Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia

Última versión

I

Conforme o artigo 9.2 da Constitución española, corresponde aos poderes públicos facilitar a participación de todos os cidadáns na vida política, económica, cultural e social. No mesmo sentido se pronuncia, respecto dos poderes públicos de Galicia e dos galegos e galegas, o artigo 4.2 do Estatuto de autonomía de Galicia. Esta obriga ten o seu correlato no dereito a participar nos asuntos públicos e no dereito de acceso a funcións e cargos públicos, ambos os dous recollidos no artigo 23 da Constitución española, e que comportan o dereito a coñecer como se xestionan con obxectividade os intereses xerais de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, establecidos no artigo 103 da Constitución española, así como o dereito a participar activamente neste proceso.

A teor do establecido no artigo 3 da Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público, as administracións públicas serven con obxectividade os intereses xerais e actúan de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á Constitución española, á lei e ao dereito.

De acordo co mesmo precepto, as administracións públicas deben respectar na súa actuación e relacións, entre outros, os principios xerais de servizo efectivo á cidadanía; simplicidade, claridade e proximidade aos cidadáns; participación, obxectividade e transparencia da actuación administrativa; racionalización e axilidade dos procedementos administrativos e das actividades materiais de xestión; responsabilidade pola xestión pública; planificación e dirección por obxectivos e control da xestión e avaliación dos resultados das políticas públicas.

As medidas de calidade na Administración autonómica galega tiveron o seu inicio de forma pioneira en Galicia co Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e o Observatorio da Calidade. Este decreto incorporaba 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, e de instaurar un novo modelo de xestión dos servizos baseado na calidade, na mellora continua e na demanda das persoas usuarias. Posteriormente aprobouse o Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia, co obxecto de continuar co impulso da xestión da calidade xa iniciado.

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 organización xeral da calidade fixouse na Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e nas entidades dependentes dela a través do Decreto 235/2008, do 18 de setembro, polo que se regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia. Este decreto tiña como fins, entre outros, fomentar a mellora continua, achegar modelos fiables de xestión e accións de mellora, así como favorecer a extensión da cultura da calidade de xestión entre todos os centros directivos da Xunta de Galicia mediante a animación e o recoñecemento.

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, supuxo un cambio de tendencia no ámbito da modernización na Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e nas entidades dependentes dela por varios motivos. En primeiro lugar, porque establece cambios na organización e no xeito de desenvolver a actividade administrativa sobre as novas bases que deben presidir as relacións entre a Administración e a sociedade en xeral. E, en segundo lugar, porque se enfoca na prestación de servizos á cidadanía e nas formas de ofrecelos a partir da aplicación dos principios de boa administración, mellora continua, proximidade e fomento da participación cidadá nos asuntos públicos, e simplificación administrativa.

Con esta disposición outórgaselles o máximo rango xurídico a varios elementos e instrumentos relacionados coa calidade. Así, no artigo 5 prevese a creación por parte do Consello da Xunta de Galicia da 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 de Galicia, a cal foi creada por Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 9 de xullo de 2015. No artigo 7 recóllese un sistema integrado de atención á cidadanía, que se estableceu mediante o Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.

Así mesmo, o artigo 20 desa lei recolle que a política de xestión da calidade da Comunidade Autónoma de Galicia se concretará a través dun plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia.

O artigo 21 establece a necesidade de realizar estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos, para coñecer e analizar a opinión, a calidade percibida e o grao de satisfacción da cidadanía sobre os servizos públicos prestados polo sector público autonómico de Galicia.

Por outra parte, no artigo 23 regúlase a avaliación da calidade, tanto das políticas públicas como dos servizos públicos prestados, coa finalidade de obter información obxectiva e sistemática, de identificar áreas de mellora e planificar e implementar iniciativas para mellorar a calidade dos servizos públicos autonómicos.

A través do artigo 24 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. O devandito barómetro está en funcionamento e accesible a través do portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica 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.

