Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración

Última versión

Exposición de motivos

A Carta de dereitos fundamentais da Unión Europea, proclamada no cumio de Niza de decembro do ano 2000, recoñece por primeira vez en Europa o dereito á boa administración. Esta carta, tal e como recoñece o Tratado de Lisboa no seu artigo 6, ten o mesmo valor xurídico que os propios tratados da Unión. E aínda que ese valor non é de aplicación directa aos actos que os Estados ou as comunidades autónomas diten no marco das súas propias competencias, débese tomar como marco de actuación para a actividade pública.

O artigo 41 da Carta fai mención expresa á importancia de que as institucións aborden os asuntos de maneira imparcial e equitativa dentro de prazos razoables e invoca o dereito da cidadanía a ser escoitada, a acceder ao expediente que a afecte e a dirixirse e a ser tratada na súa propia lingua, ademais da obriga da Administración de motivar os actos que afecten a persoa interesada.

Por outra banda, no eido estatal, a Comunidade Autónoma de Galicia adheriuse á Carta de compromisos coa calidade das administracións públicas españolas, aprobada na Conferencia Sectorial de Administración Pública celebrada o 16 de novembro de 2009. Esta carta, elaborada a través da Rede interadministrativa de calidade nos servizos públicos, da que forma parte a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa da Xunta de Galicia, ten como finalidade a coordinación dos esforzos das distintas administracións públicas estatais na instauración da cultura e das estratexias de calidade.

En efecto, a plena modernización das administracións públicas implica non só un cumprimento estrito do principio de legalidade senón tamén a necesidade de instaurar e concibir unha nova base de relacións entre a Administración e a cidadanía no marco da posición preponderante que esta adquire como primeira e última beneficiara do labor diario que desenvolven os poderes públicos.

Así, o principio de eficacia das administracións públicas, emanante do artigo 103 da Constitución española e asumido como propio da Administración pública galega, coma o resto dos principios xerais, polo artigo 39 do Estatuto de autonomía, debe combinarse, nunha administración moderna, co dereito de participación da cidadanía, consagrado no artigo 4.2 do Estatuto.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

A procura dos obxectivos de boa administración e de calidade non pode ser unha tarefa unilateral da Administración senón que debe contar, de xeito fundamental, coas achegas e demandas cidadás como instrumentos de mellora imprescindibles para abordar a plena satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos.

O servizo á cidadanía, principio fundamental das administracións públicas segundo o artigo 3 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, foi complementado na Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia. Así, o artigo 4 desta norma consagra como outro dos principios fundamentais da organización administrativa autonómica o de proximidade á cidadanía.

As medidas de calidade na Administración autonómica galega tiveron o seu inicio co Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e Observatorio de Calidade. Este decreto incorporaba como anexo unha carta xeral de servizos da Xunta de Galicia que expresaba unha vontade de avance no establecemento dunha administración máis eficaz, eficiente, transparente, participativa e ao servizo da cidadanía.

Posteriormente, a Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega, incorporou por primeira vez ao ordenamento legal galego o recoñecemento do dereito á boa administración derivado da Carta dos dereitos fundamentais da Unión Europea. Incorporaba ademais, expresamente, como principio xeral, o fomento da participación cidadá no deseño e mellora dos servizos públicos.

Desde entón, a lexislación sectorial en ámbitos como a sanidade, os servizos sociais ou as universidades asumiu tamén os compromisos de calidade e de participación das persoas usuarias na avaliación dos resultados.

En definitiva, unha administración cada vez máis próxima require, pois, conxugar un conxunto de esforzos e sinerxías orientados ao logro da eficacia, á eficiencia na asignación de recursos, ao impulso da transparencia e á axilización dos procedementos administrativos; a potenciar o acceso electrónico e a garantir o coñecemento dos dereitos das persoas usuarias, así como os mecanismos para o seguimento e a reclamación destes dereitos. Todo isto nun marco xeral caracterizado pola calidade, a mellora continua e o impulso da participación da cidadanía nos asuntos públicos.

Esta lei referenda o cumprimento de todos eses compromisos, tanto no ámbito da actividade administrativa que desenvolve a Xunta de Galicia como na esfera das funcións prestacionais, e incorpora, ademais, boa parte dos obxectivos que a Comunidade Autónoma de Galicia asumiu coa sinatura da Carta de compromisos coa calidade das administracións públicas españolas. Preténdese dotar a Comunidade Autónoma de Galicia dun novo marco xurídico que adopte, dun xeito coherente e comprensivo e cunha inequívoca vocación modernizadora, a nova cultura da administración do século XXI.

Así, conságrase legalmente o principio reitor da boa administración e o da calidade dos servizos públicos, que agora pasan a ser dereitos recoñecidos con independencia do modelo de xestión polo que se optase, e intégrase legalmente o procedemento de avaliación con

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

participación cidadá como parte imprescindible do ciclo das políticas públicas. Búscase, en definitiva, adoptar un modelo de administración en que cada nova avaliación permita a implantación de novas medidas que pasen, pola súa vez, a ser avaliadas e analizadas nun proceso de mellora continua tendente á excelencia.

Consonte os principios de optimización e reestruturación do sector público autonómico instaurados na Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico, a disposición derrogatoria inclúe dúas previsións relativas á unificación das competencias en materia de avaliación da calidade nos eidos sanitario e educativo. Por unha banda, inclúese a supresión da regulación de dous entes creados na Lei 8/2008, do 10 de xullo, de saúde pública de Galicia, e cuxas funcións quedaron atribuídas pola devandita Lei 14/2013 a unha nova axencia en materia de docencia, formación, investigación, innovación e avaliación de tecnoloxías e servizos sanitarios. Asemade, suprímense os artigos da Lei 3/2002, do 29 de abril, de medidas fiscais e administrativas, polos que se creou a Axencia para a Xestión Integrada, Calidade e Avaliación da Formación Profesional, cuxa extinción, pensada para unificar todas as competencias de avaliación educativa na propia estrutura da Consellaría, foi establecida polo acordo do Consello da Xunta do 11 de setembro de 2014 polo que se autoriza a implantación das medidas necesarias para a execución do III Plan de avaliación de entes dependentes da Xunta de Galicia.

Por outra parte, de acordo cos criterios de racionalización, eficacia e eliminación de duplicidades, procédese a unificar nun só órgano, respectivamente, a totalidade das funcións de consulta, participación e avaliación en materia de servizos sociais e en materia de cooperación para o desenvolvemento, e lógrase a concentración da participación de todos os sectores involucrados na planificación, avaliación e xestión tanto do Sistema galego de servizos sociais como da política galega de cooperación para o desenvolvemento.

Auméntanse, polo tanto, a operatividade da xestión e a coherencia de criterios no labor que van desempeñar o Consello Galego de Benestar Social e o Consello Galego de Cooperación para o Desenvolvemento, e son dotados duns ámbitos organizativos e competenciais axeitados que se traducen nunha maior axilidade e operatividade para que coadxuven así á consecución dos fins para os que foron creados.

Finalmente, e en consonancia coas maiores exixencias en materia de contratación pública derivadas desta lei, modifícase a Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico, para introducir nesta norma, que reúne todos os preceptos legais en materia de contratación pública de Galicia, a creación do Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia.

A lei estrutúrase nun título preliminar e outros tres títulos numerados: o título I, sobre boa administración e atención á cidadanía; o título II, sobre a xestión, avaliación e supervisión da calidade dos servizos públicos; e o título III, regulador da calidade na prestación dos servizos públicos.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

O título preliminar establece o obxecto e o ámbito de aplicación da lei, define aqueles dereitos da cidadanía que, en consonancia co título da norma, se pretenden garantir, e recolle os principios polos que se rexe a prestación dos servizos públicos e o funcionamento do sector público autonómico.

O título I céntrase nos mecanismos e instrumentos derivados da consagración do dereito á boa administración e, no capítulo I, define o concepto de atención á cidadanía e configura un sistema de atención á cidadanía integral e multicanle, establecendo e regulando os mecanismos de atención á cidadanía, e o procedemento para a presentación de suxestións e queixas. No capítulo II establécese unha serie de garantías de eficacia administrativa derivadas da simplificación e da informatización de trámite

O título II regula no seu capítulo I a xestión e a avaliación da calidade, establece as medidas de avaliación continua a través do Plan xeral de mellora da calidade e das distintas modalidades de avaliación das políticas e dos servizos, e asegura a participación cidadá neste proceso por medio das análises de demanda e do nivel de satisfacción co servizo recibido, ademais do sometemento dos resultados das avaliacións ao control público a través do Barómetro da calidade.

O capítulo II define e regula os manuais de procedementos e de acollida, e o capítulo III regula as actuacións de auditoría, establece as funcións do órgano competente en materia de calidade e avaliación dos servizos públicos e os dereitos e obrigas no desenvolvemento das ditas actuacións.

O título III aborda de forma integral o obxectivo da calidade na prestación dos servizos públicos. En primeiro lugar, no seu capítulo I define o concepto de servizos públicos e regula os contidos básicos do seu réxime xurídico, tipificando as súas modalidades de xestión e establecendo a obriga da aprobación de estándares mínimos de calidade, e instaura o Estatuto xeral das persoas usuarias dos servizos públicos: Carta galega dos servizos públicos, que busca protexer os seus dereitos e reforzar a garantía do respecto dos estándares de calidade a través dun mecanismo de responsabilidade patrimonial que compromete indemnizacións no caso de incumprimentos. En segundo lugar, dálle rango legal ao compromiso do sector público galego coa xestión e coa avaliación da calidade e recolle os instrumentos de xestión e supervisión que lle permitan á Administración autonómica asegurar os seus compromisos de calidade indistintamente da modalidade de xestión elixida para a prestación do servizo público.

No capítulo II, relativo á prestación dos servizos públicos mediante xestión directa, foméntase a elaboración de cartas de servizos.

No capítulo III, no caso da prestación indirecta, aprovéitase a ampla marxe que deixa a lexislación básica en materia de contratos do sector público para introducir fórmulas innovadoras que lle permitan á Administración extremar o control sobre a actividade do contratista e sobre o seu respecto aos estándares de calidade fixados, establecendo mecanismos de incentivo ou penalización segundo os resultados acadados.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

Por último, o capítulo IV regula os convenios de colaboración para a coxestión con outras administracións públicas na prestación dos servizos públicos.

A parte final da lei está conformada por dúas disposicións adicionais, tres transitorias, unha derrogatoria e cinco derradeiras. Fundamentalmente, nela establécense os compromisos de desenvolvemento regulamentario desta lei e márcanse as transitoriedades necesarias ata que o dito desenvolvemento estea plenamente culminado.

Por todo o exposto o Parlamento de Galicia aprobou e eu, de conformidade co artigo 13.2 do Estatuto de Autonomía de Galicia e co artigo 24 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e da súa Presidencia, promulgo en nome de El-Rei a Lei de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración.

