Los planes y programas de actuación de la Administración autonómica deberán estar coordinados y se ajustarán a las directrices y objetivos generales que establezca la Junta de Castilla y León.

3. Los planes y programas se desplegarán en objetivos, procesos y actuaciones. Los objetivos deberán ir asociados a indicadores de rendimiento, que midan la relación entre

7/290/14589

los servicios prestados o actividades realizadas y los recursos empleados, y a indicadores de impacto, que midan la repercusión en los objetivos generales.

**Artículo 36. 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 37. 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 38. 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 39. 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 impuestas a los ciudadanos en

7/290/14589

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 40. 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 calidad de los servicios determinará los criterios de simplificación de procedimientos que permitan diagnosticar, entre otros, aspectos tales como la necesidad de aportación de documentos por los ciudadanos, el momento procedimental de su aportación y el grado de facilidad para convertir los documentos en papel a soporte electrónico.

**Artículo 41. Calidad normativa y evaluación del impacto normativo.**

1. La Administración autonómica deberá adoptar medidas tendentes a conseguir una racionalización regulatoria a través de la reducción tanto del número de disposiciones normativas como de su dispersión.

2. A efectos de mejorar la calidad normativa, se implementará de forma gradual un proceso de evaluación de impacto normativo, conforme a los siguientes principios:

a) Principio de necesidad, que implica la obligatoriedad de identificar y definir el problema público que requiere la intervención normativa e identificar los objetivos perseguidos por la nueva regulación.

7/290/14589

b) Principio de proporcionalidad, cuya aplicación permite la identificación de los impactos previstos y la determinación de las opciones más adecuadas para conseguir los objetivos definidos.

c) Principio de transparencia, que asegura la adecuada participación de los principales afectados por la norma.

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

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

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

3. 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.

## CAPÍTULO III

## Administración electrónica

### Artículo 42. Administración electrónica de Castilla y León.

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León implantará progresivamente 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.

### Artículo 43. 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. Se facilitará el acceso por medios electrónicos a las personas con mayores dificultades mediante asistencia y recursos técnicos en las oficinas presenciales de

7/290/14589

información y atención al ciudadano y por medio del servicio telefónico de información y atención al ciudadano.

3. La Administración autonómica reglamentariamente podrá imponer a los ciudadanos, por causas objetivas justificadas, la obligación de utilizar solo medios electrónicos para la comunicación con la Administración de la Comunidad, siempre que por su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizados el acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

**Artículo 44. 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 45. 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 46. Sede electrónica.**

1. 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.

2. En los términos previstos en la legislación básica estatal, en el desarrollo de la sede electrónica se respetarán los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad e identificación del titular.

**Artículo 47. 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

7/290/14589

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 y los convenios de colaboración que al efecto se suscriban.

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 48. 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 49. 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 50. 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.

7/290/14589

**Artículo 51. 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 52. 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 este 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.

7/290/14589

**Artículo 53. 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 54. 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 autentificación 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 55. 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.

7/290/14589

**Artículo 56. 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 comúnmente 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 57. 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 estos 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 58. 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.

7/290/14589

**Artículo 59. 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 60. 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 61. 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 periodo programado.

c) Con posterioridad a la ejecución de la política pública programada.

7/290/14589

## CAPÍTULO III

## Evaluación de la calidad de los servicios

**Artículo 62. 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 63. 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.

7/290/14589

**Artículo 64. 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.

**Disposición adicional 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, sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley.

**Disposición adicional 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.

**Disposición adicional 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 estos tienen como usuarios de dicho servicio.

7/290/14589

**Disposición adicional 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 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.

**Disposición final 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 41. 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.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

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


D.L.: VA.564-1984 - ISSN 1134-7864

# I. TEXTOS LEGISLATIVOS.

## Proyectos de Ley (P.L.)

**P.L. 24-IV[1]** *ENMIENDA TRANSACCIONAL presentada por los Grupos Parlamentarios de la Cámara al Dictamen de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.*

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Enmiendas Transaccionales presentadas por los Grupos Parlamentarios de la Cámara al Informe de la Ponencia de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica del Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, P.L. 24-IV[1].