Pola súa banda, o artigo 25 configura funcionalmente o órgano competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos do sector público autonómico de Galicia como a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, que funcionará como un sistema homoxéneo para a recepción, a tramitación e a xestión das suxestións e queixas respecto de cuestións relativas a dereitos e obrigas das persoas usuarias e ao seu estatuto, e desenvolverá as restantes funcións previstas no devandito precepto legal.

A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos encóntrase regulada a través do Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.

No artigo 26 regúlanse os 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, así como os 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.

Eses manuais serán aprobados polos respectivos órganos superiores e directivos da Administración xeral da Comunidade Autónoma e do sector público autonómico de Galicia, segundo o establecido no artigo 27.

A través dos artigos 42 e 43 da Lei 1/2015, do 1 de abril, dotáronse de rango legal as cartas de servizos e estableceuse a necesidade de regular, mediante decreto do Consello da Xunta de Galicia, a súa metodoloxía de elaboración, a súa xestión e actualización.

Finalmente, o artigo 56 regula os convenios de colaboración de coxestión como instrumentos de xestión e supervisión da calidade nos servizos públicos prestados na modalidade de coxestión con outras administracións públicas. No suposto de elaboración de cartas de servizos públicos de coxestión, a súa aprobación formalizarase mediante subscrición do correspondente convenio de colaboración regulado neste artigo.

Neste contexto normativo, a través do presente decreto, regúlanse catro aspectos clave previstos na Lei 1/2015, do 1 de abril, en materia de calidade, pendentes de desenvolvemento. En primeiro lugar, regúlase o Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia e establécense os eixos de actuación cos que, como mínimo, deberá contar este plan. En segundo lugar, establécense as directrices para a avaliación das políticas públicas e dos servizos públicos. En terceiro lugar, adáptase a actual regulación das cartas de servizos ao establecido pola Lei 1/2015, do 1 de abril. E, en cuarto lugar, apróbanse, por primeira vez, as bases para a realización de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos como instrumentos para coñecer e analizar a opinión, a calidade percibida e o grao de satisfacción da cidadanía sobre os servizos públicos prestados.

Promóvese, en definitiva, a participación cidadá na planificación e xestión da mellora 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.

II

Este decreto consta de 41 artigos e estrutúrase nunha parte expositiva, un título preliminar, tres títulos, dúas disposicións adicionais, tres disposicións transitorias, unha disposición derrogatoria e dúas disposicións derradeiras.

O título preliminar estrutúrase en catro artigos, desenvolve o obxecto e ámbito de aplicación do decreto, os principios de actuación en materia de calidade e regula o Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia.

O título I ocúpase da avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos e presenta como unha das novidades principais deste decreto regular como se deben avaliar periodicamente as políticas e os servizos públicos para melloralos de forma continua. Ademais, coa regulación deste aspecto preténdese que a avaliación das políticas públicas se converta nunha ferramenta de bo goberno, institucionalizando as rutinas avaliadoras dentro da xestión dos asuntos públicos como parte da cultura administrativa do sector público autonómico de Galicia.

O título I estrutúrase en dous capítulos. O capítulo I, que regula a avaliación da calidade das políticas públicas, establece que as políticas públicas se avaliarán a través de plans sectoriais e transversais ou outros instrumentos asimilados de planificación utilizando dúas modalidades de avaliación: unha avaliación interna, que realizarán os órganos responsables de cada plan sectorial e transversal ou outro instrumento asimilado de planificación; e outra externa, que efectuará a consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.

O capítulo II ocúpase da avaliación da calidade dos servizos públicos, que tamén se realizará a través de dúas modalidades, unha interna e outra externa. Para a supervisión e avaliación da calidade dos servizos públicos poderán utilizarse, entre outros, os seguintes instrumentos e metodoloxías: as cartas de servizos reguladas no título II deste decreto, a análise das suxestións e queixas sobre o funcionamento dos servizos públicos ou outros métodos de avaliación comunmente aceptados.