TÍTULO PRELIMINAR

Artigo 1. Obxecto e ámbito de aplicación

1. A presente lei ten por obxecto recoñecer os dereitos que asisten a cidadanía nas súas relacións co sector público autonómico galego e regular os mecanismos que aseguren o cumprimento efectivo destes dereitos coa finalidade de garantir uns servizos públicos de calidade que sirvan con obxectividade aos intereses xerais.

2. O seu ámbito de aplicación será o sector público autonómico, integrado, de acordo coa Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, pola Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e polas entidades instrumentais.

3. Os ámbitos da Administración relativos á educación, á sanidade e á xustiza rexeranse pola súa normativa específica, e neles a presente lei será de aplicación supletoria.

Artigo 2. Calidade dos servizos públicos

1. A cidadanía ten dereito a que se lle garanta a prestación duns servizos públicos de calidade sobre a base da proximidade, a eficiencia, a eficacia e a transparencia.

2. Os cidadáns e as cidadás terán dereito a participar na avaliación da calidade dos servizos públicos, a través dos mecanismos deseñados para tal efecto, na procura dunha maior responsabilidade e calidade na prestación dos servizos públicos.

Artigo 3. Boa administración

A cidadanía ten dereito a unha administración eficaz que xestione os seus asuntos con imparcialidade, obxectividade e dentro do marco temporal establecido. En concreto, ten dereito a:

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

a) Recibir un trato respectuoso, imparcial e sen discriminacións.

b) Recibir atención, orientación e información de carácter xeral dentro dos límites establecidos na normativa.

c) Identificar as autoridades e o persoal ao servizo do sector público autonómico baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.

d) Presentar suxestións e queixas sobre a prestación dos servizos públicos, que contribúan ao seu mellor funcionamento.

e) Relacionarse coa Administración autonómica a través de calquera das modalidades de atención á cidadanía nos termos establecidos na presente norma.

Artigo 4. Principios

Con carácter xeral, a prestación dos servizos públicos e o funcionamento do sector público autonómico en xeral rexeranse polos principios de calidade, simplificación, claridade, boa fe, imparcialidade, confianza lexítima, proximidade aos cidadáns, coordinación e cooperación con outras administracións públicas.

Artigo 5. Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación

1. O Consello da Xunta creará a Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación como órgano encargado de coordinar a información á cidadanía e a avaliación dos servizos públicos dentro do sector público autonómico.

2. En concreto, respecto da información á cidadanía, esta comisión terá, sen prexuízo das competencias doutros órganos, as seguintes funcións:

a) Velar pola homoxeneidade e efectividade das medidas que se implanten.

b) Potenciar a colaboración entre os distintos órganos.

c) Determinar as liñas comúns de actuación.

d) Establecer, con carácter previo á súa difusión, os novos contidos da información e dos demais ámbitos da súa actuación.

3. En concreto, respecto da avaliación e calidade dos servizos públicos, esta comisión, sen prexuízo das competencias doutros órganos, terá as seguintes funcións:

a) Impulsar a elaboración de plans para a implantación de melloras.

b) Aprobar previamente os criterios e a metodoloxía para a elaboración das cartas de servizos que se propoñan no desenvolvemento regulamentario previsto no artigo 42.5 da presente lei.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

c) Fomentar a investigación aplicada nas materias propias deste ámbito.

d) Coordinar e impulsar a difusión de estudos relacionados.

e) Aprobar un informe anual sobre a calidade dos servizos públicos, o seu grao de aplicación e as melloras que se propoñen.

f) Subministrarlles periodicamente ás organizacións sindicais representativas do sector público autonómico información agregada sobre os resultados obtidos e sobre os criterios de constitución e funcionamento, se é o caso, de grupos de mellora.

g) Outras que regulamentariamente poidan ser establecidas por acordo do Consello da Xunta de Galicia.

4. A Comisión estará integrada por representantes da Presidencia da Xunta de Galicia, da Vicepresidencia e das diferentes consellarías. O seu réxime de funcionamento determinarase regulamentariamente, a súa constitución non xerará gasto ningún e nela procurarase acadar unha presenza equilibrada de homes e mulleres. Será presidida pola persoa titular da consellaría competente en materia de avaliación e reforma administrativa.

5. No seu funcionamento, esta comisión actuará conforme os principios de legalidade, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, celeridade, simplicidade e mellora continua.

TÍTULO I Da boa administración: da atención á cidadanía e da eficacia administrativa

CAPÍTULO I Atención á cidadanía

Sección 1ª. Concepto e modalidades de atención

Artigo 6. Concepto

1. A atención á cidadanía configúrase como o conxunto de medios que o sector público autonómico pon á disposición dos cidadáns e cidadás para lles facilitar o exercicio dos seus dereitos, o cumprimento das súas obrigas e o acceso aos servizos públicos.

A Administración pública xerará os mecanismos adecuados na procura da calidade da prestación do servizo, tendo en conta as necesidades e expectativas da cidadanía, co fin de lograr unha relación máis sinxela desta coa Administración.

2. Son mecanismos da atención á cidadanía o recibimento e a acollida, a orientación, a información, a recepción e o rexistro de documentos, e a admisión de suxestións e de queixas.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

3. A Administración pública impulsará o emprego de técnicas informáticas e telemáticas para o desenvolvemento das súas actuacións en relación coa atención á cidadanía.

Artigo 7. O sistema integrado de atención á cidadanía

1. O sector público galego dispoñerá dun sistema integrado de atención á cidadanía que garantirá a prestación a través de tres modalidades: presencial, telefónica e telemática.

2. A atención presencial é a que ofrecen persoalmente as autoridades e o persoal ao servizo do sector público autonómico.

3. A atención telefónica é a que se proporciona a través do teléfono único de atención á cidadanía, sen prexuízo da que se poida prestar a través de teléfonos especializados en determinados ámbitos competenciais como consecuencia da súa especificidade.

4. A atención telemática é a que se ofrece a través da web institucional e da sede electrónica da Xunta de Galicia, ou por calquera outro medio que, vinculado ás novas tecnoloxías, se poida implementar.

Sección 2ª. Mecanismos de atención á cidadanía

Artigo 8. Recibimento, acollida e orientación

O recibimento e a acollida á cidadanía teñen por obxecto facilitarlle a axuda e a orientación que precisa no momento inicial da súa visita ou comunicación e, en particular, a relativa á localización de dependencias e formas de acceso aos diferentes órganos de xestión.

Artigo 9. Información

1. A información ten como finalidade facilitarlle á cidadanía os datos necesarios para coñecer a organización e competencias incluídas dentro do sector público autonómico, así como proporcionar e ofrecer a axuda que requira sobre procedementos, trámites, requirimentos e documentación precisa para poder presentar solicitudes, escritos e comunicacións.

2. A información que se facilite deberá ser clara, sucinta e de sinxela comprensión para a cidadanía e estará á disposición das persoas con discapacidade nunha modalidade subministrada por medios ou en formatos adecuados, de maneira que resulte accesible e comprensible. Con carácter xeral, ofrecerase de modo inmediato, agás que pola natureza e complexidade da petición esta non poida ser atendida no momento en que se solicite, caso en que se facilitará con posterioridade, nun prazo máximo de quince días, por calquera dos medios habilitados para o efecto.

3. Regulamentariamente determinarase a articulación dos instrumentos que garantan a súa difusión.

Artigo 10. Tipos de información

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

A información pública, en función do seu contido, poderá ser de carácter xeral ou particular, e comprenderá, ademais da recollida nos artigos 11 e 12 da presente lei, a que determine a normativa de transparencia da actividade pública, así como o acceso aos arquivos e rexistros a que se refire o artigo 37 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Artigo 11. Información xeral

1. A información xeral é aquela que versa sobre os servizos públicos autonómicos, a estrutura organizativa e o ámbito competencial do sector público autonómico; sobre a guía de procedementos e servizos como sistema que contén o catálogo dos diferentes procedementos e servizos, os seus trámites, modelos, documentos asociados e a información sobre eles en xeral, así como sobre calquera outro dato que a cidadanía teña dereito a coñecer na súa relación co sector público autonómico no seu conxunto ou con algún dos seus eidos de actuación.

2. A información xeral facilitaráselle á cidadanía sen exixir para isto a acreditación de lexitimación ningunha.

3. A información xeral será proporcionada polo conxunto dos órganos, servizos e unidades que conforman o sistema único de rexistro, baixo a dirección da secretaría xeral técnica competente e a coordinación da dirección xeral competente en materia de avaliación da reforma administrativa, nos termos establecidos regulamentariamente.

Artigo 12. Información particular

1. A información particular é aquela que versa sobre o estado ou contido de procedementos en tramitación ou xa finalizados, así como sobre a identificación das autoridades e persoal ao servizo do sector público autonómico responsables da súa tramitación.

2. Esta información só poderá ser facilitada ás persoas que teñan a condición de interesadas en cada procedemento, ou a quen exerza a súa representación legal, de acordo co disposto nos artigos 31 e 32 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, nos termos establecidos no artigo 37 da devandita lei, na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, e no artigo 14 da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

3. A información particular será proporcionada polos órganos, servizos e unidades de xestión dos ámbitos competenciais específicos.

Artigo 13. Recepción e rexistro de documentos

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

A recepción e o rexistro de documentos ten por obxecto a recepción de solicitudes, escritos, comunicacións, e dos documentos que os acompañen, así como o rexistro de solicitudes, escritos e comunicacións e a súa remisión aos órganos, servizos ou unidades destinatarios nos termos previstos regulamentariamente.

Artigo 14. Suxestións

Terán a consideración de suxestións todas aquelas iniciativas e propostas, presentadas por escrito por calquera persoa física ou xurídica, que teñan como finalidade mellorar a organización e/ou a calidade dos servizos prestados polo sector público autonómico.

Artigo 15. Queixas

1. Terán a consideración de queixas as formulacións presentadas por escrito, por calquera persoa física ou xurídica, relativas a calquera aspecto de insatisfacción sobre o funcionamento dos servizos prestados polo sector público autonómico, que contribúan a incrementar os parámetros de eficacia, eficiencia e calidade na prestación, así como a promover un mellor grao de cumprimento dos compromisos adquiridos asociados aos ditos servizos.

2. As queixas formuladas segundo o disposto no número anterior non terán en ningún caso carácter ou natureza de recurso administrativo ou de reclamación previa á vía xudicial civil ou laboral.

3. A presentación destas queixas por parte da cidadanía será, en todo caso, compatible coa presentación de queixas ante o Valedor do Pobo, nos termos previstos na súa lei reguladora. Así mesmo, a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos remitirá ao Valedor do Pobo semestralmente un informe en relación coas suxestións e queixas recibidas relativas ao funcionamento dos servizos do sector público autonómico.

Artigo 16. Procedemento para a presentación das suxestións e queixas

1. A información sobre o procedemento de suxestións e queixas será clara, sinxela e plenamente accesible á cidadanía, que, durante a formulación da suxestión ou queixa, poderá ser asistida, para o exercicio deste dereito, ben polo persoal das oficinas de rexistro, no caso da presentación presencial, ou ben a través dos teléfonos de información, noutro caso.

