

INFORME DE LA SOTSSECRETARIA DE LA CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ, AMB RELACIÓ A LA TRAMITACIÓ DEL PROJECTE DE DECRET PEL QUAL S'ESTABLIX EL SISTEMA PER A LA MILLORA DELS SERVEIS PÚBLICS I L'AVALUACIÓ DELS PLANS I PROGRAMES EN L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I EL SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL QUE EN DEPÉN, AMB INDICACIÓ DE LES MODIFICACIONS INTRODUÏDES A LA VISTA DE DETERMINADES OBSERVACIONS EFECTUADES EN EL TRÀMIT D'AL·LEGACIONS DE LES CONSELLERIES CONSULTADES.

En relació amb els tràmits d'audiència previstos en l'article 43, apartats b) i c) de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, esta sotssecretaria ha d'informar el següent:

A) Audiència i al·legacions de la Presidència i conselleries.

En aquest tràmit, han presentat al·legacions la Presidència, la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball (formulades per la Direcció General de Planificació i Serveis del SERVEF); Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives; Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques; Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública; Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport; Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, i Conselleria de Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori. Igualment, va presentar al·legacions l'ent Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, del sector públic instrumental.

Com a conseqüència de l'anàlisi de les al·legacions rebudes, esta Sotsscretaria ha introduït determinades modificacions en el text inicial del projecte de decret, després d'haver acceptat diverses de les observacions formulades, en el sentit que a continuació es comenta. No obstant això, alguna de les modificacions efectuades no guarden relació directa amb cap de les esmentades al·legacions, sinó que són simples canvis per a millorar la redacció, resultant oportuns després de la forçosa revisió que ha hagut de fer-se de la pràctica totalitat del text.

a) Al·legacions tingudes en compte.

A continuació, es comenten els canvis introduïts en el projecte, derivats de l'acceptació de determinades al·legacions formulades per la Presidència o les conselleries :

1. PREÀMBUL.

S'ha inclòs una cita a les lleis 39/2015, d'1 d'octubre de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, d'acord amb l'observació en aquest sentit efectuada, respectivament, per la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient,



Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural i per la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.

D'altra banda, també s'ha inclòs una menció al Decret 103/2015, de 7 de juliol, del Consell i al Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, com a normes que emparen la competència per a la proposta d'aprovació del projecte, atenent així l'observació suggerida pel document d'al·legacions de la Presidència.

2. ARTICLES 1 I 2 ; DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEXTA I ARTICLE 10.

S'han modificat les referències (que es feien en estos dos articles) al sector públic instrumental dependent de la Generalitat, introduint les terminologies coincidents amb les denominacions emprades en la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions, d'acord amb les encertades recomanacions formulades tant per la Presidència com per la Secretaria autonòmica del Model Econòmic i Finançament, així com s'ha optat per utilitzar el terme neutre "ens" en compte de les referències dispars que es feien en el text a ens o entitats, organismes, etc, al llarg de distints articles del projecte, la cita exhaustiva dels quals no resulta necessari arregar ací (articles 15, 17, Disposició Addicional Tercera, etc).

En l'article 2.3 s'ha ampliat l'anterior redacció, en el sentit d'al·ludir també, junt amb els sectors de sanitat, educació i serveis socials, al sector públic instrumental a l'hora d'establir excepcions d'aplicació de la regulació general de les avaluacions de qualitat i les certificacions de qualitat, respectant la possibilitat d'especificitats metodològiques en relació amb la gestió de qualitat. A este efecte, l'article 2.3. ara remet a una Disposició Addicional nova (Sisena) dedicada a arregar esta singularitat. Tot això, atenent l'observació que en aquest sentit formula Ferrocarrils de la Generalitat, ens que disposa d'un sistema específic de gestió de qualitat, basant-se en altres models reconeguts , qüestió que pot donar-se en altres ens semblants (com per exemple l'Agència de Turisme, etc).

Directament relacionada amb esta última modificació (la introducció nova de la Disposició Addicional Sisena), també s'ha introduït aquesta remissió a aquesta en l'article 10.2, en el mateix sentit que la que es feia respecte de la Disposició Addicional Quinta, així com una ressenya a les Normes ISO, com a model de qualitat també reconegut als efectes de la seua utilització per a la gestió de qualitat.

