

## II. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

#### *DECRETO 77/2009, de 29 de octubre, por el que se regulan los grupos de mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León, aprobado por Decreto 46/2000, de 9 de marzo, recogía, en su Actuación 9, la previsión de la constitución y funcionamiento de grupos de mejora. Esa previsión se materializó con la publicación de la Orden de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se regula la constitución y funcionamiento de grupos de mejora.

A lo largo de estos años se ha constatado que los grupos de mejora de la Administración de Castilla y León constituyen una herramienta útil como sistema participativo de los empleados públicos en la mejora y modernización de la Administración Pública.

La misión de los grupos de mejora es liderar e impulsar la cultura de la calidad y la mejora en el conjunto de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, con el fin de conseguir que esta Comunidad se convierta en referente por la calidad y eficiencia de su gestión. Los valores que presiden las actuaciones de los grupos de mejora son el trabajo en equipo, la excelencia, la implicación de los empleados públicos, la orientación al ciudadano y el compromiso con el desarrollo sostenible.

El Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León, 2008-2011, aprobado por Acuerdo 32/2008, de 17 de abril, de la Junta de Castilla y León, establece la integración de los grupos de mejora en la modernización de la Administración como línea de actuación incluida dentro del programa «Mejora», que tiene como objetivo desarrollar e implantar un nuevo modelo de gestión en la Administración autonómica.

El nuevo papel que han de desempeñar los grupos de mejora requiere la revisión de la normativa que hasta el momento los regulaba. Por ello, la nueva regulación que ahora se aborda mediante este Decreto se orienta en la línea de promover y facilitar la integración de estos grupos en la estructura de la organización, así como su implicación directa en la puesta en marcha del propio Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León u otros planes de modernización y mejora de la calidad que puedan aprobarse.

El artículo 1.1.b) del Decreto 69/2007, de 12 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administración Autonómica, dispone que compete a esta Consejería la implantación de medidas de modernización y calidad de los servicios públicos.

En virtud de lo establecido en el artículo 16. e) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, la Junta de Castilla y León, a propuesta de la Consejera de Administración Autonómica y previa deliberación del Consejo de Gobierno en reunión de 29 de octubre de 2009

### DISPONE

#### TÍTULO I

##### Objeto y ámbito de aplicación

###### *Artículo 1.- Objeto.*

1.- Este Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, la constitución, organización y funcionamiento y funciones de los grupos de mejora.

2.- Los grupos de mejora constituyen un 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.

3.- A efectos de este Decreto, se entiende por grupo de mejora los constituidos en cada una de las Consejerías y Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León y por cada uno de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado, los heterogéneos, desplegados y equipos de mejora.

###### *Artículo 2.- Ámbito de aplicación.*

1.- Este Decreto será de aplicación a toda la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2.- A sus efectos, se entiende por Administración de la Comunidad de Castilla y León tanto la Administración General como los organismos autónomos y los entes públicos de derecho privado integrantes de la Administración Institucional.

#### TÍTULO II

##### Constitución, organización y funcionamiento de los grupos de mejora

###### *Artículo 3.- Ámbito de los grupos de mejora.*

Existirá un grupo de mejora por cada una de las Consejerías y Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León y por cada uno de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado.

###### *Artículo 4.- Grupos de mejora heterogéneos.*

Se podrán constituir grupos de mejora heterogéneos, cuyos miembros se encuentren adscritos orgánicamente a distintas Consejerías o Delegaciones Territoriales, organismos autónomos y entes públicos de derecho privado.

###### *Artículo 5.- Grupos de mejora desplegados.*

Los grupos de mejora señalados en los artículos anteriores o cada uno de sus miembros podrán promover la constitución de un grupo de mejora en su correspondiente Secretaría General, Dirección General, servicio o unidad administrativa. Estos grupos de mejora se considerarán grupos de mejora desplegados.

###### *Artículo 6.- Equipos de mejora.*

Podrán formarse equipos de mejora a propuesta del responsable del órgano, unidad o centro, para el estudio y análisis de necesidades concretas de los órganos administrativos, unidades y centros respectivos, la elaboración de propuestas y aplicación de las acciones de mejora identificadas.

Tienen carácter temporal y una vez cumplidos los objetivos que motivaron su formación, se disolverán sin más trámite.

*Artículo 7.– Constitución y disolución de los grupos de mejora.*

1.– La constitución de los grupos de mejora se hará mediante resolución de la respectiva Secretaría General, Delegación Territorial o del órgano competente en la materia, en el caso de organismos autónomos y entes públicos de derecho privado, en la que se designarán los miembros que componen el grupo.