2. A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos será a encargada de tramitar as suxestións e queixas recibidas e de contestalas, logo do informe do departamento afectado.

3. A contestación incluirá as actuacións levadas a cabo, así como as medidas correctoras adoptadas, de ser o caso, ou a imposibilidade de adoptar algunha medida en relación coa suxestión ou queixa presentada. A contestación deberá incluír tamén información sobre os dereitos e os deberes que asisten a quen a formulase.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

4. Sen prexuízo do disposto no artigo 48 da presente lei, o procedemento para a presentación e tramitación de suxestións e queixas desenvolverase regulamentariamente, e incluirá, en todo caso, as modalidades presencial, postal e electrónica, así como as canles para a consulta, en calquera momento, do estado de tramitación.

Sección 3ª. Cita previa

Artigo 17. Cita previa

1. Poderá establecerse un sistema de cita previa nos órganos, servizos e unidades nos que se preste un servizo específico de asistencia ou consulta que requira unha especial atención a cada persoa.

2. A cita previa poderá concertarse presencial, telefónica ou telematicamente.

CAPÍTULO II Eficacia administrativa

Artigo 18. Simplificación e axilidade nas relacións coa cidadanía

1. A Xunta de Galicia promoverá as medidas necesarias co fin de axilizar e facilitar a posta á disposición da cidadanía dos servizos públicos autonómicos, así como de propiciar procesos de xestión pública máis áxiles e racionais.

2. Para os efectos previstos no punto anterior, fomentará as actuacións que garantan:

a) A simplificación e racionalización dos procedementos administrativos do sector público autonómico.

b) A minoración das cargas administrativas, incidindo na supresión de trámites e en evitar a solicitude de documentos innecesarios ou que xa estean en poder da Administración, así como de requisitos desproporcionados no acceso aos servizos públicos.

c) A progresiva substitución de autorizacións ou permisos por declaracións responsables ou comunicacións previas, con control posterior por parte da Administración, nos procedementos nos que non veña impedido pola normativa aplicable.

d) A eliminación de reiteracións e solapamentos na actuación da Administración pública galega.

e) A redución progresiva dos prazos e tempos de resposta, para garantir unha maior celeridade nas relacións coa cidadanía.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

f) A existencia dunha sede electrónica, que permita a xestión telemática de todos os procedementos administrativos e que lle posibilite á persoa usuaria coñecer en todo momento o estado do seu expediente.

g) A extensión da Administración electrónica impulsando actuacións que contribúan á mellora e ao desenvolvemento da interoperabilidade na Comunidade Autónoma de Galicia, así como á extensión da práctica da notificación electrónica.

3. As actuacións que impliquen a revisión de procedementos administrativos desenvolveranse de acordo co disposto no artigo 4 da Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico.

TÍTULO II Da xestión, avaliación e supervisión da calidade dos servizos públicos

CAPÍTULO I Da xestión e avaliación da calidade

Artigo 19. Xestión da calidade

A Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades instrumentais do sector público autonómico promoverán as actuacións necesarias que permitan consolidar unha cultura organizativa de xestión da calidade que avance na mellora continua dos servizos públicos que prestan, garantirán e fomentarán a participación da cidadanía e integrarán as súas necesidades e expectativas na planificación e programación das súas políticas públicas.

Artigo 20. Plan xeral de mellora da calidade dos servizos públicos

1. A política de xestión da calidade da Comunidade Autónoma de Galicia concretarase a través dun plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia que será aprobado polo Consello da Xunta de Galicia por proposta da consellaría competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos.

2. O plan xeral terá carácter plurianual e deberá conter obxectivos estratéxicos e programas operativos destinados á avaliación e mellora continuas, á medición do seu grao de implantación e cumprimento, á avaliación da súa eficacia e, se for o caso, á súa oportuna revisión e adecuación segundo as novas necesidades que se detecten.

Artigo 21. Análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos

1. A Xunta de Galicia impulsará accións encamiñadas a coñecer e analizar a opinión, a calidade percibida e o grao de satisfacción da cidadanía sobre os servizos públicos prestados tanto nos supostos de xestión directa como indirecta, de conformidade cos principios de satisfacción das persoas usuarias e de participación da cidadanía.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

2. En cumprimento do anterior, realizaranse estudos de análise de demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos de forma sistemática e coa periodicidade que se determine regulamentariamente.

3. As análises de demanda terán por obxecto a detección das necesidades e expectativas da cidadanía e persoas usuarias dos servizos sobre os niveis de calidade que esperan na prestación dos servizos públicos ou sobre os aspectos da calidade dos servizos máis valorados ou cuxa mellora demandan.

4. A análise do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos terá por obxecto a medición da opinión que estas teñen dos servizos prestados polo sector público autonómico de Galicia, así como da propia organización dos servizos e do seu persoal.

5. Os resultados obtidos dos estudos de análise de demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos serán publicados no barómetro de servizos públicos ao que se refire a presente lei.

Artigo 22. Formación e capacitación do persoal

A Xunta de Galicia incorporará dentro dos seus plans de formación o desenvolvemento de forma periódica de accións divulgativas e formativas que faciliten os coñecementos, a capacitación e o perfeccionamento das habilidades do persoal empregado público na xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos.

Artigo 23. Avaliación da calidade

1. A Xunta de Galicia avaliará a calidade das políticas públicas que se deseñen e os servizos públicos prestados coa finalidade de obter información obxectiva e sistemática, identificar áreas de mellora e planificar e implementar iniciativas para mellorar a calidade dos servizos públicos autonómicos.

2. A avaliación da calidade articularase a través das seguintes modalidades de avaliación:

a) Autoavaliación por parte dos órganos responsables das políticas públicas ou da prestación do servizo público, que deberán remitir os resultados obtidos ao órgano competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos.

b) Avaliación por parte da consellaría competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos, que poderá partir das autoavaliacións efectuadas polos órganos responsables.

3. Dentro do plan xeral de mellora da calidade ao que se refire o artigo 20 da presente lei, determinaranse os estándares de calidade, os indicadores, a metodoloxía e a sistemática que se observarán para a realización das avaliacións indicadas no punto anterior.

4. As avaliacións de calidade efectuadas e os resultados obtidos serán obxecto de publicidade a través dos medios que garantan a súa divulgación e coñecemento por parte da

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

cidadanía e, en todo caso, a través da súa publicación na web institucional da Xunta de Galicia.

Artigo 24. Barómetro da calidade

1. Créase o Barómetro da calidade dos servizos públicos como un sitio web específico de información sobre a xestión e a avaliación da calidade dos servizos públicos do sector público autonómico de Galicia que permitirá dar a coñecer a opinión e a satisfacción da cidadanía en relación coa calidade dos servizos públicos prestados polo sector público autonómico.

2. O Barómetro da calidade dos servizos públicos incorporará e divulgará, como mínimo, información relativa aos seguintes aspectos:

a) Os plans, programas e accións relacionados coa xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos.

b) Os informes e propostas elaborados pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación.

c) Os informes e propostas elaborados pola Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos.

d) Os resultados das avaliacións de calidade efectuadas.

e) As cartas de servizos aprobadas e/ou vixentes.

f) Os resultados obtidos dos estudos de análise de demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos realizados.

g) Os eventos formativos e as noticias de actualidade sobre materias relacionadas coa xestión e avaliación da calidade.

h) Ligazóns con outras fontes de información, observatorios da calidade ou outras entidades ou institucións de interese.

i) Información sobre as suxestións e queixas recibidas.

Artigo 25. Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos

1. O órgano competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos actuará, funcionalmente, como oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos do sector público autonómico.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

2. A dita oficina funcionará como un sistema homoxéneo para a recepción, tramitación e xestión das suxestións e queixas respecto de cuestións relativas a dereitos e obrigas das persoas usuarias e ao seu estatuto. Todo isto sen prexuízo do dereito da persoa interesada a utilizar as vías de recurso que teña atribuídas por lei.

Ademais de recibir cantas suxestións ou observacións desexen realizar os cidadáns e as cidadás na súa relación coa Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, a oficina ten como misión recadar información sobre aspectos relativos ao funcionamento dos servizos do sistema, así como informar das actuacións efectuadas e, se for o caso, das medidas correctoras ou de mellora adoptadas para lograr unha maior calidade de atención e un maior grao de satisfacción por parte das persoas usuarias.

3. Os datos derivados do rexistro, clasificación e análise das respectivas suxestións e queixas integraranse no Barómetro da calidade dos servizos públicos ao que se refire o artigo 24 da presente lei, de forma que permita extraer e realizar unha análise sistemática da información relevante sobre a prestación e mellora dos servizos públicos.

4. Para os efectos dun maior seguimento e supervisión, a oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos do sector público autonómico elaborará un informe anual de xestión, que será debidamente publicado no espazo habilitado para tal efecto na web institucional da Xunta de Galicia.

5. Os informes e as recomendacións da oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos serán convenientemente observados polos órganos, servizos e unidades competentes en cada caso, que deberán telos en conta para corrixir, desenvolver ou implantar as posibles melloras que se poñan de manifesto.

CAPÍTULO II Manuais de procedementos e de acollida

Artigo 26. Finalidade

Co obxectivo de mellorar a calidade dos servizos públicos, acadar unha maior racionalización e normalización na tramitación de procedementos administrativos e na xestión da prestación de servizos públicos, así como facilitar a eficiencia e a eficacia no labor do persoal empregado público, os órganos da Administración xeral da Comunidade Autónoma e do sector público autonómico elaborarán, dentro do ámbito das súas competencias:

a) Manuais de procedementos como instrumentos de referencia para a definición escrita, análise, revisión e normalización na tramitación dos procedementos administrativos e da prestación dos servizos públicos por parte dos empregados públicos.

b) Manuais de acollida como instrumentos de orientación e integración do persoal de novo ingreso en relación cos obxectivos, normativa, procedementos e funcións na estrutura organizativa da Xunta de Galicia.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

Artigo 27. Aprobación e publicidade

Os manuais de procedementos e de acollida serán aprobados polos respectivos órganos superiores e directivos da Administración xeral da Comunidade Autónoma e do sector público, requirirán do informe favorable previo do órgano competente en materia de simplificación e xestión da calidade dos servizos públicos e serán publicados polos medios que garantan o seu coñecemento por parte da totalidade da organización administrativa así como polo conxunto da cidadanía en xeral.

CAPÍTULO III Actuacións de auditoría e avaliación da calidade dos servizos públicos

Artigo 28. Competencia

1. O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos exercerá as funcións destinadas a analizar, auditar e avaliar o funcionamento dos órganos, servizos e unidades da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia e a calidade dos servizos públicos que prestan, sen prexuízo da competencia que as disposicións legais atribúan a outros órganos.

2. Na súa actuación, o órgano anterior contribuirá á mellora continua da eficacia, da eficiencia e da calidade propoñendo e impulsando, se for o caso, as medidas de mellora precisas co fin de responder ás expectativas e necesidades da cidadanía.