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 12 de febrero de 2010.

El Presidente de las Cortes de Castilla y León,
Fdo.: José Manuel Fernández Santiago.

---

**A LA MESA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN**

Los **Grupos Parlamentarios Popular, Socialista y Mixto** de las Cortes de Castilla y León de conformidad con lo establecido en el artículo 119.3 del Reglamento de las Cortes, presentan la siguiente **ENMIENDA DE MODIFICACION**, al Proyecto de Ley Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

**A la Enmienda n.° 11 del Grupo Parlamentario Socialista**, se propone lo siguiente :

Al artículo 1, apartado 1. La redacción será la siguiente:

“ 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.”

La presentación de esta Enmienda Transaccional comporta la retirada de la Enmienda n.° 11 del Grupo Parlamentario Socialista.

Valladolid, a 12 de febrero de 2010

---

7/290/14590

**A LA MESA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN**

Los **Grupos Parlamentarios Popular, Socialista y Mixto** de las Cortes de Castilla y León de conformidad con lo establecido en el artículo 119.3 del Reglamento de las Cortes, presentan la siguiente **ENMIENDA DE ADICION**, al Proyecto de Ley Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

**A la Enmienda n.° 14 del Grupo Parlamentario Socialista**, se propone lo siguiente :

Al artículo 5.

Se propone añadir un nuevo apartado:

"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."

La presentación de esta Enmienda Transaccional comporta la retirada de la Enmienda n.° 30 del Grupo Parlamentario Socialista.

Valladolid, a 12 de febrero de 2010.

---

**A LA MESA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN**

Los **Grupos Parlamentarios Popular, Socialista y Mixto** de las Cortes de Castilla y León de conformidad con lo establecido en el artículo 119.3 del Reglamento de las Cortes, presentan la siguiente **ENMIENDA DE MODIFICACION**, al Proyecto de Ley Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

**A la Enmienda n.° 22 del Grupo Parlamentario Socialista**

Al artículo 18 , apartado 3, que quedaría con la siguiente redacción:

"3. En los términos establecidos en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, el silencio administrativo positivo será la regla general en la resolución presunta de los procedimientos administrativos iniciados a solicitud de los ciudadanos, sin perjuicio de la obligación de resolver. A tal efecto, las leyes de la Comunidad que establezcan efectos desestimatorios del silencio administrativo contendrán una justificación explícita de las razones imperiosas de interés general que fundamenten el sentido negativo del silencio, incluidas en dichas razones las siguientes: el orden público, la seguridad pública, la protección civil, la salud pública, la preservación del equilibrio financiero de la Hacienda de la Comunidad, la protección de los derechos, la seguridad y la salud de los consumidores, de los destinatarios de los servicios y de los trabajadores, las exigencias de la buena fe en las transacciones comerciales, la lucha contra el fraude, la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la sanidad animal, la propiedad

7/290/14590

intelectual e industrial, la conservación del patrimonio histórico y artístico de la Comunidad y los objetivos de la política social y cultural."

La presentación de esta Enmienda Transaccional comporta la retirada de la Enmienda n.° 22 del Grupo Parlamentario Socialista.

Valladolid, a 12 de febrero de 2010

---

**A LA MESA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN**

Los **Grupos Parlamentarios Popular, Socialista y Mixto** de las Cortes de Castilla y León de conformidad con lo establecido en el artículo 119.3 del Reglamento de las Cortes, presentan la siguiente **ENMIENDA DE SUPRESION**, al Proyecto de Ley Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

**A la Enmienda n.° 30 del Grupo Parlamentario Socialista**, se propone lo siguiente :

La supresión del artículo 24 del Proyecto.