2.– Los grupos de mejora podrán disolverse mediante resolución de la respectiva Secretaría General, Delegación Territorial o del órgano competente en la materia, en el caso de organismos autónomos y entes públicos de derecho privado, previa propuesta de disolución del grupo de mejora, aprobada por mayoría y debidamente justificada.

3.– La resolución de constitución y composición de los grupos de mejora o su disolución deberá comunicarse a la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios, así como, en su caso, las modificaciones que pudieran producirse.

*Artículo 8.– Composición de los grupos de mejora.*

1.– Los grupos de mejora estarán compuestos, al menos, por un representante de la Secretaría General, Secretaría Territorial u órgano asimilado y uno más por cada una de las Direcciones Generales, Departamentos o Servicios Territoriales o centros directivos, según que el ámbito de actuación de los grupos se refiera a las Consejerías, Delegaciones Territoriales o a los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado, respectivamente.

2.– Para el caso de los grupos de mejora desplegados, deberán estar representados, siempre que sea posible, todos los servicios, secciones y negociados comprendidos en el ámbito de actuación del grupo.

3.– Deberá procurarse que en los grupos de mejora estén representados los distintos perfiles o niveles profesionales del personal del órgano, unidad o centro administrativo correspondiente.

*Artículo 9.– Miembros del grupo de mejora.*

1.– Los grupos de mejora estarán integrados por personal de la Administración de la Comunidad que posea conocimientos en materia de calidad, excelencia y mejora, además de conocimientos generales sobre los diferentes órganos administrativos, unidades y centros en los que desarrollen sus funciones. Esta necesaria formación podrá ser adquirida antes del ingreso en el grupo de mejora o durante el primer año de pertenencia al mismo y será continuada a lo largo del mismo.

2.– La pertenencia a los grupos de mejora será voluntaria.

3.– Todos los miembros del grupo tienen voz y voto y participarán en la toma de decisiones y en las propuestas que se realicen, llegando a un acuerdo por mayoría.

*Artículo 10.– El coordinador del grupo de mejora.*

1.– Los miembros de cada grupo de mejora elegirán, de entre ellos, a un coordinador que será el responsable de liderar el grupo, tanto en el aspecto formal, convocando las reuniones y coordinando los trabajos realizados por sus miembros, como en su dinamización. Será una persona comprometida con la calidad y la mejora.

2.– El coordinador del grupo de mejora podrá designar, de entre sus miembros, un secretario, cuyas funciones serán la de sustituirle en caso de ausencia, vacante o enfermedad, elaboración de actas y ayudarle en sus cometidos.

*Artículo 11.– Funcionamiento de los grupos de mejora.*

1.– Los grupos de mejora determinarán su propio régimen de funcionamiento y habrán de reunirse, al menos, seis veces al año. Se levantará acta de cada una de las reuniones y dicha información estará disponible en la plataforma de los Grupos de Mejora.

2.– Las actuaciones formuladas por los grupos de mejora en su ámbito de actuación, serán remitidas a la Secretaría General, Delegación Territorial u órgano competente en la materia, en el caso de organismos autónomos y entes públicos de derecho privado que resolverá sobre su aprobación y posterior puesta en marcha, facilitando la participación, el conocimiento y la colaboración de los afectados en su aplicación.

3.– A efectos de comunicaciones, los grupos de mejora se residenciarán en la Secretaría General, Secretaría Territorial u órgano equivalente en el caso de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado. Los grupos de mejora desplegados y heterogéneos se residenciarán en la unidad orgánica donde preste sus servicios el coordinador.

## TÍTULO III

## Funciones

*Artículo 12.– Funciones de los grupos de mejora.*

Los grupos de mejora desarrollarán, dentro de su ámbito de actuación, las siguientes funciones:

- 1.– Implantación de medidas de gestión de la calidad a propuesta de la Consejería de Administración Autonómica u órgano competente en esta materia.
- 2.– Participación en la elaboración e implantación de planes de modernización y mejora de la calidad de la Administración de Castilla y León.
- 3.– Análisis de la situación en que puedan encontrarse los órganos administrativos, unidades o centros en los que desarrollen sus funciones e identificación de áreas de mejora de manera objetiva, por medio de metodologías contrastadas como pueden ser encuestas, sistemas de indicadores, autoevaluaciones, sugerencias internas u otros, siendo el propio grupo el responsable de la implantación y utilización de dichas herramientas de análisis.
- 4.– Definición e implantación de planes de mejora continua en su ámbito de actuación.
- 5.– Impulso y apoyo a la creación y funcionamiento de otros grupos de mejora.