O título II céntrase nas cartas de servizos. A regulación das cartas de servizos que establece o presente decreto supón unha evolución nos requisitos de xestión das cartas de servizos e regula novas bases para o impulso destas como instrumentos para a mellora da calidade dos servizos públicos. Así, elimínanse os niveis de calidade e niveis de extensión das cartas de servizos sen que isto supoña unha diminución da súa calidade, dado que se mantén a posibilidade de certificar as cartas de servizos por parte de entidades de recoñecido prestixio.

A finalidade do desenvolvemento das cartas de servizos por parte de calquera organización non remata coa elaboración e aprobación dunha carta de servizos e dos documentos divulgativos e informativos asociados.

En consecuencia, o presente decreto pretende reforzar os procesos de seguimento, avaliación e revisión periódica das cartas de servizos e dos compromisos de calidade de prestación 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.

servizos que nelas se establezan, así como impulsar a comunicación entre as organizacións responsables da prestación dos servizos e a cidadanía en xeral ou as persoas usuarias dos servizos públicos en particular.

Este título estrutúrase en dous capítulos. O capítulo I regula as cartas de servizos en réxime de xestión directa. Este capítulo consta de catro seccións.

A sección 1ª regula o procedemento de elaboración e aprobación das cartas de servizos.

A sección 2ª aborda o contido, publicidade e difusión das cartas de servizos.

A sección 3ª regula o seguimento, revisión, modificación e perda de efectos das cartas de servizos.

Finalmente, a sección 4ª regula o Rexistro Xeral de Cartas de Servizos, así como o proceso de certificación de cartas de servizos por entidades certificadoras, que será de carácter voluntario.

O capítulo II regula as cartas de servizos en réxime de coxestión con outras administracións públicas.

O título III ocúpase dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos, que se realizarán para detectar as necesidades, as opinións e as expectativas que a cidadanía ten sobre os servizos que reciben.

Este título componse de dous capítulos. O capítulo I aborda as disposicións xerais relativas aos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos.

O capítulo II regula o procedemento para a realización de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos, a súa difusión e rexistro.

A disposición adicional primeira prevé a aplicación supletoria do decreto aos instrumentos de planificación sometidos á normativa específica, así como a especificidade do réxime aplicable aos programas operativos de fondos europeos.

A disposición adicional segunda establece a continuidade do actual Rexistro Xeral de Cartas de Servizos co réxime xurídico derivado do disposto no artigo 29 do presente decreto.

A disposición transitoria primeira establece a vixencia temporal do Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia mentres non se aprobe un novo manual.

A disposición transitoria segunda establece a vixencia temporal das cartas de servizos existentes na data de entrada en vigor do presente decreto.

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 disposición transitoria terceira establece que non será de aplicación o artigo 8 aos plans sectoriais e transversais e a outros instrumentos asimilados de planificación aprobados con anterioridade á entrada en vigor do presente decreto.

Por razóns de seguridade xurídica, a disposición derrogatoria única inclúe a derrogación expresa de dous decretos: o Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia; e o Decreto 235/2008, do 18 de setembro, polo que se regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia; así como a derrogación de cantas disposicións de igual ou inferior categoría se opoñan, contradigan ou resulten incompatibles co disposto neste decreto.

Finalmente, as dúas disposicións derradeiras fan referencia á habilitación á persoa titular da consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos para dispor o necesario para a aplicación do presente decreto, así como a súa entrada en vigor.

A tramitación desta norma adecuouse ao disposto nos artigos 40 e seguintes da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, recadando, entre outros trámites, o informe de sustentabilidade financeira, o informe sobre impacto de xénero, o informe da Dirección Xeral da Función Pública, o informe do departamento con competencia en materia de administracións públicas e o informe da Asesoría Xurídica Xeral, e deuse trámite de consulta pública previa e de información pública a través do portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica de Galicia para garantir a participación da cidadanía na elaboración da presente norma.