La presentación de esta Enmienda Transaccional comporta la retirada de la Enmienda n.° 30 del Grupo Parlamentario Socialista.

Valladolid, a 12 de febrero de 2010.

---

**A LA MESA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN**

Los **Grupos Parlamentarios Popular, Socialista y Mixto** de las Cortes de Castilla y León de conformidad con lo establecido en el artículo 119.3 del Reglamento de las Cortes, presentan la siguiente **ENMIENDA DE SUSTITUCION**, al Proyecto de Ley Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

**A la enmienda n° 54 del Grupo Parlamentario Socialista**

A la Disposición Adicional 3ª

Donde dice: "sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley"

Debe decir: " En defecto de norma tributaria aplicable, regirán supletoriamente las disposiciones de la presente Ley"

La presentación de esta Enmienda Transaccional comporta la retirada de la Enmienda n.° 54 del Grupo Parlamentario Socialista.

Valladolid, 12 de febrero de 2010


D.L.: VA.564-1984 - ISSN 1134-7864

Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León
VII Legislatura

Núm. 290 | 1 de marzo de 2010 | PL 24/7. Pág. 23917

# I. TEXTOS LEGISLATIVOS.

## Proyectos de Ley (P.L.)

**P.L. 24-V** *DICTAMEN de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.*

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León del Dictamen de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, P.L. 24-V.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 12 de febrero de 2010.

El Presidente de las Cortes de Castilla y León,
Fdo.: José Manuel Fernández Santiago.

---

### DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

La Comisión de Presidencia y Administración Autonómica de las Cortes de Castilla y León, a la vista del Informe emitido por la Ponencia, ha examinado el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Reglamento, tiene el honor de elevar al Excmo. Sr. Presidente el siguiente

### DICTAMEN

| *TEXTO PROPUESTO POR LA PONENCIA* | *TEXTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN* |
|---|---|
| **PROYECTO DE LEY DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN Y DE GESTIÓN PÚBLICA.** | **PROYECTO DE LEY DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN Y DE GESTIÓN PÚBLICA.** |
| **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS** | **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS** |
| **I** | **I** |
| El artículo 12 del nuevo Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por Ley | El artículo 12 del nuevo Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por Ley |

7/290/14591

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 cuatro artículos, más la parte final, con cuatro disposiciones adicionales, 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.

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 tres artículos, más la parte final, con cuatro disposiciones adicionales, 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.

7/290/14591

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

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

7/290/14591

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 esta 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,

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 esta 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,

7/290/14591

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

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

7/290/14591

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 la información administrativa y el acceso a documentos; el derecho de participación o el derecho a presentar quejas y

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 la información administrativa y el acceso a documentos; el derecho de participación o el derecho a presentar quejas y

7/290/14591

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 parte de la obligación de la Administración de prevención y reducción del riesgo y 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 este 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

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 este 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

7/290/14591

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.

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.

7/290/14591

**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.

**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.

7/290/14591

**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 regular los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y el modo de gestión pública de esta, en el

**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

7/290/14591

marco del Estatuto de Autonomía y de la legislación básica estatal.

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,

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,

7/290/14591

entendiendo 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.

entendiendo 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.

7/290/14591

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.

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.

7/290/14591

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

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

l) 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.

m) 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.

n) 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.

ñ) 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.

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.

7/290/14591

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 este 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 la libre elección del medio o canal de acceso a los servicios públicos prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

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 este 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 la libre elección del medio o canal de acceso a los servicios públicos prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

7/290/14591

2. La Administración autonómica habilitará diferentes canales de acceso a los servicios públicos, garantizando el derecho de los ciudadanos a elegir el más adecuado a sus necesidades entre los que se encuentren disponibles.

3. Los ciudadanos podrán acceder sin barreras físicas o arquitectónicas a cualquier edificio de la Administración autonómica, 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 autonómica facilitará gratuitamente los modelos de solicitud para iniciar un procedimiento o para solicitar la prestación de un servicio.