Artigo 29. Colaboración co persoal que exerza as funcións de auditoría e avaliación

1. Durante o desenvolvemento do seu labor, o persoal da Administración xeral da Comunidade Autónoma que exerza as funcións de auditoría e avaliación da calidade dos servizos públicos gozará de autonomía no exercicio das súas funcións.

2. As autoridades, o persoal empregado público e demais persoal ao servizo da Administración xeral da Comunidade Autónoma e das entidades instrumentais do sector público autonómico deberán cooperar e colaborar nos procesos de auditoría e avaliación que se leven a cabo, co fin de incrementar os parámetros de calidade dos servizos públicos que presten.

Artigo 30. Sixilo profesional e identificación nas funcións de auditoría e avaliación

1. O persoal que desempeñe as funcións de auditoría e avaliación, así como o persoal que, se for o caso, actúe como colaborador, estará obrigado ao sixilo profesional en relación coas actuacións que realice e coa información de calquera tipo á que teña acceso no cumprimento das súas funcións.

2. Este persoal estará obrigado a identificarse ante as autoridades, órganos ou persoal co cal interactúe cando desenvolva as súas actuacións. Para tal efecto, o persoal que desenvolva as ditas funcións disporá dunha tarxeta identificativa especial.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

Artigo 31. Garantía de confidencialidade da documentación

A documentación con orixe e destino no órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos deberá ser obxecto da correspondente dilixencia de entrega e recepción e deberá ter garantida a súa confidencialidade de acordo co disposto na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, ou na normativa básica vixente nesta materia.

Artigo 32. Programa de capacitación e actualización profesional do persoal

A Administración autonómica de Galicia garantirá, a través da Escola Galega de Administración Pública, a formación profesional e a actualización sobre o desenvolvemento das funcións de avaliación e xestión da calidade destinadas a aquel persoal funcionario que ocupe ou aspire a ocupar postos de traballo da Xunta de Galicia que teñan atribuídas estas funcións.

TÍTULO III Da calidade na prestación dos servizos públicos

CAPÍTULO I Dos servizos públicos

Artigo 33. Concepto de servizos públicos

1. Para os efectos da regulación e garantías establecidas neste título, consideraranse servizos públicos as actividades de prestación que a Administración xeral da Comunidade Autónoma e as súas entidades públicas instrumentais, no exercicio das súas competencias, asumen como propias e poñen, baixo a súa responsabilidade, á disposición da cidadanía.

2. As previsións deste título aplicaranse aínda que non exista unha declaración formal de servizo público e con independencia do réxime que se utilice para a súa prestación.

3. As previsións deste título serán aplicables, en particular, aos servizos públicos que se xestionen de forma directa a través de encomenda realizada a entidades instrumentais pertencentes ao sector público autonómico.

Así mesmo, os principios que inspiran as previsións deste título serán aplicables ás actividades de prestación que realicen as entidades instrumentais de natureza non pública pertencentes ao sector público autonómico cando non respondan a unha encomenda previa realizada pola Administración xeral ou polas súas entidades públicas instrumentais.

4. Quedan excluídas da regulación do presente título as actividades empresariais que o sector público autonómico realice, en virtude da iniciativa pública, na actividade económica en condicións de mercado e en concorrencia cos/coas particulares.

Artigo 34. Potestade autorganizatoria da Xunta de Galicia

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

1. A Xunta de Galicia, dentro do marco constitucional e estatutario, terá plena potestade para constituír, organizar e modificar os servizos públicos da súa competencia, incluídas as reorganizacións que resulten no exercicio desta potestade.

2. A potestade de organización do servizo comprenderá a determinación do seu alcance e réxime xurídico, sempre de acordo coas disposicións en que, se for o caso, se basee o establecemento do servizo.

3. Os servizos públicos só se prestarán en réxime de monopolio con publicación da actividade e eliminación das titularidades privadas no sector da actividade cando unha lei o autorice expresamente.

4. Os servizos públicos autonómicos publicaranse na guía de procedementos e servizos regulada no artigo 5 da Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico, coa finalidade de lle facilitar á cidadanía o coñecemento da súa existencia.

Artigo 35. Réxime xurídico do servizo público

1. As disposicións de carácter xeral ou actos administrativos mediante os que se acorde o establecemento dun servizo público como servizo propio da Comunidade Autónoma deberán precisar o réxime xurídico que lles será aplicable, de acordo coas previsións desta lei e calquera outra que resulte de aplicación.

2. O réxime xurídico do servizo deberá precisar, como mínimo, os seguintes aspectos:

a) Declaración expresa de que a actividade de prestación da que se trata é asumida pola administración respectiva como propia.

b) Órgano competente para a prestación do servizo.

c) Alcance das prestacións en favor dos administrados e administradas.

d) Modalidade ou modalidades de prestación do servizo. No suposto de que se prevexa unha xestión indirecta do servizo mediante contrato, precisaranse as obrigas esenciais do contratista.

e) A definición da situación estatutaria das persoas usuarias do servizo a través da previsión dos seus dereitos e deberes.

f) Estándares mínimos de calidade do servizo público. En particular, atendendo á natureza e características de cada servizo público, e de acordo co establecido nesta lei, poderá recollerse a taxación da indemnización económica mínima que as persoas usuarias teñen dereito a percibir no caso de incumprimento dos estándares mínimos de calidade ou a porcentaxe de devolución da tarifa aboada á que teñan dereito, sen prexuízo da posible acreditación de maiores danos e perdas de acordo coa lexislación reguladora da responsabilidade patrimonial da Administración.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

g) Os demais aspectos básicos de carácter xurídico, económico e administrativo que definan a prestación do servizo.

3. A Administración dispoñerá, en todo caso, das potestades precisas para asegurar o bo funcionamento do servizo e garantir e regular a súa prestación. Así mesmo, velará pola evolución e adaptación das prestacións comprendidas nos servizos públicos ao progreso da ciencia e pola súa adaptación á normativa técnica, ambiental, de accesibilidade e eliminación de barreiras e de seguridade das persoas usuarias que resulte de aplicación.

4. No procedemento de elaboración de disposicións de carácter xeral ou no procedemento para a adopción do acto administrativo polo que se acorde o establecemento do servizo público deberá incluírse unha memoria en que se xustificarán a oportunidade e a pertinencia da prestación do servizo público, as necesidades de interese xeral ás que responde a modalidade ou modalidades elixidas para a xestión do servizo público, así como a inexistencia de duplicidades respecto doutros servizos prestados por outras administracións públicas e o respecto aos principios de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira e aos obxectivos de eficiencia do gasto e eficacia da xestión pública autonómica.

Artigo 36. Modalidades de xestión dos servizos públicos

A xestión dos servizos públicos da competencia da Comunidade Autónoma poderá adoptar as seguintes modalidades:

a) Xestión directa do servizo público a través da Administración xeral da Comunidade Autónoma.

b) Xestión directa do servizo público a través dun medio instrumental do sector público autonómico.

c) Xestión indirecta do servizo público mediante contrato. Só se poderán xestionar a través desta modalidade aqueles servizos que sexan susceptibles de explotación por parte de particulares e que non impliquen o exercicio da autoridade inherente aos poderes públicos.

d) Coxestión do servizo público en colaboración con outra administración pública.

Artigo 37. Natureza das relacións coas persoas usuarias nas distintas modalidades de xestión

1. As relacións das persoas usuarias cos servizos xestionados directamente pola Administración xeral da Comunidade Autónoma ou a través das súas entidades públicas instrumentais terán natureza xurídico-administrativa e regularanse polo dereito administrativo.

2. Nos casos de xestión directa do servizo a través doutras entidades instrumentais do sector público diferentes das expresadas no número anterior, e nos casos de xestión indirecta do servizo, as relacións das persoas usuarias co prestador do servizo terán natureza xurídico-privada, sen prexuízo da obriga do prestador do servizo de admitir á

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

utilización do servizo as persoas que cumpran os requisitos para isto e, en particular, sen prexuízo da aplicación das previsións deste título e da tutela e garantía da posición da persoa usuaria pola administración competente.

3. Nos casos indicados no punto anterior, as relacións xurídicas e os contratos que se concerten entre as persoas usuarias do servizo e os prestadores deberán axustarse ao previsto no réxime xurídico do servizo. Para estes efectos, o réxime xurídico do servizo preverá a aprobación e o control por parte do órgano competente da Administración das condicións xerais das relacións que se concerten coas persoas usuarias ou dos documentos contractuais que utilicen os prestadores do servizo.

Así mesmo, os prestadores do servizo darán parte ao órgano competente das instrucións que adopten no marco da súa responsabilidade de coidado da boa orde do servizo, para os efectos de posibilitar o exercicio das funcións administrativas de control e supervisión do servizo.

Artigo 38. Estatuto xeral das persoas usuarias: Carta galega dos servizos públicos

1. Todas as persoas usuarias dos servizos públicos autonómicos, con independencia da modalidade en que se presten, terán os mesmos dereitos en relación coa prestación do servizo público.

2. En particular, terán dereito:

a) A ser admitidas ao servizo e a exixir a prestación dos servizos públicos establecidos cando reúnan os requisitos subxectivos e obxectivos establecidos no ordenamento xurídico e na regulamentación do servizo para ser beneficiarias das súas prestacións.

b) A recibir as prestacións en que consiste o servizo público nas condicións de continuidade, regularidade e calidade estipuladas no seu réxime xurídico, con pleno respecto aos principios de universalidade, igualdade e non discriminación.

c) A utilizar e a ser atendidas, segundo a súa escolla, na lingua galega ou castelá nas súas relacións orais e escritas co prestador do servizo. Para estes efectos, tanto nos supostos de xestión directa coma indirecta, adoptaranse as medidas organizativas do servizo necesarias para a garantía deste dereito. O galego será a lingua de uso normal e preferente en todas as actividades relacionadas coa organización e prestación dos servizos públicos.

d) A ser tratadas con deferencia e respecto no marco da prestación do servizo público de que se trate.

e) A acceder a toda a información que sexa precisa para formular queixas ou reclamacións sobre a prestación do servizo, de acordo co disposto na lexislación reguladora da transparencia administrativa.

f) A presentar suxestións e queixas sobre o funcionamento do servizo, que deberán ser contestadas de forma motivada e individual.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

g) A obter copia selada de todos os documentos que, en relación coa prestación do servizo, presenten nas súas oficinas.

h) A exixir da Administración o exercicio das súas facultades de inspección, control e, se for o caso, sanción para garantir o bo funcionamento do servizo, garantir e regular a prestación deste e emendar calquera irregularidade na súa prestación.