Polas razóns expostas, este decreto adecúase aos principios de boa regulación que debe presidir toda actuación normativa establecidos no artigo 129 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e no artigo 37 da Lei 14 /2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico.

Na súa virtude, por proposta do vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, de acordo co Consello Consultivo e logo da deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día vinte e cinco de xuño de dous mil vinte,

DISPOÑO:

TÍTULO PRELIMINAR Disposicións xerais

Artigo 1. Obxecto

1. O presente decreto ten por obxecto regular determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia, en desenvolvemento da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa 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.

2. En concreto, neste decreto regúlanse:

a) As previsións relativas ao contido e seguimento do Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia.

b) As directrices para a avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos.

c) As cartas de servizos.

d) A realización, o seguimento, a difusión e o rexistro dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos.

Artigo 2. Ámbito de aplicación

1. As disposicións do presente decreto serán de aplicación á Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e ás entidades públicas instrumentais previstas no artigo 45.a) da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia.

2. As disposicións deste decreto serán así mesmo de aplicación ás entidades instrumentais recollidas no artigo 45.b) da Lei 16/2010, do 17 de decembro, respecto dos servizos públicos da Administración xeral e das entidades públicas instrumentais que xestionen, así como respecto das actividades de prestación propias que poñan á disposición da cidadanía. Non obstante o anterior, as previsións relativas ás cartas de servizos só serán aplicables aos servizos públicos da Administración xeral e das entidades públicas instrumentais nos termos previstos no artigo 33 da Lei 1/2015, do 1 de abril.

3. Os ámbitos da Administración relativos á educación, á sanidade e á xustiza rexeranse pola súa propia normativa específica, e serán de aplicación supletoria as disposicións da dita lei e as que, en desenvolvemento delas, se recollen no presente decreto.

Artigo 3. Principios de actuación en materia de calidade

Co fin de dar cumprimento ao principio de calidade previsto no artigo 4 da Lei 1/2015, do 1 de abril, os procesos de xestión da calidade estarán orientados polos seguintes principios:

a) Mellora continua entendida como a utilización de métodos que permitan detectar deficiencias e corrixilas co fin de incrementar a calidade na prestación dos servizos públicos.

b) Xestión dos servizos públicos orientada á cidadanía e ás persoas usuarias co fin de satisfacer as súas necesidades e expectativas sobre o nivel de calidade que esperan na prestación dos servizos públicos.

c) Organización orientada a obxectivos e resultados que faciliten e melloren os procesos de toma de decisións.

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) Fomento da colaboración e participación cidadá na mellora das políticas e dos servizos públicos para integrar as súas expectativas e necesidades nas distintas fases de elaboración, desenvolvemento, revisión e mellora das políticas e servizos públicos.

e) Transparencia na xestión dos servizos públicos, facilitando a información necesaria á cidadanía.

Artigo 4. Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia

1. O Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia, regulado no artigo 20 da Lei 1/2015, do 1 de abril, conterá un conxunto ordenado de medidas dirixidas a potenciar a mellora dos servizos do sector público autonómico de Galicia e incrementar a satisfacción das persoas co funcionamento destes, e incluirá, polo menos, accións relativas aos seguintes eixos de actuación:

a) Funcionamento dos servizos públicos.

b) Xestión da calidade e instrumentos de mellora da calidade.

c) Racionalización e simplificación de procedementos administrativos.

d) Xestión do persoal.

e) Transparencia.

f) Información e atención á cidadanía.

g) Participación cidadá.

h) Difusión e comunicación.

2. Dentro do primeiro trimestre de cada ano, a Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación elaborará o informe anual previsto no artigo 5.3.e) da Lei 1/2015, do 1 de abril, que será publicado no portal de transparencia e goberno aberto e mais no Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos.