3. ARTÍCULO 4.

Atenent els suggeriments formulats per la Direcció General de Planificació i Serveis del SERVEF, en l'apartat 4 d'este article s'ha inclòs la referència als "agraïments", junt amb les queixes i suggeriments.

4. ARTICLE 11.

L'article 11.3 s'ha modificat en el sentit d'eliminar la consideració de la possibilitat d'obligatorietat de la participació en equips de millora (suggeriment de les al·legacions de la Direcció General de Funció Pública) i també incloent la "duració" dels equips com a qüestió a determinar per l'òrgan directiu del que depenga l'organització avaluada.



5. ARTICLE 29.

El nou text d'este article arreplega, de forma literal, la redacció proposada per la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, en el seu informe d'al·legacions, amb caràcter vinculant per afectar l'article 9.1.b) De la Llei 10/2010, de 9 de Julio, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana.

6. ARTICLE 31.

Encara que estrictament es tracta d'un aspecte ja arreplegat en una Llei (la d'Ús i Ensenyament del Valencià) atenent un suggeriment formulat per la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, s'ha considerat convenient incloure -en l'apartat f) d'este article- una referència a l'obligació d'emprar la llengua oficial utilitzada per la persona interessada al respondre les queixes i suggeriments.

7. ARTICLE 32.

Tractant-se d'una Llei ja derogada, encara que vigent transitòriament durant un període d'uns mesos (la Llei 30/1992), s'ha estimat convenient eliminar la seua cita de l'article 32. 2, tenint en compte que tampoc era imprescindible per a la correcta aplicació i comprensió del contingut.

8. ARTICLE 33.

Acceptant l'observació formulada per la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, s'ha corregit la rúbrica d'este article, incloent-hi l'obligada referència a "suggeriments i agraïments", anteriorment absent.

9. ARTICLE 36.

Estimant una observació formulada dins les al·legacions de la Presidència, en l'apartat 1. c) d'este article 36 s'ha corregit la referència que es feia a la Secretaria Autònoma, substituint-la, en congruència amb allò que s'ha mantingut en tot el projecte, per la cita "de l'òrgan directiu competent en gestió i millora."

10. ARTICLE 42.

En l'apartat 1 d'este article es menciona l'expressió més correcta d'òrgans "de serveis" centrals, seguint una observació de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.

Tractant d'aclarir que la Xarxa de Qualitat Departamental afecta també els ens del sector públic instrumental, s'ha introduït la referència a estos ens en el punt 2.1 d'este article 42. D'altra banda, la possibilitat que participen estos ens en la Comissió Interdepartamental per a la Modernització



Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC) s'aclarix assenyalant que sempre serà en els termes que s'establixen en la seua norma de creació.

Amb estes breus modificacions es tracta d'atendre la preocupació que en este sentit s'ha mostrat per la Direcció General de Planificació i Serveis del SERVEF.

11. DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA.

S'ha suprimit la referència que es feia a les "ordes de conselleria", en la primera línia d'esta Disposició, substituint-la per l'expressió "actes o resolucions", perquè és cert, com indicava la secretaria autonòmica del Model Econòmic i Finançament, que el text del projecte no contenia cap expressió al·lusiva a "ordes de conselleria", com es mencionava per error.

D'altra banda, atenent altres suggeriments també de aquesta secretaria autonòmica, s'inclouen referències als òrgans col·legiats que, si és el cas, poden existir en el sector públic instrumental i s'elimina l'expressió competències administratives, sent substituïda per "competències anàlogues o equivalents", més apropiades per a l'àmbit d'ens de dret privat.

Finalment, atenent el suggeriment formulat per la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, l'expressió anterior d'òrgans personals se substitueix per la més correcta d'òrgans "unipersonals".

12. DISPOSICIÓ FINAL SEGONA.

Seguint la recomanació formulada per la Presidència, s'inclou la referència (omesa, per error) a l'expressió "en vigor" i se suprimixen les cometes en la cita del DOCV.

b) Al·legacions desestimades.

La resta de recomanacions i suggeriments formulats en els respectius escrits d'al·legacions que no han sigut atesos cal considerar-los no acceptats, entenent esta Subsecretaria que no resulten adequats a l'esperit del projecte o resulten innecessaris per a la seua correcta comprensió.