3. Toda persoa usuaria dun servizo público estará suxeita ás seguintes obrigas:

a) A aboar, de ser o caso, a contraprestación económica comprendida nas tarifas aprobadas.

b) A tratar con respecto e coidado as instalacións nas que se preste o servizo e os bens utilizados na súa prestación.

c) A tratar con deferencia e respecto o resto das persoas usuarias, así como o persoal que preste o servizo.

d) A realizar un uso non abusivo dos servizos. Entenderase que unha persoa fai un uso abusivo cando a súa conduta obstaculice de maneira irracional, desproporcionada e evidente o bo funcionamento do servizo, ocasionando un prexuízo ao resto das persoas usuarias, á administración titular do servizo público e, se for o caso, ao prestador.

4. O incumprimento das obrigas citadas no punto anterior facultará o prestador do servizo ou o seu persoal debidamente autorizado ou acreditado para non admitir a persoa usuaria á prestación do servizo ou para a súa denegación, sen prexuízo da posibilidade da imposición das sancións previstas nas leis sectoriais que regulen determinados servizos.

Así mesmo, o persoal encargado da explotación do servizo, en ausencia de axentes da autoridade, poderá adoptar as medidas necesarias para a utilización do servizo e formular, se é o caso, as denuncias pertinentes. Para estes efectos, servirán de medio de proba as obtidas polo persoal do prestador do servizo debidamente acreditado e cos medios previamente homologados polo órgano administrativo competente, así como calquera outro admitido en dereito.

5. As normas reguladoras dos diferentes servizos públicos adaptaranse ao estatuto xeral indicado no presente artigo.

Así mesmo, o órgano administrativo competente, de acordo co que se prevexa no réxime xurídico do servizo, aprobará cartas de dereitos das persoas usuarias en que se concreten os dereitos delas regulados neste artigo.

Artigo 39. Tarifas e vía de constrinximento

1. Nos casos de xestión indirecta e para os efectos da garantía da sustentabilidade financeira do servizo público, o réxime xurídico do servizo poderá prever que, nos casos de prestación do servizo e falta de pagamento das tarifas establecidas no contrato como contraprestación a cargo das persoas usuarias, as cantidades debidas teñan a consideración de créditos de

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

dereito público cuxa recadación en vía executiva corresponda aos órganos competentes da Administración, atendidas a situación estatutaria das persoas usuarias do servizo e a responsabilidade última da Administración sobre este.

2. Para os efectos do previsto no punto anterior, o contratista dará traslado ao órgano competente da Administración, con certificación das cantidades debidas, coa finalidade de que o órgano competente sobre o servizo, logo de audiencia á persoa usuaria e unha vez acreditada a correcta realización da prestación, dite o correspondente acto administrativo no cal se teña por prestado o servizo e se dea parte aos servizos de recadación competentes para os efectos da exixencia da tarifa polas vías previstas para os recursos de dereito público.

As cantidades recadadas serán entregadas ao contratista.

Artigo 40. Responsabilidade patrimonial derivada da prestación dos servizos públicos de titularidade autonómica

1. As reclamacións de responsabilidade patrimonial que poidan formular as persoas usuarias dos servizos públicos poderán dirixirse directamente á administración autonómica titular do servizo público, de acordo co establecido na lexislación básica estatal, sen prexuízo do dereito das persoas usuarias a reclamar contra o prestador do servizo na vía xurisdicional que corresponda nos casos en que non se pretenda a exixencia de responsabilidade patrimonial da Administración.

No caso de servizos públicos prestados de forma indirecta, o prestador do servizo está obrigado a remitirlle á Administración autonómica as reclamacións de responsabilidade patrimonial que lle poidan formular directamente as persoas usuarias. O contrato incluirá expresamente esta obriga como obriga esencial, cuxo incumprimento será causa de resolución contractual.

2. Se a administración titular do servizo público entende que se produciron lesións nos bens e dereitos das persoas usuarias susceptibles de ser indemnizadas por concepto de responsabilidade patrimonial, iniciará de oficio o procedemento correspondente, de acordo co establecido na lexislación básica estatal.

3. O réxime xurídico de cada servizo público, atendendo á súa natureza e características, poderá precisar os estándares mínimos de calidade cuxo incumprimento se considerará funcionamento anormal e que determinarán, se é o caso, e nos termos previstos na normativa en materia de responsabilidade patrimonial da Administración, o dereito da persoa usuaria a ser indemnizada na contía determinada que para o efecto se precise, sen prexuízo da posible acreditación de maiores danos e perdas de acordo coa lexislación reguladora da responsabilidade patrimonial da Administración.

Artigo 41. Intervención do xestor do servizo no expediente de responsabilidade patrimonial

1. Na tramitación do procedemento de responsabilidade patrimonial nos casos de servizos públicos en réxime de xestión indirecta darase audiencia ao contratista, e notificaránselle

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

cantas actuacións se realicen no procedemento para o efecto de que compareza nel, expoña o que ao seu dereito conveña e propoña cantos medios de proba considere necesarios.

2. O procedemento instruirase de acordo coas normas que regulan a responsabilidade patrimonial da Administración e determinará se existe responsabilidade patrimonial da Administración, por ser o dano producido por causas imputables á Administración, ou se existe responsabilidade patrimonial do contratista.

3. Se no procedemento se determina a existencia de responsabilidade patrimonial do contratista, a Administración, como garante da posición das persoas usuarias, en virtude da lei e no uso das súas potestades contractuais, ordenará a aquel o aboamento da indemnización á persoa usuaria e indicaralle un prazo para isto.

No caso de incumprimento da resolución polo contratista, as cantidades determinadas pola Administración no procedemento terán a consideración de crédito de dereito público, para os efectos da súa recadación polo órgano competente da Administración. As cantidades recadadas serán obxecto de entrega á persoa usuaria do servizo prexudicado.

Así mesmo, o réxime xurídico do servizo poderá prever o aboamento das cantidades determinadas no procedemento directamente por parte da Administración como responsable última do servizo e a súa posterior exixencia como crédito de dereito público ao contratista.

4. Os pregos dos contratos deberán facer referencia ao previsto neste artigo.

CAPÍTULO II Dos instrumentos de xestión e supervisión da calidade nos servizos públicos prestados mediante xestión directa: cartas de servizos

Artigo 42. Definición, contido e aprobación

1. As cartas de servizos son os instrumentos de xestión de calidade de servizos públicos, impresos ou electrónicos, a través dos cales os distintos órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia informan á cidadanía ou ás persoas usuarias dos servizos públicos que xestionan das condicións en que se prestan, dos compromisos de calidade asumidos e dos dereitos das persoas usuarias en relación cos servizos públicos.

2. As cartas de servizos non terán o carácter de disposicións normativas e non xerarán efectos xurídicos vinculantes.

3. As cartas de servizos terán, como mínimo, o seguinte contido:

a) Información identificativa dos servizos públicos.

b) Órganos responsables da súa prestación.

c) Dereitos das persoas usuarias sobre eses servizos.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

d) Medidas que aseguren a igualdade de xénero no acceso e prestación do servizo público de que se trate.

e) Formas de colaboración ou participación da cidadanía e persoas usuarias.

f) Niveis estándar e compromisos de calidade aos que se axustará a prestación dos servizos, de conformidade coas previsións do artigo 23.3 da presente lei.

g) Indicadores de avaliación da calidade e do grao de cumprimento dos compromisos asumidos.

h) Formas de presentación das queixas e suxestións por parte das persoas usuarias dos servizos públicos.

4. As cartas de servizos serán aprobadas por orde do titular da consellaría de que dependa o órgano, servizo ou unidade responsable da prestación do servizo público, logo do informe favorable da consellaría competente en materia de xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos.

5. Mediante decreto do Consello da Xunta de Galicia procederase a regular a metodoloxía de elaboración, xestión e actualización das cartas de servizos.

Artigo 43. Difusión e seguimento

1. As cartas de servizos deberán ser publicadas no Diario Oficial de Galicia, na web institucional e na sede electrónica da Xunta de Galicia, e serán obxecto da máis ampla difusión entre a cidadanía en xeral e as persoas usuarias dos servizos públicos aos que se refire cada carta. Ademais, garantirase a accesibilidade das persoas con discapacidade mediante a súa difusión a través de soportes adaptados.

2. O órgano competente en materia de xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos velará pola harmonización das cartas de servizos ao tempo que constituirá un rexistro delas. Do mesmo xeito, levará a cabo o seguimento e a revisión continua do grao de cumprimento dos compromisos asumidos e do grao de satisfacción que teñen as persoas usuarias respecto dos servizos públicos obxecto das cartas de servizos.

CAPÍTULO III Dos instrumentos de xestión e supervisión da calidade nos servizos públicos prestados mediante xestión indirecta

Sección 1ª. Ámbito de aplicación e contidos mínimos dos pregos

Artigo 44. Servizos públicos prestados mediante xestión indirecta

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

O presente capítulo aplicarase aos servizos públicos xestionados de maneira indirecta, mediante contrato formalizado coa Administración xeral da Comunidade Autónoma ou cunha entidade instrumental do sector público autonómico, xa sexa este un contrato de xestión de servizos públicos xa un contrato de servizos que teña por obxecto unha prestación directamente relacionada coa prestación dun servizo público ou que resulte instrumental para a prestación dun servizo público.

Artigo 45. Pregos para a contratación do servizo

1. Os pregos que regulen o contrato que se formalice para a xestión indirecta do servizo nos termos precisados no artigo anterior fixarán as condicións de prestación do servizo, de acordo co estipulado no réxime xurídico que se lle aplique, e establecerán as condicións de calidade aplicables á prestación do servizo e, se for o caso, as tarifas que teñan que aboar as persoas usuarias, os procedementos para a súa revisión e o canon ou participación que haxa que satisfacer á Administración, garantindo en calquera caso a continuidade, regularidade e universalidade do servizo e os dereitos das persoas usuarias.

2. A Administración incluirá nos pregos de condicións mecanismos para medir a calidade do servizo ofrecida polo concesionario e outorgar vantaxes ou penalizacións económicas a este en función daqueles.

Artigo 46. Estándares de calidade nos pregos

1. Os pregos recollerán os estándares de calidade concretos e determinados aplicables na prestación do servizo. Estes estándares nunca serán menores que os establecidos pola Administración para a prestación do servizo por ela mesma de forma directa.

2. O incumprimento dos estándares de calidade dará lugar á imposición das penalidades previstas no prego e poderá ser causa de resolución do contrato.

3. Cando a retribución do contratista sexa aboada pola Administración, esta estará orientada ao cumprimento do contrato mediante a inclusión nos pregos de cláusulas de variación de prezos ligada ao cumprimento dos estándares de calidade e dispoñibilidade do servizo, e debe determinar con precisión os supostos en que se producirán estas variacións e as regras para a súa determinación.

4. Os estándares de calidade serán publicados na web da entidade contratante e deberán estar á disposición das persoas usuarias do servizo na forma que se dispoña nos pregos e necesariamente nas instalacións do prestador do servizo. Publicarase tamén a identidade do responsable do contrato.

5. Os incumprimentos dos estándares poderán ser reclamados polas persoas usuarias na forma establecida nesta lei de conformidade co disposto no artigo 48.

