

Proyecto de Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, sobre la creación y el funcionamiento de la línea abierta de los empleados públicos para mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos.

La mejora continua en la gestión de los servicios públicos constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar una administración moderna, eficiente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

En este contexto, resulta imprescindible aprovechar el conocimiento, la experiencia y la iniciativa de los empleados públicos, quienes, desde su posición, pueden identificar oportunidades de innovación, simplificación y optimización de los procedimientos administrativos. En este sentido, para garantizar tanto la posibilidad efectiva de esta colaboración como para asegurar su eficacia, es aconsejable diseñar sistemas de participación jurídicamente articulados y de conocimiento general. A este fin responde la creación de un canal que actúe como línea abierta para que el personal dependiente de la Administración autonómica puede formalizar sus propuestas de mejora de los servicios públicos.

Esta orden tiene, por tanto, como objeto crear un canal de línea abierta de los empleados públicos y establecer las reglas esenciales de su funcionamiento. En concreto, el canal se configura como un espacio telemático que sirve para que dicho personal pueda efectuar o propuestas para incrementar la eficacia y la eficiencia de toda la actuación administrativa en todas sus manifestaciones, sino también como herramienta para su análisis y toma en consideración.

Con esta finalidad se prevé la existencia de un Comité de evaluación que, a partir de criterios técnicos, asuman esta función valorativa y de propuesta para la decisión ulterior de los correspondientes órganos administrativos.

Así mismo, se recogen expresamente los mecanismos a través de los cuales reconocer la contribución de los empleados públicos a la mejora de los servicios públicos a través de este canal, mediante la implementación efectiva de sus propuestas; su valoración como mérito en la carrera profesional y en los procesos de movilidad y promoción interna, conforme a lo previsto en su normativa específica; la inclusión de la propuesta en un banco público de buenas prácticas; su participación en iniciativas de difusión de las mismas entre el resto de los empleados; y la posibilidad, en el caso de iniciativas de especial relevancia, de optar a distinciones por méritos al servicio público.

Se trata, en suma, de un instrumento innovador y pionero en el ámbito de las administraciones públicas, orientado a la mejora continua, la participación activa y el reconocimiento de los empleados públicos en la excelencia de la prestación de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid.

Esta orden se adecúa, tanto en su tramitación como en su contenido, a los principios de buena regulación recogidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 2 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general de la Comunidad de Madrid.

En virtud de los principios de necesidad y eficacia, la línea abierta permite canalizar el conocimiento y la experiencia de los empleados públicos, quienes, por su contacto directo con los procesos y servicios, están en una posición preferente para detectar ineficiencias o actuaciones ineficaces y proponer soluciones innovadoras. Este aprovechamiento del talento interno contribuye a una gestión más eficaz y adaptada a la realidad operativa de la administración. En suma, el interés general protegido es la excelencia en la prestación de los servicios públicos, asegurando que estos evolucionen y se ajusten a las necesidades reales de la ciudadanía.

En coherencia con lo expuesto, el fin perseguido es convertir la participación interna de los empleados en un instrumento estructural de innovación y mejora pública, contribuyendo a una Administración más eficiente, moderna y orientada al servicio ciudadano.

Por otra parte, se garantiza el principio de proporcionalidad, ya que se contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad de reconocer y mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión de los servicios públicos de la organización de la Comunidad de Madrid para una mejor prestación a los ciudadanos, por parte de sus empleados públicos. Es decir, es la opción más proporcionada para un instrumento de regulación interna de carácter organizativo.

Por todo ello, la orden constituye el medio más eficaz, al ofrecer la estructura normativa mínima pero suficiente para asegurar que las propuestas se recojan, analicen, valoren y, en su caso, implementen con las debidas garantías.

También es congruente con el principio de seguridad jurídica, y la presente regulación permite el seguimiento y la trazabilidad de las iniciativas presentadas, así como la publicación periódica de los resultados e iniciativas implementadas. Esto refuerza la confianza en la administración y en el propio proceso de mejora, dado que lo aúna con la regulación específica precisa para permitir el funcionamiento de la línea abierta, de acuerdo con el rango normativo correspondiente, y resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico vigente, estatal y autonómico, al que se ajusta plenamente.