No obstant això, es destaquen a continuació algunes observacions en què és convenient reflectir els motius pels quals s'han desestimat:

1.- Es desestima la proposta de la direcció general de Salut Pública respecte a què es faça alguna excepció per a la conselleria de Sanitat, pel que fa a la gestió i tramitació de les queixes (articles 33 i 36). No és procedent ja que, com ja s'indica en l'Article 2. Àmbit d'aplicació, el que disposa el Capítule V (sobre Queixes, Suggeriments i Agraïments) d'esta norma serà aplicable (...) pel que fa a les entitats i centres públics que a continuació es detallen, en els termes que contemple la seua normativa específica d'adaptació del règim d'aquest capítol a les seues particularitats organitzatives i funcionals, com els hospitals, centres de salut i institucions sanitàries". D'altra banda, esta normativa ja existix des de l'any 2007 (Ordede 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat)2.

2.- La proposta de la direcció general d'Obres Públiques, Transport i Mobilitat, sobre que en el sistema de gestió de les cartes de servei no s'incloguera l'exigència que les cartes aporten sempre un plus de



qualitat sobre les prescripcions o requisits exigits per les normes que els regulen, es desestima ja que eixe plus, que va més enllà de l'estricta compliment de la norma, és la raó de ser de les cartes de serveis.

De la mateixa manera, no s'accepta l'al·legació que s'augmente el termini de resposta a les queixes, establert en un mes des que la queixa o suggeriment tinga entrada en el Registre General de la respectiva conselleria afectada, ja que es considera que és un termini suficient i, a més, és el que s'aplica des que es va aprovar el Decret 165/2006, sense que haja evidenciat que és insuficient.

3.- No és procedent acceptar el suggeriment formulat per la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors productius, Comerç i Treball respecte a l'article 33 del projecte, de que les unitats de registre envien l'escrit de queixa o el suggeriment únicament a l'òrgan responsable de la resposta de la conselleria afectada, sense remetre simultàniament còpia a la unitat, centre o servei a què es referisca el seu contingut. Precisament, s'ordena la remissió de forma immediata i simultània per a agilitzar la seua tramitació i poder amb això garantir el compliment del termini de resposta d'un mes, així com perquè la Sotssecretaria conega en tot moment el número i entitat de les queixes presentades en el departament, les haja de contestar aquest òrgan o les direccions territorials.

c) Al·legacions de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.

Menció a part mereixen les al·legacions formulades per esta Direcció General: en data 30 d'octubre de 2015, s'emeta un primer informe en què s'oposen algunes observacions i reserves en relació amb les al·lusions que el projecte de decret realitza sobre les aplicacions informàtiques de queixes i del sistema de gestió de cartes de serveis. Cal dir que estes aplicacions ja existixen des de fa anys i inclús la pròpia Direcció General (bé és veritat que al capdavant de l'equip anterior) estava millorant i adaptant-les precisament al que el projecte de decret contempla.

Després de mantindre una reunió amb el nou equip directiu, la pròpia Direcció General en qüestió hi ha remés un nou informe (que s'acompanya adjunt) en el que manifesta que no hi ha al·legacions al projecte de decret, deixant sense efecte l'informe anterior.

B) Audiència i al·legacions d'entitats i associacions representatives d'interessos de la ciutadania.

De conformitat amb el que estableix l'article 43.1 c) de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i l'article 52 del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat, el present projecte de decret va ser remés, per a possibles al·legacions, a les associacions i entitats representatives dels interessos dels ciutadans i ciutadanes, com a consumidors i usuaris (Federació d'Associacions de Consumidors i Usuaris Comunitat Valenciana-FACUCOVA; Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana, i Associació Provincial d'Ames de Casa i Consumidors TYRIUS).

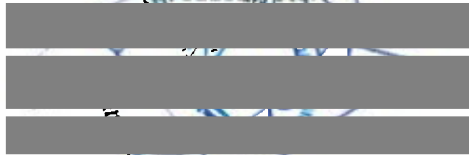
Este tràmit es va realitzar al febrer d'enguany 2015, al començament d'elaborar-se l'esborrany del projecte de decret, tractant-se d'un text el contingut i redacció de les quals eren substancialment semblants a què ara s'està tramitant davant del nou Consell.



Dos de les entitats consultades (TYRIUS i Unió de Consumidors) van contestar i van formular algunes i breus consideracions que no van aconsellar llavors introduir cap canvi en el text del projecte, situació que hem de confirmar en l'actualitat, després d'examinar-les novament.

València, 21 de desembre de 2015

Subsecretari



Alfonso Puncet Chornet