Artigo 47. Avaliación do servizo e emisión de certificados de cumprimento do contrato

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

1. Nos casos de xestión indirecta do contrato, os pregos incluirán nun anexo un modelo de informe de avaliación onde figuren os parámetros que serán tidos en conta para a avaliación do cumprimento final do servizo e no cal se incluirá o respecto aos estándares de calidade do servizo e aos dereitos das persoas usuarias. O órgano competente na materia de avaliación das políticas públicas poderá establecer modelos estandarizados para os referidos informes.

2. Para os efectos do previsto na lexislación de contratos do sector público en canto aos medios da acreditación da solvencia noutras licitacións, os servizos efectuados acreditaranse mediante certificados expedidos ou visados polo órgano competente. Na emisión destes certificados deberá facerse referencia ás conclusións do informe de avaliación emitido de acordo co punto anterior.

Artigo 48. Suxestións e queixas

1. As persoas usuarias dos servizos públicos prestados mediante xestión indirecta poderán formular suxestións e queixas sobre a prestación do servizo ao contratista, que deberá remitilas ao responsable do contrato ou ben presentalas directamente ante este último. O responsable do contrato, logo do informe da oficina de defensa das persoas usuarias, remitirá unha proposta ao órgano de contratación sobre a suxestión ou queixa recibida.

Os pregos deberán prever as penalidades que sexan aplicables ao contratista no caso de que non traslade á Administración as queixas e suxestións recibidas.

2. No caso das queixas, a proposta do responsable do contrato pronunciarase motivadamente sobre a eventual vulneración dos dereitos da persoa usuaria, e propoñerá as medidas concretas que se adoptarán. Estas medidas poderán consistir en reducións na retribución do contratista ou en imposición de penalidades, de acordo co estipulado no contrato, así como na adopción de ordes por parte do órgano contratante no exercicio dos seus poderes de policía para asegurar a boa marcha do servizo. Todo o anterior é sen prexuízo da posibilidade de acordar a imposición de multas á persoa usuaria que realice un uso abusivo dos seus dereitos ao formular a queixa, de acordo co previsto no artigo 38 da presente lei e no réxime xurídico do servizo.

Sección 2ª. Dereitos e obrigas do contratista

Artigo 49. Dereitos do contratista

O contratista, consonte o disposto na lexislación de contratos e no réxime xurídico do servizo, terá os seguintes dereitos:

a) Dereito a prestar o servizo público nos termos convidos, de acordo co principio de risco e ventura.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

b) Dereito a percibir as contraprestacións pactadas no contrato.

c) Dereito a utilizar os bens da Administración cando sexan precisos para a prestación do servizo público. Nos pregos do contrato deberán precisarse as condicións de utilización dos ditos bens, e identificaranse as que teñan carácter de condición esencial do contrato para os efectos da súa resolución así como o réxime de penalidades aplicable aos incumprimentos do contratista. As penalidades e, se é o caso, a resolución do contrato aplicaranse sen prexuízo das sancións que deban impoñerse ao contratista de acordo coa Lei 5/2011, do 30 de setembro, do patrimonio da Comunidade Autónoma de Galicia.

d) Os que se poidan determinar de maneira expresa no contrato, de acordo coas regras da boa fe, o equilibrio contractual e o previsto nas leis.

Artigo 50. Obrigas do contratista

1. O contratista estará suxeito ás obrigas recollidas na lexislación de contratos públicos e no réxime xurídico do servizo.

2. En particular, estará suxeito ás seguintes obrigas:

a) Organizar e prestar o servizo con estrita suxeición ao réxime xurídico aprobado e de acordo coas características establecidas no contrato.

b) Prestar o servizo coa continuidade e calidade convida.

c) Admitir á utilización do servizo a toda persoa usuaria e garantir a súa prestación nas condicións que foron establecidas, de acordo cos principios de igualdade e non discriminación, e mediante o aboamento, se for o caso, da contraprestación económica comprendida nas tarifas aprobadas.

d) Respectar os dereitos das persoas usuarias recollidos nesta lei e no réxime xurídico do servizo.

e) Coidar da boa orde e da calidade do servizo, para o cal poderá ditar as oportunas instrucións, sen prexuízo das potestades da Administración e da súa responsabilidade última no servizo.

f) Indemnizar polos danos que se causen a terceiros como consecuencia das operacións que requira o desenvolvemento do servizo, excepto cando o dano sexa producido por causas imputables á Administración.

g) Manter o servizo público conforme o que, en cada momento e segundo o progreso da ciencia, dispoña a normativa técnica, ambiental, de accesibilidade e eliminación de barreiras e de seguridade das persoas usuarias que resulte de aplicación.

h) Protexer o dominio público que quede vinculado ao servizo.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

i) Proporcionarlles aos seus traballadores e traballadoras un traballo de calidade e estable, protexelos fronte aos accidentes e riscos laborais e promover condicións de conciliación familiar e laboral e de igualdade de xénero.

j) No caso de resolución do contrato ou extinción polo seu incumprimento, seguir prestando o servizo ata a adxudicación do novo contrato. Así mesmo, no caso de que a Administración opte por unha xestión directa do servizo, asumirá igualmente a obriga de prestar o servizo ata a súa plena asunción pola Comunidade Autónoma. Nestes casos de extensión do servizo, o contratista terá dereito a ser compensado de acordo cos prezos establecidos no propio contrato.

k) Calquera outra prevista nesta ou noutra lei, no réxime xurídico do servizo ou no prego de cláusulas administrativas particulares.

3. Os pregos precisarán o réxime de penalidades aplicable ao incumprimento destas obrigas do contratista, así como daquelas outras que se configuren como condicións esenciais de execución do contrato. Para estes efectos, o órgano de contratación velará na execución do contrato polo cumprimento por parte do contratista de todas as súas obrigas, en particular no respectivo a aquelas en materia medioambiental, social ou laboral, que deberán ser obxecto dun seguimento singularizado.

Deste xeito, considerarase incumprimento grave que xustificará a resolución do contrato a vulneración probada dos dereitos laborais dos traballadores e traballadoras e, en especial, dos permisos de paternidade e maternidade, ben directamente ben mediante coaccións. Nestes casos, sempre que existan indicios de delito contra os dereitos dos traballadores, o órgano de contratación poñerao en coñecemento do Ministerio Fiscal.

Artigo 51. Subcontratación

1. O contratista poderá concertar con terceiros a realización parcial da prestación, de acordo co previsto na normativa de contratos públicos.

2. Cando o contrato, por razón do seu obxecto e natureza, o permita, a Administración poderá identificar nos pregos aquelas prestacións accesorias do obxecto do contrato que se poidan subcontratar.

3. A realización destas prestacións poderá reservarse a centros especiais de emprego, de acordo co previsto na Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico.

Artigo 52. Garantías na subcontratación

1. En todo caso, a Administración velará por que a subcontratación de prestacións accesorias non supoña unha diminución dos estándares de calidade do servizo.

2. As persoas usuarias do servizo manterán todos os dereitos previstos nesta lei e no réxime xurídico do servizo con independencia da subcontratación.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

3. O órgano de contratación poderá comprobar, de acordo co disposto na lexislación de contratos do sector público, o estrito cumprimento dos pagamentos que os contratistas adxudicatarios dos contratos teñen que facer a todos os subcontratistas ou subministradores que participen neles. Deste modo, os contratistas adxudicatarios remitiranlle ao ente público contratante, cando este o solicite, relación detallada daqueles subcontratistas ou subministradores que participen no contrato cando se perfeccione a súa participación, xunto con aquelas condicións de subcontratación ou subministración de cada un deles que garde unha relación directa co prazo de pagamento. Así mesmo, deberán achegar, por solicitude do ente público contratante, xustificante de cumprimento dos pagamentos a aqueles unha vez rematada a prestación, dentro dos prazos de pagamento legalmente establecidos no artigo 228 do Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de contratos do sector público, e na Lei 3/2004, do 29 de decembro, pola que se establecen medidas de loita contra a morosidade nas operacións comerciais, no que lle sexa de aplicación. Estas obrigas, que se incluirán nos anuncios de licitación e nos correspondentes pregos de condicións ou nos contratos, considéranse condicións esenciais de execución, cuxo incumprimento, ademais das consecuencias previstas polo ordenamento xurídico, permitirá a imposición das penalidades que para tal efecto se conteñan nos pregos.

Sección 3ª. Facultades, dereitos e obrigas da Administración

Artigo 53. Prerrogativas e dereitos da Administración

1. Ademais das prerrogativas e dos dereitos que teñan de acordo coa normativa de contratos públicos, a Administración xeral da Comunidade Autónoma e as entidades que integran o seu sector público terán as seguintes prerrogativas e dereitos en relación cos contratos relativos á prestación de servizos públicos:

a) Interpretar os contratos, resolver as dúbidas que ofreza o seu cumprimento e modificalos, especialmente cando concorran razóns de interese público derivadas dos obxectivos de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira.

b) Resolver os contratos nos supostos de incumprimento das condicións de execución, de acordo co prescrito no contrato e nesta lei.

c) Establecer, se for o caso, as tarifas máximas pola utilización do servizo público.

d) Impoñer ao contratista as penalidades pertinentes por razón dos incumprimentos nos que incorra.

e) Exercer as funcións de policía no uso e explotación do servizo nos termos que se establezan na lexislación sectorial específica.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

f) Impoñer con carácter temporal as condicións de prestación e utilización do servizo que sexan necesarias para solucionar situacións excepcionais de interese xeral e aboar a indemnización que, se for o caso, proceda.

g) Calquera outro dereito recoñecido nesta ou noutras leis.

2. En todo caso, a Administración xeral da Comunidade Autónoma conservará os poderes de policía necesarios para asegurar a boa marcha dos servizos dos que se trate, como garantía da súa continuidade, regularidade e universalidade, con independencia da modalidade de xestión do servizo pola que se optase.

Artigo 54. Responsable do contrato

1. Os órganos de contratación designarán un responsable do contrato de acordo co previsto na lexislación de contratos do sector público e na Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico.

2. En particular, o responsable do contrato velará pola correcta execución do contrato e polo cumprimento do réxime xurídico do servizo e dos dereitos das persoas usuarias. O responsable do contrato deberá corrixir inmediatamente calquera incidencia ou desviación na execución que poida supoñer infracción das regras mencionadas, así como dar parte da situación ao órgano de contratación.

Artigo 55. Intervención do servizo

1. A Administración xeral da Comunidade Autónoma ou a entidade pública instrumental competente para a prestación do servizo poderá acordar a intervención deste nos supostos de incumprimento por parte do contratista dos cales derive perturbación grave e non reparable por outros medios no servizo público, cando a Administración non decidise a resolución do contrato. En todo caso, o contratista deberá aboarlle á Administración os danos e perdas que efectivamente lle irrogue.