Se cumple con el principio de transparencia, habiéndose realizado los trámites de audiencia e información pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60.1 y 2 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, en los artículos 4.2. d), 5 y 9 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

Finalmente, se garantiza la coherencia con el resto del ordenamiento jurídico autonómico, nacional y europeo, generando un marco normativo estable y claro que facilita su conocimiento y aplicación. En este sentido, la línea abierta actúa como un instrumento complementario dentro de la organización, plenamente coherente con el marco jurídico de la Comunidad de Madrid: respeta las competencias que cada consejería tiene en materia de calidad de los servicios públicos, refuerza los mecanismos ya existentes y se integra de manera natural en el sistema de carrera profesional, incentivando la participación del personal sin modificar el régimen jurídico vigente.

En la tramitación de esta orden se han emitido los informes de coordinación y calidad normativa, de análisis de impacto de carácter social, de la Dirección General de Presupuestos y de la Dirección General de Recursos Humanos y de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

El titular de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo es competente para dictar esta orden, de acuerdo con lo establecido en los artículos 41.d) y 50.3 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.

En su virtud, y a propuesta de la Dirección General de Función Pública,

DISPONGO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Esta orden tiene por objeto crear y establecer el régimen jurídico de un canal de línea abierta, en adelante, línea abierta, para la formulación de propuestas por los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid para mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos, de forma personal e individualizada, con independencia de la unidad orgánica a la que pertenezcan.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente orden es aplicable en relación con las propuestas formuladas por el personal al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid, cualquiera que sea la naturaleza o duración de su vínculo y su situación administrativa.
2. Dentro del ámbito de la Administración de la Comunidad de Madrid, se entienden comprendidas el conjunto de las consejerías y sus organismos autónomos y entes de derecho público dependientes.

Artículo 3. *Fines.*

El tratamiento y gestión interna de las propuestas formuladas responde a los siguientes fines:

- a) Aprovechar el conocimiento interno de los empleados, dentro de una estrategia general de gestión del talento.
- b) Identificar medidas innovadoras que incrementen la eficiencia, simplifiquen trámites y reduzcan cargas administrativas.
- c) Fomentar la participación y el compromiso con la mejora continua de cada uno de los empleados públicos.

CAPÍTULO II

Canal de la línea abierta de los empleados públicos

Artículo 4. *Naturaleza.*

1. La línea abierta se configura como un canal, con soporte informático, de formulación de propuestas disponible de manera permanente, garantizando la posibilidad de participación continua y de seguimiento de las iniciativas formuladas por el personal.
2. La línea abierta es independiente y compatible con el sistema general de sugerencias, quejas y reclamaciones establecido para el conjunto de los ciudadanos de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, y se circunscribe únicamente a las propuestas de mejora que se puedan formular en el ámbito interno de la propia Administración autonómica.
3. Asimismo, las funciones asignadas a la línea abierta se ejercerán en el marco establecido por la consejería competente en materia de

coordinación de las actuaciones encaminadas a la reducción de cargas administrativas y a la simplificación de procedimientos administrativos, y en coherencia con las competencias que tiene atribuida la Comisión Interdepartamental de Simplificación Normativa y Reducción de Cargas Administrativas respecto del impulso y desarrollo de la función de evaluación normativa, a los efectos de su simplificación, su adaptación a los principios de buena regulación y reducción de cargas administrativas.

Artículo 5. Presentación telemática y gestión de las propuestas.

1. Las propuestas se presentarán mediante un sistema telemático que permita su registro, ordenación y posterior seguimiento y evaluación.
2. El sistema garantizará la trazabilidad de las iniciativas, permitiendo el seguimiento del estado de cada propuesta desde su presentación hasta su resolución.
3. El acceso se realiza telemáticamente a través del portal de la Comunidad de Madrid mediante credenciales personales, asegurando la identificación y autenticidad del usuario

Artículo 6. Requisitos de las propuestas.