TÍTULO I Avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos

CAPÍTULO I A avaliación da calidade das políticas públicas

Artigo 5. Determinación das políticas públicas a través de plans sectoriais e transversais e outros instrumentos asimilados de planificación

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. As políticas públicas dos respectivos ámbitos competenciais do sector público autonómico de Galicia, entendidas como o conxunto de decisións e actuacións que contribúan a un ou varios obxectivos estratéxicos para Galicia, reflectiranse a través de plans sectoriais e transversais ou doutros instrumentos asimilados de planificación, calquera que sexa a súa denominación, anuais ou plurianuais, nos que se identificarán, como mínimo, tal e como se establece no artigo 46 quater do texto refundido da Lei de réxime financeiro e orzamentario de Galicia, aprobado polo Decreto lexislativo 1/1999, do 7 de outubro, os seguintes elementos:

a) Diagnose da situación.

b) Obxectivos estratéxicos e operativos que se espera acadar.

c) Programación temporal de execución das actuacións.

d) Indicadores para a medición do grao de cumprimento.

2. No procedemento de elaboración dos plans sectoriais e transversais ou instrumentos asimilados de planificación, os órganos competentes para a súa tramitación garantirán a participación da cidadanía e das organizacións e asociacións potencialmente afectadas, coa finalidade de fomentar e promover unha maior participación cidadá nos asuntos públicos. Para garantir a efectiva aplicación do principio de igualdade por razón de xénero, así como a integración da perspectiva de xénero, na elaboracións dos plans sectoriais e transversais ou instrumentos asimilados de planificación participará o órgano da Administración xeral da Xunta de Galicia con competencias en materia de igualdade.

Cando os plans sectoriais e transversais ou instrumentos asimilados de planificación teñan repercusións en cuestións de xénero, irán acompañados dun informe sobre o impacto por razón de xénero das medidas que se establezan nel.

3. Co fin de promover unha identidade gráfica común e homoxénea no sector público autonómico de Galicia, o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos establecerá os requisitos normalizados que deberán observarse no deseño dos plans sectoriais e transversais ou instrumentos asimilados de planificación.

Artigo 6. Avaliación da calidade das políticas públicas

1. Avaliarase a calidade das políticas públicas mediante o seguimento e a análise dos plans sectoriais e transversais e doutros instrumentos asimilados de planificación nos cales aquelas se concreten, coa finalidade de obter información obxectiva e sistemática sobre o seu grao de cumprimento e resultados, identificar áreas de mellora e planificar e implementar iniciativas para mellorar a calidade dos servizos públicos autonómicos.

2. Para os efectos indicados no número anterior, os plans sectoriais e transversais e outros instrumentos asimilados de planificación deberán incorporar sistemas de medición consistentes no establecemento de indicadores que permitan obter a información necesaria para coñecer o grao de cumprimento dos obxectivos fixados.

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. Coa finalidade anterior, o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos poderá prestar directamente o apoio e asesoramento necesario que faciliten a realización das tarefas previstas neste artigo.

Artigo 7. Modalidades de avaliación da calidade das políticas públicas

1. De conformidade co disposto no artigo 23.2 da Lei 1/2015, do 1 de abril, a avaliación das políticas públicas realizarase a través das seguintes modalidades:

a) Autoavaliación ou avaliación interna por parte dos órganos responsables de cada plan sectorial e transversal ou outro instrumento asimilado de planificación, os cales deberán remitir os resultados obtidos ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.

Con esta finalidade, os órganos responsables de cada plan sectorial e transversal ou outro instrumento asimilado de planificación deberán realizar un seguimento das medidas implantadas, dos resultados obtidos, do grao de eficacia respecto das previsións iniciais e do grao de eficiencia respecto dos recursos económicos empregados, se é o caso.

b) Avaliación externa por parte da consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos, que poderá partir das autoavaliacións efectuadas polos órganos responsables e que terá por obxecto propor, se é o caso, as medidas e accións de mellora que se detecten.

2. Os procesos de avaliación da calidade previstos no número 1 desenvolveranse tendo en conta os requisitos mínimos de estándares de calidade, os indicadores, a metodoloxía ou sistemática que se determinarán no Plan xeral de mellora da calidade a que se refire o número 3 do artigo 23 da Lei 1/2015, do 1 de abril.