**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 solo 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.

2. La Administración autonómica habilitará diferentes canales de acceso a los servicios públicos, garantizando el derecho de los ciudadanos a elegir el más adecuado a sus necesidades entre los que se encuentren disponibles.

3. Los ciudadanos podrán acceder sin barreras físicas o arquitectónicas a cualquier edificio de la Administración autonómica, 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 autonómica facilitará gratuitamente los modelos de solicitud para iniciar un procedimiento o para solicitar la prestación de un servicio.

**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 solo 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.

7/290/14591

## 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. Catálogos de servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

1. La Administración de la Comunidad, a través del sistema de información al ciudadano regulado en el artículo anterior, pondrá a disposición de los ciudadanos el catálogo general de los servicios que presta, en el que se les informe sobre las condiciones de su acceso.

2. El diseño del catálogo se hará en función de diferentes criterios de organización de los servicios, tales como destinatarios, materias, órganos responsables y tipos.

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. Catálogos de servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

1. La Administración de la Comunidad, a través del sistema de información al ciudadano regulado en el artículo anterior, pondrá a disposición de los ciudadanos el catálogo general de los servicios que presta, en el que se les informe sobre las condiciones de su acceso.

2. El diseño del catálogo se hará en función de diferentes criterios de organización de los servicios, tales como destinatarios, materias, órganos responsables y tipos.

7/290/14591

3. El catálogo de servicios deberá estar redactado de forma breve, sencilla, evitando en lo posible tecnicismos y, en general, con terminología fácilmente comprensible por el ciudadano.

## 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. Presentación de documentos.

1. De acuerdo con lo dispuesto en la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a no aportar datos y documentos no exigidos por las normas o que ya se encuentren en poder de cualquier órgano de la Administración autonómica o de otras Administraciones cuando se pueda acceder a ellos por medios telemáticos. A tal fin, los datos y documentos en soporte electrónico de que dispongan los órganos de la

3. El catálogo de servicios deberá estar redactado de forma breve, sencilla, evitando en lo posible tecnicismos y, en general, con terminología fácilmente comprensible por el ciudadano.

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. Presentación de documentos.

1. De acuerdo con lo dispuesto en la legislación básica estatal, los ciudadanos tienen derecho a no aportar datos y documentos no exigidos por las normas o que ya se encuentren en poder de cualquier órgano de la Administración autonómica o de otras Administraciones cuando se pueda acceder a ellos por medios telemáticos. A tal fin, los datos y documentos en soporte electrónico de que dispongan los órganos de la

7/290/14591

Administración autonómica han de ser puestos a disposición de los demás para el cumplimiento de los servicios y trámites de su competencia, con respeto a la normativa de protección de datos de carácter personal.

2. El registro de documentos se efectuará por medios informáticos y las unidades que realicen esta función estarán interconectadas, constituyendo un sistema de registro único de la Administración autonómica.

3. Anualmente la Consejería competente en materia de atención al ciudadano publicará la relación de unidades que realicen la función de registro de documentos.

**Artículo 18. 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. En los términos establecidos en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, el silencio administrativo positivo será la regla general en la resolución presunta de los procedimientos administrativos iniciados a solicitud de los ciudadanos, sin perjuicio de la obligación de resolver. A tal efecto, las leyes de la Comunidad que establezcan efectos desestimatorios del silencio administrativo contendrán una justificación explícita de las razones imperiosas de interés general que fundamenten el sentido negativo del silencio, incluidas en dichas razones las siguientes: el orden público, la seguridad pública, la protección civil, la salud pública, la preservación del equilibrio financiero de la Hacienda de la Comunidad, la protección a los consumidores, de los destinatarios de los servicios

Administración autonómica han de ser puestos a disposición de los demás para el cumplimiento de los servicios y trámites de su competencia, con respeto a la normativa de protección de datos de carácter personal.