1. Las propuestas presentadas a través de la línea abierta deben ser nominativas, quedando excluida la admisión de propuestas anónimas. Cada propuesta deberá identificar de forma clara al empleado público que la formula, a efectos de su adecuada gestión, seguimiento y eventual reconocimiento, incluyendo nombre, apellidos, datos del puesto y unidad administrativa de adscripción, de acuerdo en todo caso con el modelo que se establezca al respecto y que se inserte en el canal.

Las propuestas se ajustarán al modelo de formulario disponible en el portal corporativo de la Comunidad de Madrid.

2. Las propuestas deben estar vinculadas con la optimización de los servicios públicos y, con carácter preferente, las orientadas a:
 - a) La simplificación administrativa en todas sus manifestaciones.
 - b) El incremento de la eficacia en la gestión administrativa
 - b) La eliminación de cargas administrativas para los ciudadanos y las empresas.

- c) La mejora de la eficiencia del gasto público.
3. La presentación de estas propuestas no da lugar al inicio de un procedimiento administrativo, sino que tienen el carácter de iniciativas no sujetas a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 7. Protección de datos personales.

El tratamiento de los datos personales derivados de la gestión de la línea abierta se realiza por la dirección general competente en materia de función pública, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, asegurando la confidencialidad y seguridad de la información.

CAPÍTULO III

Evaluación y reconocimiento de las propuestas de mejora

Artículo 8. Procedimiento de evaluación.

1. La dirección general competente en materia de función pública realizará un análisis preliminar de las propuestas recibidas, verificando en particular el cumplimiento de los requisitos formales y la adecuación a los fines perseguidos.
2. Las propuestas que superen el análisis preliminar serán remitidas al comité de evaluación, que las evaluará conforme a criterios técnicos de impacto, viabilidad e innovación, de conformidad con los objetivos estratégicos de la Administración, pudiendo requerir información adicional o aclaraciones al proponente y a otros órganos administrativos.

En todo caso, se requerirá la emisión de un informe previo sobre el contenido y eficacia de la medida propuesta por parte de los órganos administrativos potencialmente destinatarios de la misma. Dicho informe se emitirá en el plazo máximo de diez días hábiles.

Una vez realizada la evaluación, el Comité de evaluación formulará una propuesta de aceptación o rechazo de cada iniciativa, que será elevada al órgano administrativo competente en la materia objeto de la propuesta, el cual adoptará la decisión definitiva. En caso de apartarse del criterio del comité, deberá motivar expresamente su decisión.

3. La decisión adoptada será comunicada, en el plazo máximo de tres meses tras la recepción de la propuesta por la dirección general competente en materia de función pública, al empleado proponente, indicando, en su caso, los motivos de la aceptación o rechazo, a efectos exclusivamente informativos y de transparencia.

Asimismo, será comunicada a los órganos administrativos competentes, de proceder, para su implementación, al objeto de que adopten las actuaciones precisas para ello en el plazo máximo de tres meses o, en el supuesto de no ser posible su aplicación en dicho plazo, informen al comité, de las razones que puedan justificar una demora en la misma.

4. Cuando la aplicación de la medida requiera introducir modificaciones de carácter legal o reglamentario, su aprobación quedará sometida a la normativa sobre el procedimiento para la elaboración de las disposiciones de carácter general.

Artículo 9. *Reconocimiento y difusión.*

1. Los empleados públicos cuyas propuestas sean aprobadas podrán recibir reconocimiento público a través de todas o algunas de las siguientes vías:
 - a) Implementación efectiva, en su caso, de la propuesta por parte del centro directivo competente.
 - b) Valoración como mérito en el sistema de carrera profesional horizontal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 41.2.d) del Decreto 68/2025, de 3 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la evaluación del desempeño y la carrera profesional horizontal del personal de administración y servicios de la Administración de la Comunidad de Madrid.
 - c) Valoración como mérito en los procesos de movilidad y promoción interna, conforme a lo previsto en la normativa aplicable y, en su caso, en las bases de cada convocatoria.
 - d) Inclusión de la propuesta en un banco público de buenas prácticas, accesible a través del portal web institucional, con identificación del empleado público proponente.
 - e) Participación en una jornada anual de exposición de las iniciativas aprobadas, que se pudiera realizar, dirigidas a autoridades y otros

empleados, según se encuentre prevista dentro del Plan de Formación para los Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid.