3. Os resultados das avaliacións internas e externas serán recollidos nos informes a que se refiren os artigos 8 e 9.

Artigo 8. Informes de autoavaliación ou avaliación interna

1. Os resultados que deriven de cada proceso de autoavaliación ou avaliación interna recolleranse nos informes que se indican a seguir:

a) Informe de resultados anuais de cada plan sectorial, transversal ou instrumento asimilado de planificación referidos ao exercicio anual natural precedente, que se elaborará dentro do primeiro semestre de cada ano, contado desde o seguinte ao de aprobación do correspondente plan ou instrumento, e virá referido aos resultados correspondentes ao exercicio anual natural precedente.

b) Informe de resultados finais de cada plan sectorial, transversal ou instrumento asimilado de planificación, que se elaborará dentro do ano seguinte á data de finalización do período de vixencia do correspondente plan ou instrumento.

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. Os informes de resultados de autoavaliación referidos no número anterior deberán remitirse ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos dentro dos dez (10) días hábiles seguintes á finalización do prazo para a súa elaboración.

3. Co fin de unificar e facilitar a realización das autoavaliacións ou avaliacións internas no sector público autonómico de Galicia, o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos elaborará modelos normalizados para a realización dos informes de resultados previstos no número 1.

Artigo 9. Informes de avaliación externa

1. A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación determinará anualmente os plans sectoriais e transversais e outros instrumentos asimilados de planificación específicos que serán obxecto de avaliación externa.

2. Os resultados dos procesos de avaliación externa previstos no número anterior recolleranse nun informe de resultados de avaliación global que realizará o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.

3. O devandito informe de resultados de avaliación global será remitido á Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación para a súa aprobación e difusión.

Artigo 10. Publicación dos informes de avaliación

Os informes de resultados de avaliación interna e externa publicaranse, de acordo co previsto no artigo 23.4 da Lei 1/2015, do 1 de abril, na web institucional da Xunta de Galicia, así como no sitio web do Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos, de acordo co artigo 24 da Lei 1/2015, do 1 de abril, e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica de Galicia.

CAPÍTULO II A avaliación da calidade dos servizos públicos

Artigo 11. A avaliación da calidade dos servizos públicos

1. Avaliarase a calidade dos servizos públicos coa finalidade de obter información obxectiva e sistemática, identificar áreas de mellora e planificar e implementar iniciativas para mellorar a calidade dos servizos públicos, o que permitirá incrementar o grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos e atender as súas demandas e expectativas.

2. A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación determinará anualmente os servizos públicos que serán obxecto de avaliación. Terán carácter prioritario aqueles servizos de carácter prestacional que impliquen unha relación máis directa coa cidadanía e coas empresas.

Artigo 12. Modalidades de avaliación da calidade 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.

1. A avaliación da calidade dos servizos públicos articularase a través das dúas seguintes modalidades:

a) Autoavaliación ou avaliación interna por parte dos órganos responsables da prestación de cada servizo público. A avaliación interna ou autoavaliación dun servizo poderá realizarse de forma individualizada ou de forma conxunta coa doutros servizos de competencia dun mesmo órgano.

b) Avaliación externa, que efectuará a consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos, que poderá partir das autoavaliacións efectuadas polos órganos responsables.

2. Os procesos de avaliación da calidade dos servizos públicos desenvolveranse tendo en conta os estándares de calidade, os indicadores, a metodoloxía e a sistemática que se determinen no Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia a que se refire o número 3 do artigo 23 da Lei 1/2015, do 1 de abril.

3. Os resultados que deriven do proceso de autoavaliación ou avaliación interna que efectúen os órganos responsables recolleranse nun informe que deberán remitir ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.

4. Os resultados dos procesos de avaliación externa previstos no número un deste artigo recolleranse nun informe de resultados de avaliación global que realizará o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos. Ese informe de resultados de avaliación global será remitido á Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación para a súa aprobación e difusión.