2. A intervención acordarase, logo de audiencia ao contratista, mediante resolución en que se fixará o réxime de intervención do servizo, que, como mínimo, conterá as seguintes prescricións:

a) Medidas de control que garantan os dereitos das persoas usuarias e a calidade do servizo.

b) Réxime de multas coercitivas que se poderán impoñer ao contratista que non atenda as ordes da administración interventora.

c) Designación do/a interventor/a ou interventores/as que trasladarán ao contratista as ordes e medidas en que se traduza a intervención.

A intervención poderá consistir na atribución ao órgano de contratación da explotación directa do servizo e a percepción por este da contraprestación establecida, e para isto pode

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

utilizar o mesmo persoal e material do concesionario. Neste caso, o órgano de contratación designará un/unha ou varios/as interventores/as que substituirán plena ou parcialmente o persoal directivo da empresa concesionaria. A explotación do servizo obxecto de intervención efectuarase por conta e risco do contratista, a quen se devolverá, ao finalizar aquel, o saldo que resulte despois de satisfacer todos os gastos, incluídos, se for o caso, os honorarios dos/as interventores/as, e de deducir a contía das penalidades impostas e as indemnizacións que deberon aboarse ás persoas usuarias prexudicadas ou debidas á propia Administración.

3. De acordo co estipulado no artigo 53, a Administración xeral da Comunidade Autónoma poderá facer efectivas as súas facultades de policía respecto dos seus servizos públicos, con independencia da modalidade da súa xestión, acordando a súa intervención directa coa finalidade de protexer as persoas usuarias e de garantir a prestación do servizo e a salvagarda do patrimonio público.

4. A intervención terá carácter temporal e a súa duración estenderase ata a desaparición dos motivos que a xustificaron, sen que poida exceder os dezaoito meses, suposto en que se deberá proceder á resolución do contrato, ou ben, no caso de resolverse o contrato, ata a adxudicación do novo.

CAPÍTULO IV Dos instrumentos de xestión e supervisión da calidade nos servizos públicos prestados na modalidade de coxestión con outras administracións públicas

Artigo 56. Convenios de colaboración para a coxestión

1. Nos convenios recolleranse o réxime de colaboración e a delimitación das funcións e prestacións a cargo de cada administración, con especial atención aos mecanismos que garantan a integridade do estatuto da persoa usuaria.

2. Así mesmo, deberán precisarse as regras para a distribución das eventuais responsabilidades patrimoniais entre as administracións.

3. Os convenios deberán conter mecanismos para asegurar o cofinanciamento do servizo. En particular, recollerase nos convenios unha cláusula de garantía do cumprimento dos compromisos financeiros consistente na autorización á Administración xeral do Estado ou á da Comunidade Autónoma para aplicar retencións nas transferencias que lle correspondan á administración debedora por aplicación do correspondente sistema de financiamento. A citada cláusula deberá establecer, en todo caso, os prazos para a realización dos pagamentos comprometidos, para a reclamación por parte da administración acredora no caso de incumprimento por parte da administración debedora da obriga que contraese e para a comunicación á administración que deba efectuar a retención da produción do dito incumprimento.

4. No suposto de que a prestación do servizo público requira de cartas de servizos nas que coparticipen órganos, servizos ou unidades de distintas administracións públicas, a súa

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

aprobación formalizarase mediante subscrición do correspondente convenio de colaboración de conformidade co presente artigo.

Disposición adicional primeira. Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación

A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, prevista no artigo 5, constituirase no prazo de tres meses desde a entrada en vigor da presente lei.

Disposición adicional segunda. Desenvolvemento tecnolóxico

O desenvolvemento do establecido nesta lei levarase a cabo no marco da implantación efectiva do goberno e administración electrónicos, que permita garantir os dereitos da cidadanía na súa relación coas administracións públicas, en todo o relativo ás materias aquí lexisladas.

A entidade instrumental con competencias en materia de administración electrónica establecerá o modelo de desenvolvemento tecnolóxico que permita garantir o exercicio destes dereitos.

Disposición transitoria primeira. Cartas de servizos

Mentres non se proceda a aprobar o decreto ao que se refire o artigo 42 da presente lei, continuará en vigor o capítulo II do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia (DOG núm. 113, do 12 de xuño).

Disposición transitoria segunda. Suxestións e queixas

Mentres non se proceda a aprobar o regulamento ao que se refire o artigo 16 da presente lei, continuará en vigor o establecido no Decreto 164/2005, do 16 de xuño, respecto do procedemento de tramitación de queixas e suxestións.

Disposición transitoria terceira. Contratación e convenios de colaboración

1. En relación cos contratos incluídos dentro do ámbito de aplicación da presente lei, os expedientes de contratación iniciados e os contratos adxudicados con anterioridade á súa entrada en vigor rexeranse pola normativa anterior. Para estes efectos, entenderase que os expedientes de contratación foron iniciados de se ter publicado a correspondente convocatoria de licitación do contrato.

2. Non obstante, entenderase que a adaptación dos contratos á nova regulación contida nesta lei é razón de interese público que xustifica a súa modificación, en especial no relativo aos estándares de calidade do servizo público.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

3. Os convenios de colaboración que, na data de entrada en vigor desta lei, estean subscritos con outras administracións públicas para a prestación de servizos públicos en réxime de coxestión rexeranse pola normativa conforme á cal se subscribiron, sen verse afectados polas previsións da presente lei, sen prexuízo da posibilidade da súa revisión voluntaria polas administracións asinantes para a súa adaptación a aquela.

4. En calquera caso, serán aplicables aos contratos e convenios existentes á entrada en vigor desta lei os artigos 39, 40 –puntos 1 e 2–, 41, 48, 53, 54 e 55, en todo aquilo que non implique a modificación do prego ou documento contractual.

Disposición derrogatoria única. Derrogación normativa

1. Quedan derrogados os artigos 4, 6 e 12.2 da Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega.

2. Quedan derrogados os artigos 127, 128, 129, 130, 132, 133, 134 e 135, así como a disposición adicional única da Lei 8/2008, do 10 de xullo, de saúde de Galicia.

3. Quedan derrogados o artigo 37 e a disposición transitoria segunda da Lei 3/2002, do 29 de abril, de medidas fiscais e administrativas.

4. Quedan suprimidos os artigos 20 e 21 da Lei 3/2003, do 19 de xuño, de cooperación para o desenvolvemento.

5. Quedan derrogados os artigos 41 e 42 da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.

6. Queda derrogado o artigo 36 da Lei 15/2010, do 28 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

7. Quedan derrogadas todas as normas de igual ou inferior rango que contradigan ou se opoñan ao contido na presente lei.

Disposición derradeira primeira. Modificación da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia

Modifícase o artigo 40 da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, que queda redactado como segue:

«Artigo 40. Consello Galego de Benestar Social

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

1. O Consello Galego de Benestar Social é o órgano superior consultivo e de participación do Sistema galego de servizos sociais e está adscrito ao departamento da Xunta de Galicia competente na materia.

Regulamentariamente desenvolverase o réxime de funcionamento e organización do devandito consello, de acordo co previsto no presente artigo.

2. O Consello Galego de Benestar Social, presidido pola persoa titular do departamento da Xunta de Galicia competente en materia de servizos sociais, estará composto, na forma, número e proporción que regulamentariamente se determinen, por representantes de:

a) A Xunta de Galicia.

b) As entidades locais, a través da Federación Galega de Municipios e Provincias.

c) As organizacións empresariais, centrais sindicais e organizacións profesionais agrarias máis representativas a nivel galego.

d) As entidades prestadoras de servizos sociais e as organizacións sen fins de lucro que traballen a favor da integración dos inmigrantes en Galicia.

e) As asociacións de persoas usuarias de servizos sociais.

f) As universidades galegas.

g) Os colexios profesionais representativos das disciplinas directamente relacionadas cos servizos sociais.

h) Dous representantes da Administración xeral do Estado, por proposta da Delegación do Goberno en Galicia.

3. Son funcións do Consello Galego de Benestar Social:

a) Avaliar a planificación e xestión dos servizos sociais.

b) Emitir informe, no ámbito material dos servizos sociais, sobre os proxectos de planificación e programación, así como sobre os anteproxectos de leis e os proxectos de normas regulamentarias que se diten en execución de leis na devandita materia.

c) Emitir ditames, por instancia do Parlamento de Galicia, no eido dos servizos sociais.

d) Fomentar a participación da sociedade e das administracións públicas.

e) Realizar o seguimento e a avaliación dos resultados de execución dos programas en materia de servizos sociais.

f) Propoñer directrices e liñas xerais de actuación.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

g) Propoñer a adopción de iniciativas lexislativas ou actuacións concretas.

h) Elaborar e/ou modificar o seu regulamento de réxime interior.

i) Calquera outra que lle poida ser atribuída regulamentariamente.

4. O Consello poderá crear comisións e grupos de traballo específicos, con carácter sectorial ou por áreas de xestión, co obxecto de dinamizar o seu funcionamento e dotalo de maior operatividade.

En todo caso, crearase no seo do Consello un grupo de traballo de carácter permanente que terá como obxectivo establecer un sistema de información sobre a situación dos servizos sociais en Galicia, proporcionando unha visión global da realidade deste e tendo en conta, entre outras, a perspectiva de xénero.

5. Sen prexuízo do establecido no punto anterior, cando se trate de materias que afecten ou incidan directamente no ámbito local, crearase unha comisión na cal participarán a Xunta de Galicia e as entidades locais, así como aquelas entidades que poidan resultar afectadas polas materias que se van tratar.

6. A Presidencia do Consello, atendendo á índole das materias que se vaian tratar, poderá convidar a participar nas sesións persoas de recoñecido prestixio no campo dos servizos sociais ou áreas afíns.

7. Nas funcións que desenvolverá o Consello Galego de Benestar Social terase en conta a adopción, entre outros, dos necesarios enfoques e perspectivas de xénero. O regulamento establecerá a forma de designación das persoas integrantes do Consello, de maneira que se procure neste órgano unha composición de xénero equilibrada segundo o previsto na Lei 7 /2004, do 16 de xullo, para a igualdade de mulleres e homes na Comunidade Autónoma de Galicia, e na Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes».

Disposición derradeira segunda. Modificación da Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico

1. Modifícase o título II introducindo un capítulo I que levará por rúbrica «Contratación pública eficiente e estratéxica» e que comprenderá os actuais artigos 19 a 35; e un capítulo II que levará por rúbrica «O Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia», ao que se engaden os seguintes artigos:

«Artigo 35 bis. Natureza e competencias

1. O Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia é un órgano administrativo colexiado e especializado, adscrito á consellaría competente en materia de facenda, que actuará con independencia funcional no exercicio das súas competencias para garantir a súa plena obxectividade.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

2. O Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia é competente para:

a) O coñecemento e a resolución dos recursos especiais en materia de contratación e das reclamacións a que se refiren o artigo 40 do texto refundido da Lei de contratos do sector público, aprobado polo Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro, e o artigo 101 da Lei 31/2007, do 30 de outubro, sobre procedementos de contratación nos sectores da auga, a enerxía, os transportes e os servizos postais.

b) A adopción de decisións sobre a solicitude de medidas provisionais a que se refiren o artigo 43 do texto refundido da Lei de contratos do sector público, aprobado polo Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro, e o artigo 103 da Lei 31/2007, do 30 de outubro, sobre procedementos de contratación nos sectores da auga, a enerxía, os transportes e os servizos postais.

c) A tramitación do procedemento e a resolución das reclamacións e cuestións de nulidade nos supostos especiais establecidos no artigo 37 do texto refundido da Lei de contratos do sector público, aprobado polo Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro, e no artigo 109 da Lei 31/2007, do 30 de outubro, sobre procedementos de contratación nos sectores da auga, a enerxía, os transportes e os servizos postais.

d) Calquera outra competencia que lle atribúa a normativa da Unión Europea, a normativa estatal básica ou a normativa da Comunidade Autónoma de Galicia.