- f) Si la propuesta del empleado es excepcional o de gran relevancia, la posibilidad de optar a distinciones por méritos al servicio público, conforme a lo establecido en el Decreto 66/2014, de 12 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se crean las distinciones por méritos al servicio público de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid, cuando con la propuesta se contribuya de forma relevante al logro de los fines propios de la Comunidad de Madrid.
2. En ningún caso se contemplará un reconocimiento económico para el empleado proponente.

CAPÍTULO IV

Comité de evaluación

Artículo 10. *Naturaleza y composición.*

1. El Comité de evaluación, en adelante, comité, es el órgano colegiado responsable de la valoración técnica y estratégica de las propuestas presentadas por los empleados públicos a través de esta línea abierta, garantizando la objetividad, imparcialidad y calidad en el proceso de selección y de recomendación de iniciativas para su posible implantación.
2. Los miembros del comité serán nombrados y, en su caso, sustituidos, mediante resolución del titular de la viceconsejería competente en materia de función pública, de acuerdo con las siguientes reglas:
 - a) Presidencia: la persona titular de la dirección general competente en materia de función pública, o persona en quien delegue, con rango al menos de subdirector general o equivalente.
 - b) Vocales permanentes:
 - 1º Un representante de la dirección general competente en materia de recursos humanos.
 - 2º Un representante de la dirección general competente en materia de presupuestos.
 - 3º Un representante de la consejería competente en materia de digitalización.

- 4º Un representante de la dirección general competente en materia de atención al ciudadano.
- 5º Un representante de la subdirección general de inspección de servicios dependiente de la dirección general competente en materia de función pública.
- 6º Hasta tres empleados públicos expertos en gestión pública, innovación administrativa o calidad de los servicios públicos.
- c) Vocales no permanentes: Un representante de cada consejería susceptible de ser afectada por la medida objeto de valoración, que será designado, para cada caso concreto, a propuesta de las secretarías generales técnicas respectivas.
- d) Secretaría: un funcionario del subgrupo A1 o del subgrupo A2, que actuará con voz, pero sin voto y realizará las funciones de coordinación administrativa y documental.
3. El comité podrá contar, para el análisis de propuestas específicas, también con asesores técnicos, especialistas en las materias objeto de las iniciativas.

Los asesores técnicos serán designados por acuerdo del comité, a propuesta de su presidente, para cada propuesta concreta, en función de la especialidad requerida, y podrán ser sustituidos en cualquier momento por decisión del propio comité.

En todo caso, dichos asesores no formarán parte del comité y tendrán, por tanto, voz, pero no voto.

4. Los miembros del comité y los asesores técnicos no percibirán ninguna retribución o tipo de emolumento por su participación en dicho órgano.

Artículo 11. *Funcionamiento del Comité.*

1. El comité se reunirá, con carácter ordinario, al menos una vez al año, y con carácter extraordinario, cuando así lo requiera el volumen o la urgencia de las propuestas recibidas.
2. Las convocatorias serán realizadas por la secretaría, por orden de la presidencia, con al menos cinco días de antelación.
3. El comité podrá constituirse y deliberar válidamente de forma presencial o telemática.

4. Las decisiones se adoptarán por mayoría simple de los miembros con derecho a voto. En caso de empate, decidirá el voto de calidad de la presidencia.
5. El funcionamiento del comité se regirá por las normas contenidas en la sección 3ª, capítulo II del título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
6. Los miembros del comité y los asesores técnicos deberán guardar confidencialidad respecto de las propuestas analizadas y de cualquier información sensible a la que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones, y están sujetos a las causas de abstención y de recusación previstas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Disposición adicional única. *Sistema telemático para el tratamiento y gestión interna de las propuestas.*

En el plazo de dos meses desde su entrada en vigor, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid creará un espacio web que habilite el acceso a la línea abierta accesible a través del portal corporativo de la Comunidad de Madrid.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada cualquier disposición de igual o inferior rango que se oponga al contenido de esta orden.

Disposición final primera. *Habilitación para la aplicación.*

Se habilita al titular del centro directivo competente en materia de función pública para dictar cuantas instrucciones sean precisas para su cumplimiento.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.