2. El registro de documentos se efectuará por medios informáticos y las unidades que realicen esta función estarán interconectadas, constituyendo un sistema de registro único de la Administración autonómica.

3. Anualmente la Consejería competente en materia de atención al ciudadano publicará la relación de unidades que realicen la función de registro de documentos.

**Artículo 18. 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. En los términos establecidos en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, el silencio administrativo positivo será la regla general en la resolución presunta de los procedimientos administrativos iniciados a solicitud de los ciudadanos, sin perjuicio de la obligación de resolver. A tal efecto, las leyes de la Comunidad que establezcan efectos desestimatorios del silencio administrativo contendrán una justificación explícita de las razones imperiosas de interés general que fundamenten el sentido negativo del silencio, incluidas en dichas razones las siguientes: el orden público, la seguridad pública, la protección civil, la salud pública, la preservación del equilibrio financiero de la Hacienda de la Comunidad, la protección de los derechos, la seguridad y la salud de los

7/290/14591

y de los trabajadores, las exigencias de la buena fe, la lucha contra el fraude, la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la sanidad animal, la propiedad intelectual e industrial, la conservación del patrimonio histórico y artístico de la Comunidad y los objetivos de la política social y cultural.

**Artículo 19. 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 20. Derecho de acceso a documentación administrativa.**

1. En los términos previstos en la legislación básica estatal, los ciudadanos tendrán derecho a acceder a los archivos, registros y ficheros de datos de la Administración de la Comunidad, con los límites que establezcan las leyes, especialmente en lo relativo a la protección de datos de carácter personal.

2. La Administración autonómica facilitará el ejercicio de este derecho mejorando la accesibilidad de su documentación y mediante una

consumidores, de los destinatarios de los servicios y de los trabajadores, las exigencias de la buena fe en las transacciones comerciales, la lucha contra el fraude, la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la sanidad animal, la propiedad intelectual e industrial, la conservación del patrimonio histórico y artístico de la Comunidad y los objetivos de la política social y cultural.

**Artículo 19. 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 20. Derecho de acceso a documentación administrativa.**

1. En los términos previstos en la legislación básica estatal, los ciudadanos tendrán derecho a acceder a los archivos, registros y ficheros de datos de la Administración de la Comunidad, con los límites que establezcan las leyes, especialmente en lo relativo a la protección de datos de carácter personal.

2. La Administración autonómica facilitará el ejercicio de este derecho mejorando la accesibilidad de su documentación y mediante una

7/290/14591

adecuada ordenación de sus archivos, registros y ficheros.

**Artículo 21. Reutilización de la información.**

La Administración de la Comunidad de Castilla y León promoverá el uso por los ciudadanos de documentos que obran en su poder, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública y con sometimiento a la regulación básica sobre la reutilización de la información del sector público.

**CAPÍTULO V**

**Derecho a formular quejas**

**Artículo 22. 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 23. 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.

adecuada ordenación de sus archivos, registros y ficheros.

**Artículo 21. Reutilización de la información.**

La Administración de la Comunidad de Castilla y León promoverá el uso por los ciudadanos de documentos que obran en su poder, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública y con sometimiento a la regulación básica sobre la reutilización de la información del sector público.

**CAPÍTULO V**

**Derecho a formular quejas**

**Artículo 22. 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 23. 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.

7/290/14591

**CAPÍTULO VI**

**Derecho a exigir responsabilidades**

**Artículo 24. Prevención de riesgos.**

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

2. La prevención de riesgos, en dicho sentido, se hará efectiva mediante una adecuada estructura organizativa de la Administración, una mayor especialización del empleo público y una puesta al día de sus medios materiales.

**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 y, a tal fin, tienen derecho a poder identificar a las autoridades y empleados públicos responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos.