*Artículo 13.– Funciones de los coordinadores de los grupos de mejora.*

Las funciones del coordinador del grupo de mejora serán:

- a) Coordinación del grupo, organizando su funcionamiento y gestionando sus funciones.
- b) Comunicación bidireccional con la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios, dando a conocer las actuaciones del grupo de mejora, asistiendo a las reuniones convocadas por ella y respondiendo a sus peticiones, así como trasladando al propio grupo las iniciativas y líneas de actuación de la Dirección General.
- c) Comunicación con el resto de la organización, incluidos los responsables del órgano, unidad o centro administrativo.
- d) Actualización de los contenidos de la plataforma digital.
- e) Liderazgo y difusión de los procesos y estrategias desarrolladas por el grupo.
- f) Cualquier otra encomendada por la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios en el ámbito de actuación que corresponde a los grupos de mejora.

## TÍTULO IV

## Medios materiales

*Artículo 14.– Recursos de los grupos de mejora.*

1.– Las necesidades de medios materiales de los grupos de mejora serán atendidas con los recursos propios de la Consejería, Delegación Territorial o entidad respectiva.

2.– En el caso de los grupos de mejora desplegados, serán las Secretarías Generales, Direcciones Generales, Secretarías Territoriales, Departamento, Servicios Territoriales u órgano equivalente en el caso de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado los encargados de atender las necesidades materiales de los grupos de mejora.

3.– Las necesidades materiales derivadas de las actividades de los grupos de mejora heterogéneos serán cubiertas por los órganos a los afectan dichas acciones.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

*Primera.– Coordinación y apoyo a los Grupos de Mejora.*

La Dirección General competente en materia de calidad de los servicios será la encargada de impulsar y coordinar al conjunto de los grupos de mejora y en particular:

- 1.– Apoyar a los grupos de mejora para el diseño e implantación de sus planes de acción por medio de acciones formativas y de asesoramiento experto.

- 2.- Coordinar el Foro de Gestión del Conocimiento, prevista en la Disposición Adicional, organizando actividades orientadas al intercambio de buenas prácticas y comunicación entre los grupos de mejora.
- 3.- Asignar tareas a los grupos de mejora.
- 4.- Comunicar a los grupos de mejora cualquier información que pueda resultar de utilidad para la realización de sus funciones, como resultados de encuestas, sugerencias internas otros.
- 5.- Mantener y actualizar la plataforma digital, herramienta informática que soporta el Foro de Gestión del Conocimiento.
- 6.- Realizar el seguimiento y evaluación de las actividades de los grupos de mejora, a través de un sistema de indicadores que permitan medir su eficacia, su eficiencia y el nivel de madurez de los grupos, pudiendo reconocer a aquellos grupos sobresalientes y a sus miembros, así como establecer el itinerario oportuno en relación con las actividades desarrolladas.

*Segunda.- Foro de Gestión del Conocimiento para los grupos de mejora.*

1.- El Foro de Gestión del Conocimiento para los grupos de mejora se constituye como un canal de comunicación de expertos en la mejora y modernización que facilita el intercambio de conocimientos y experiencias, organizado en torno a un conjunto de encuentros periódicos (reuniones de coordinación y convenciones anuales) y soportado sobre una herramienta informática.

2.- Todos y cada uno de los grupos de mejora que se constituyan han de participar y colaborar en el funcionamiento del Foro de Gestión del Conocimiento.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

##### Derogación normativa

1.- Quedan derogados los artículos 4.2 y 6 apartados 2.º, 3.º, 4.º y 5.º del Decreto 14/2002, de 24 de enero, por el que se crea y regula el sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2.- Así mismo, queda derogada la Orden de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se regula la constitución y funcionamiento de los grupos de mejora y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este Decreto.

#### DISPOSICIONES FINALES

*Primera.- Desarrollo.*

Se autoriza a la titular de la Consejería de Administración Autonómica para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo de este Decreto.

*Segunda.- Entrada en vigor.*

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 29 de octubre de 2009.

*El Presidente de la Junta  
de Castilla y León,*

Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

*La Consejera  
de Administración Autonómica,  
Fdo.: ISABEL ALONSO SÁNCHEZ*