3. O ámbito de competencia do Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia abranguerá as seguintes administracións públicas e entidades:

a) A Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades do sector público autonómico que teñan a consideración de poder adxudicador, conforme o disposto no artigo 3.3 do texto refundido da Lei de contratos do sector público, aprobado polo Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro.

b) As universidades públicas do ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia e os seus organismos ou entidades vinculados ou dependentes que teñan a consideración de poder adxudicador.

c) As entidades locais do ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia e os seus entes, organismos e entidades vinculados ou dependentes que teñan a consideración de poder adxudicador.

d) As entidades contratantes do ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia recollidas no artigo 3.1 da Lei 31/2007, do 30 de outubro, sobre procedementos de contratación nos sectores da auga, a enerxía, os transportes e os servizos postais.

4. O Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia será competente respecto dos contratos subvencionados de acordo co sinalado no artigo

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

41.6 do texto refundido da Lei de contratos do sector público, aprobado polo Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro.

5. O Parlamento de Galicia, o Valedor do Pobo e o Consello de Contas poderán atribuír a competencia para a resolución dos seus recursos, reclamacións, solicitudes de adopción de medidas provisionais e cuestións de nulidade a que se refire o punto 2 ao Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia, mediante a formalización do correspondente convenio, no cal se estipularán as condicións nas que se sufragarán os gastos derivados desta asunción de competencias.

Artigo 35 ter. Composición

1. O Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia estará composto, como mínimo, por un presidente e dous vogais. Un dos vogais exercerá as funcións de secretario e será elixido mediante acordo do propio Tribunal.

2. O presidente do Tribunal deberá ser funcionario de carreira, de corpo ou escala para cuxo acceso sexa requisito necesario o título de licenciado ou grao en dereito e que desempeñase a súa actividade profesional por tempo superior a dez anos, e valorarase a súa experiencia profesional no ámbito da contratación pública.

3. Poderán ser designados vogais deste tribunal os funcionarios de carreira que conten con título de licenciado ou grao en dereito e que desempeñasen a súa actividade profesional por tempo superior a dez anos, valorando a súa experiencia profesional no ámbito da contratación pública.

4. No caso de que os vogais ou o presidente sexan designados entre funcionarios de carreira incluídos no ámbito de aplicación da Lei 7/2007, do 12 de abril, do Estatuto básico do empregado público, estes deberán pertencer a corpos ou escalas clasificados no subgrupo A1 do artigo 76 da devandita lei.

5. Os membros do Tribunal serán seleccionados mediante convocatoria pública realizada pola Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia de acordo cos principios de igualdade, publicidade, mérito e capacidade.

6. A designación do presidente e dos vogais realizarase por acordo do Consello da Xunta de Galicia, por proposta da consellaría competente en materia de facenda.

7. Na designación dos membros do Tribunal procurarase unha composición de xénero equilibrada, segundo o previsto na Lei 7/2004, do 16 de xullo, galega para a igualdade de mulleres e homes, e na Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes.

8. O Consello da Xunta de Galicia poderá incrementar o número de vogais que teñan que integrar o Tribunal cando o volume de asuntos sometidos ao seu coñecemento o aconselle, sempre que cumpran os requisitos sinalados nos puntos anteriores.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

9. O Consello da Xunta de Galicia aprobará a relación de postos de traballo do Tribunal co establecemento das retribucións correspondentes aos seus membros.

10. A consellaría competente en materia de facenda prestará apoio administrativo ao Tribunal e dotarao dos medios materiais necesarios para o cumprimento das funcións. A súa creación non supoñerá incremento do gasto público.

Artigo 35 quater. Duración do mandato, garantías e incompatibilidades dos membros do Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia

1. A duración do mandato dos membros do Tribunal será de seis anos. Malia o anterior, a primeira renovación do Tribunal realizarase de forma parcial aos tres anos do nomeamento. Respecto disto, antes de cumprirse o prazo indicado determinarase, mediante sorteo, o vogal que deba cesar.

2. Os membros do Tribunal teñen carácter independente, son inamovibles e non poderán ser removidos dos seus postos agás polas seguintes causas:

a) Por expiración do seu mandato.

b) Por renuncia aceptada polo Consello da Xunta de Galicia.

c) Por incapacidade sobrevida para o exercicio das súas funcións.

d) Por incumprimento grave das súas obrigas.

e) Por condena a pena privativa de liberdade ou de inhabilitación absoluta ou especial para ocupación ou cargo público por razón de delito.

f) Por perda da nacionalidade española.

Agás os casos a) e b), no resto de supostos o cesamento será acordado polo Consello da Xunta de Galicia logo da tramitación do procedemento administrativo no que se acredite a causa.

Removido un membro do Tribunal por expiración do seu mandato ou renuncia, deberá continuar no exercicio das súas funcións ata que tome posesión do seu cargo a persoa que o substitúa.

3. En caso de vacante, ausencia, enfermidade ou outra causa legal dalgún dos membros do Tribunal, o órgano colexiado poderá constituírse coa asistencia dos restantes.

Para estes efectos, o presidente será substituído de acordo co establecido no artigo 16.3 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

4. Os membros do Tribunal estarán sometidos ao mesmo réxime de incompatibilidades dos empregados públicos.

Artigo 35 quinquies. Réxime de funcionamento

1. Serán aplicables ao réxime de constitución e funcionamento do Tribunal as disposicións da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia e demais normativa aplicable.

2. O Tribunal Administrativo de Contratación Pública da Comunidade Autónoma de Galicia elaborará e aprobará o seu propio regulamento interno, que deberá publicarse no Diario Oficial de Galicia».

2. Suprímese a alínea segunda do punto 1 da disposición derrogatoria única, que queda redactado como segue:

«1. Quedan derrogadas, no momento da entrada en funcionamento das entidades públicas instrumentais previstas no título III, as seguintes normas:

– A Lei 8/1994, do 30 de decembro, de creación do Instituto Galego de Consumo.

– A Lei 1/2011, do 28 de febreiro, reguladora do Consello Galego da Competencia.

– O Decreto 329/1995, do 21 de decembro, que desenvolve a Lei 8/1994, do 30 de decembro, de creación do Instituto Galego de Consumo.

– O Decreto 60/2011, do 17 de marzo, polo que se desenvolve a estrutura organizativa do Consello Galego da Competencia.

– O Decreto 184/2011, do 15 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica do Instituto Galego de Consumo».

Disposición derradeira terceira. Modificación da Lei 3/2003, do 19 de xuño, de cooperación para o desenvolvemento

1. Modifícase o artigo 22 da Lei 3/2003, do 19 de xuño, de cooperación para o desenvolvemento, que queda redactado como segue:

«Artigo 22. O Consello Galego de Cooperación para o Desenvolvemento

1. Créase o Consello Galego de Cooperación para o Desenvolvemento como órgano de consulta e participación da sociedade galega en materia de cooperación para o desenvolvemento.

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

2. Este consello estará adscrito ao departamento competente en materia de cooperación para o desenvolvemento.

3. O Consello Galego de Cooperación para o Desenvolvemento ten as seguintes funcións:

a) Coñecer e emitir informes sobre os proxectos de normas en materia de cooperación para o desenvolvemento.

b) Emitir informe sobre a proposta dos plans directores e dos plans anuais de cooperación para o desenvolvemento, así como facer as propostas que coide oportunas.

c) Coñecer os resultados do documento de seguimento do plan anual e da avaliación da cooperación.

d) Recibir información e emitir opinión sobre as diferentes convocatorias públicas de axuda e financiamento para proxectos e programas de cooperación para o desenvolvemento realizadas pola Administración da Xunta de Galicia.

e) Asegurar un intercambio de información permanente entre as administracións públicas galegas sobre as actuacións que se efectúen no ámbito da cooperación para o desenvolvemento.

f) Velar pola complementariedade, coherencia e coordinación nas accións que desenvolvan os distintos departamentos da Xunta de Galicia no eido da cooperación para o desenvolvemento, así como obter deles a necesaria información.

g) Aprobar o regulamento de funcionamento do Consello.

h) Elaborar por iniciativa propia todo tipo de informes e propostas que, en opinión dos seus membros, contribúan a mellorar a calidade da cooperación para o desenvolvemento galega sempre que a devandita iniciativa sexa acordada pola maioría dos seus membros.

4. O Consello Galego de Cooperación para o Desenvolvemento estará formado polos membros que, en representación dos axentes de cooperación determinados no artigo 23 desta lei, se determinen regulamentariamente. Incorporaranse ao Consello, en calidade de independentes, expertos en cooperación para o desenvolvemento elixidos por maioría cualificada polos representantes dos axentes de cooperación. O seu número será determinado no Regulamento do Consello Galego de Cooperación para o Desenvolvemento.

5. Ao regular a composición do Consello Galego de Cooperación para o Desenvolvemento, a Xunta de Galicia terá en conta a intensa actividade que neste campo desempeñan as organizacións non gobernamentais para o desenvolvemento e os colectivos de solidariedade, e promoverá unha especial participación deles neste consello. Os representantes das ONGD serán elixidos polas propias asociacións ou plataformas legalmente constituídas.

6. O departamento competente en materia de cooperación para o desenvolvemento contará cunha dotación orzamentaria suficiente para facilitar as funcións do Consello Galego de

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.

Cooperación para o Desenvolvemento, así como co apoio dos recursos humanos e materiais necesarios para o cumprimento dos seus fins».

Disposición derradeira cuarta. Desenvolvemento normativo

1. Nun prazo non superior a doce meses desde a entrada en vigor desta lei, a Administración xeral da Comunidade Autónoma desenvolverá regulamentariamente as previsións contidas no capítulo I do título I e no capítulo I do título II.

2. Habilítase o Consello da Xunta de Galicia para ditar cantas outras disposicións sexan necesarias para o desenvolvemento e a aplicación do establecido nesta lei.

Disposición derradeira quinta. Entrada en vigor

Esta lei entrará en vigor aos vinte días da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, un de abril de dous mil quince

Alberto Núñez Feijóo

Presidente

Este documento é de carácter informativo e non ten valor xurídico. Está elaborado unicamente a partir das normas publicadas en Lex.gal. Consulte a información contida ao respecto na sección de preguntas frecuentes.