**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

**CAPÍTULO VI**

**Derecho a exigir responsabilidades**

**Artículo 24. 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 y, a tal fin, tienen derecho a poder identificar a las autoridades y empleados públicos responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos.

**Artículo 25. 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

7/290/14591

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. Consulta y participación.**

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

**Artículo 28. 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 aquéllas que hayan posibilitado una mejora de los servicios.

## CAPÍTULO VIII

## Derecho de petición

**Artículo 29. 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.

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 26. Consulta y participación.**

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

**Artículo 27. 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 aquéllas que hayan posibilitado una mejora de los servicios.

## CAPÍTULO VIII

## Derecho de petición

**Artículo 28. 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.

7/290/14591

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 30. 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 31. 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.

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 29. 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 30. 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.

7/290/14591

**CAPÍTULO IX**

**El Procurador del Común**

**Artículo 32. 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 33. Obligación de colaborar con el Procurador del Común.**

1. Todos 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 34. La gestión pública de la Administración autonómica.**

1. La gestión pública de la Administración de la Comunidad se regirá por los principios

**CAPÍTULO IX**

**El Procurador del Común**

**Artículo 31. 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 32. Obligación de colaborar con el Procurador del Común.**

1. Todos 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 33. La gestión pública de la Administración autonómica.**

1. La gestión pública de la Administración de la Comunidad se regirá por los principios

7/290/14591

establecidos en el título preliminar e incorporará medidas de modernización y mejora que integren las estrategias de planificación, evaluación y calidad.

2. La gestión basada en procesos, como sistema de gestión de la calidad, se implantará en la Administración, conforme a los siguientes criterios:

a) Orientación hacia los resultados.

b) Satisfacción del ciudadano.

c) Mejora continua.

d) Satisfacción del personal.

3. Como sistema participativo de gestión, se potenciarán los grupos de mejora, entendidos como equipos de trabajo integrados por empleados públicos que, específicamente dedicados a la mejora de la calidad de los servicios públicos, colaboran en la implantación de medidas de calidad en los centros, órganos y unidades de la Administración autonómica.

**Artículo 35. Planificación de la actividad administrativa.**

1. Con la finalidad de hacer efectivos los principios de eficacia, eficiencia y economía de medios, la Administración de la Comunidad ajustará su actividad a planes y programas basados en las necesidades de los ciudadanos y en el interés público.

2. Los planes y programas de actuación de la Administración autonómica deberán estar coordinados y se ajustarán a las directrices y objetivos generales que establezca la Junta de Castilla y León.

3. Los planes y programas se desplegarán en objetivos, procesos y actuaciones. Los objetivos deberán ir asociados a indicadores de rendimiento, que midan la relación entre los servicios prestados o actividades realizadas y los recursos empleados, y a indicadores de impacto, que midan la repercusión en los objetivos generales.

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 34. 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 hacen 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.

7/290/14591

**Artículo 36. 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 37. 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 38. 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.

**Artículo 35. 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 36. 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 37. 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.

7/290/14591

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 39. 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 impuestas a los ciudadanos 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.

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 38. 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.

7/290/14591

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

**Artículo 40. 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 calidad de los servicios determinará los criterios de simplificación de procedimientos que permitan diagnosticar, entre otros, aspectos tales como la necesidad de aportación de documentos por los ciudadanos, el momento procedimental de su aportación y el grado de facilidad para convertir los documentos en papel a soporte electrónico.

**Artículo 41. Calidad normativa y evaluación del impacto normativo.**

1. La Administración autonómica deberá adoptar medidas tendentes a conseguir una racionalización regulatoria a través de la reducción tanto del número de disposiciones normativas como de su dispersión.

2. A efectos de mejorar la calidad normativa, se implementará de forma gradual un proceso de evaluación de impacto normativo, conforme a los siguientes principios:

a) Principio de necesidad, que implica la obligatoriedad de identificar y definir el problema público que requiere la intervención normativa e identificar los objetivos perseguidos por la nueva regulación.

b) Principio de proporcionalidad, cuya aplicación permite la identificación de los impactos previstos y la determinación de las opciones más adecuadas para conseguir los objetivos definidos.

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

**Artículo 39. 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 calidad de los servicios determinará los criterios de simplificación de procedimientos que permitan diagnosticar, entre otros, aspectos tales como la necesidad de aportación de documentos por los ciudadanos, el momento procedimental de su aportación y el grado de facilidad para convertir los documentos en papel a soporte electrónico.

**Artículo 40. Calidad normativa y evaluación del impacto normativo.**

1. La Administración autonómica deberá adoptar medidas tendentes a conseguir una racionalización regulatoria a través de la reducción tanto del número de disposiciones normativas como de su dispersión.

2. A efectos de mejorar la calidad normativa, se implementará de forma gradual un proceso de evaluación de impacto normativo, conforme a los siguientes principios:

a) Principio de necesidad, que implica la obligatoriedad de identificar y definir el problema público que requiere la intervención normativa e identificar los objetivos perseguidos por la nueva regulación.

b) Principio de proporcionalidad, cuya aplicación permite la identificación de los impactos previstos y la determinación de las opciones más adecuadas para conseguir los objetivos definidos.

7/290/14591

c) Principio de transparencia, que asegura la adecuada participación de los principales afectados por la norma.

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

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

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

3. 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.

**CAPÍTULO III**

**Administración electrónica**

**Artículo 42. Administración electrónica de Castilla y León.**

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León implantará progresivamente 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.

c) Principio de transparencia, que asegura la adecuada participación de los principales afectados por la norma.

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

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

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

3. 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.

**CAPÍTULO III**

**Administración electrónica**

**Artículo 41. Administración electrónica de Castilla y León.**

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León implantará progresivamente 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.

7/290/14591

**Artículo 43. 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. Se facilitará el acceso por medios electrónicos a las personas con mayores dificultades mediante asistencia y recursos técnicos en las oficinas presenciales de información y atención al ciudadano y por medio del servicio telefónico de información y atención al ciudadano.

3. La Administración autonómica reglamentariamente podrá imponer a los ciudadanos, por causas objetivas justificadas, la obligación de utilizar solo medios electrónicos para la comunicación con la Administración de la Comunidad, siempre que por su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizados el acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

**Artículo 44. 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 42. 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. Se facilitará el acceso por medios electrónicos a las personas con mayores dificultades mediante asistencia y recursos técnicos en las oficinas presenciales de información y atención al ciudadano y por medio del servicio telefónico de información y atención al ciudadano.

3. La Administración autonómica reglamentariamente podrá imponer a los ciudadanos, por causas objetivas justificadas, la obligación de utilizar solo medios electrónicos para la comunicación con la Administración de la Comunidad, siempre que por su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizados el acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

**Artículo 43. 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.

7/290/14591

**Artículo 45. 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 46. Sede electrónica.**

1. 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.

2. En los términos previstos en la legislación básica estatal, en el desarrollo de la sede electrónica se respetarán los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad e identificación del titular.

**Artículo 47. 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

**Artículo 44. 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 45. Sede electrónica.**

1. 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.

2. En los términos previstos en la legislación básica estatal, en el desarrollo de la sede electrónica se respetarán los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad e identificación del titular.

**Artículo 46. 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

7/290/14591

acuerdo con la legislación básica y los convenios de colaboración que al efecto se suscriban.

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 48. 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 49. 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.

acuerdo con la legislación básica y los convenios de colaboración que al efecto se suscriban.

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 47. 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 48. 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.

7/290/14591

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 50. 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 51. 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

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 49. 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 50. 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

7/290/14591

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 52. 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 este 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.

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 51. 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 este 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.

7/290/14591

**Artículo 53. 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 54. 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 autentificación 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.

**Artículo 52. 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 53. 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 autentificación 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.

7/290/14591

**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 55. 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 56. 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 comúnmente 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

**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 54. 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 55. 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 comúnmente 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

7/290/14591

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 57. 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 estos 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 58. Ámbito material.**

La evaluación de las políticas públicas de la Administración de la Comunidad podrá abarcar

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 56. 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 estos 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 57. Ámbito material.**

La evaluación de las políticas públicas de la Administración de la Comunidad podrá abarcar

7/290/14591

materias completas de la competencia de la Administración autonómica o limitarse a sectores homogéneos que integren tales materias.

**Artículo 59. 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 60. 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.

materias completas de la competencia de la Administración autonómica o limitarse a sectores homogéneos que integren tales materias.

**Artículo 58. 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 59. 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.

7/290/14591

m) Cumplimiento de la legalidad y de los derechos de los ciudadanos.

**Artículo 61. 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 periodo programado.

c) Con posterioridad a la ejecución de la política pública programada.

**CAPÍTULO III**

**Evaluación de la calidad de los servicios**

**Artículo 62. 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.

m) Cumplimiento de la legalidad y de los derechos de los ciudadanos.

**Artículo 60. 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 periodo programado.

c) Con posterioridad a la ejecución de la política pública programada.

**CAPÍTULO III**

**Evaluación de la calidad de los servicios**

**Artículo 61. 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.

7/290/14591

**Artículo 63. 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 64. 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.

**Artículo 62. 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 63. 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.

7/290/14591

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

**Disposición adicional 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, sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley.

**Disposición adicional 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.

**Disposición adicional 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

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

**Disposición adicional 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.

**Disposición adicional 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.

**Disposición adicional 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

7/290/14591

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 estos tienen como usuarios de dicho servicio.

**Disposición adicional 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 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.

**Disposición final 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.

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 estos tienen como usuarios de dicho servicio.

**Disposición adicional 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 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.

**Disposición final 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.

7/290/14591

b) Capítulo II. Derecho a la información, del Título I.

c) Artículo 41. 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.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

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

b) Capítulo II. Derecho a la información, del Título I.

c) Artículo 40. 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.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

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

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 12 de febrero de 2010.

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE PRESIDENCIA
Y ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA,
Fdo.: José Ignacio Martín Benito.

LA PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE PRESIDENCIA
Y ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA,
Fdo.: Ana Rosa Sopeña Ballina.


D.L.: VA.564-1984 - ISSN 1134-7864

Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León
VII Legislatura

Núm. 290 | 1 de marzo de 2010 | PL 24/7. Pág. 23961

# I. TEXTOS LEGISLATIVOS.

## Proyectos de Ley (P.L.)

**P.L. 24-VI** *ENMIENDAS Y VOTOS PARTICULARES que se mantienen para su defensa en Pleno al Dictamen de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto de Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.*

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León de las Enmiendas y Votos Particulares que se mantienen para su defensa en Pleno, presentados por los Grupos Parlamentarios de la Cámara al Dictamen de la Comisión de Presidencia y Administración Autonómica en el Proyecto Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, P.L. 24-VI.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 18 de febrero de 2010.

El Presidente de las Cortes de Castilla y León,
Fdo.: José Manuel Fernández Santiago.

---

**AL PRESIDENTE DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEON**

El GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA de las Cortes de Castilla y León, al amparo de lo establecido en los artículos 118 y concordantes del Reglamento de la Cámara comunica su voluntad de mantener para su debate en el Pleno las siguientes enmiendas y votos particulares al Proyecto de Ley de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la administración de la Comunidad de Castilla y León

ENMIENDAS: n° 4, 23, 24, 25, 26, 31, 32, 33, 34, 35, 41, 42, 43, 44, 46, 52, 56, 57, 58, 59 y 60.

Valladolid 16 de febrero de 2010

La Portavoz
Fdo.- Ana María Redondo García



D.L.: VA.564-1984 - ISSN 1134-7864