Artigo 13. Instrumentos e metodoloxías de supervisión e avaliación

Para a supervisión e avaliación da calidade dos servizos públicos poderán utilizarse os seguintes instrumentos e metodoloxías:

a) As cartas de servizos reguladas no título II.

b) A análise das suxestións e queixas sobre o funcionamento dos servizos públicos, reguladas no Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.

c) O modelo de calidade total da Fundación Europea para a Xestión da Calidade (EFQM).

d) O Marco común de avaliación para o sector público (CAF), desenvolto polo Grupo de Servizos Públicos Innovadores da Unión Europea.

e) Calquera outro método comunmente aceptado que prevexa todas as dimensións relevantes do servizo público e permita a comparación de resultados, así como o establecemento de medidas de mellora.

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 14. Publicación dos informes de resultados de avaliación da calidade dos servizos públicos

Os informes de resultados de avaliación interna e externa publicaranse na web institucional da Xunta de Galicia, de acordo co artigo 23.4 da Lei 1/2015, do 1 de abril, no sitio web do Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos, de acordo co artigo 24 da devandita lei, e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica de Galicia.

Artigo 15. Plans de mellora da calidade dos servizos públicos

1. A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación impulsará a elaboración de plans para a implantación de melloras.

2. Cando dos resultados das autoavaliacións de calidade previstas no artigo 12.1 a) se poñan de manifesto determinadas áreas ou oportunidades de mellora na prestación dun servizo, os órganos, os servizos e as unidades responsables da súa prestación potenciarán a implantación de plans de mellora que incluirán as medidas que se van adoptar para corrixir as deficiencias detectadas e as accións de mellora para incrementar a calidade dos servizos públicos autonómicos.

3. Os plans de mellora tamén poderán elaborarse a partir da información derivada:

a) Das avaliacións externas da calidade dos servizos públicos previstas no artigo 12.1.b).

b) Dos informes de seguimento das cartas de servizos previstos nos artigos 24 e 25.

c) Da información que resulte da avaliación anual das suxestións e queixas realizada pola Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos en virtude do previsto no artigo 22 do Decreto 129/2016, do 15 de setembro.

d) Das conclusións derivadas dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos regulados no título III.

4. Na elaboración dos plans de mellora, os órganos, os servizos e as unidades poderán estar asistidos polo órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.

TÍTULO II As cartas de servizos

CAPÍTULO I As cartas de servizos en réxime de xestión directa

Sección 1ª. Procedemento de elaboración e aprobación de cartas de servizos

Artigo 16. Regras xerais

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. Poderán elaborar os proxectos de cartas de servizos os órganos, servizos ou unidades do sector público autonómico de Galicia que xestionen os servizos públicos en cuestión, nos termos previstos neste capítulo.

2. Coa finalidade anterior, os órganos superiores e de dirección da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, así como os de goberno das entidades públicas instrumentais do sector público autonómico de Galicia, promoverán e facilitarán o desenvolvemento de cartas de servizos dentro dos seus respectivos ámbitos competenciais.

3. A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación aprobará anualmente o mapa de cartas de servizos que se aprobarán cada ano, identificando os servizos en réxime de xestión directa respecto dos cales se elaborarán e aprobarán cartas de servizos. Terán carácter prioritario aqueles servizos de carácter prestacional que impliquen unha relación máis directa coa cidadanía e coas empresas.

Artigo 17. Equipo de traballo

1. Para a elaboración de cada proxecto de carta de servizos, xa sexa dunha carta de nova creación ou da modificación dunha xa existente, constituirase un equipo de traballo que será designado, no caso de servizos públicos de competencia da Administración xeral, pola Secretaría Xeral da Presidencia, respecto dos servizos públicos de competencia dos órganos superiores dependentes da Presidencia, ou pola secretaría xeral técnica da correspondente consellería, respecto dos servizos públicos de competencia da respectiva consellería. No caso de servizos públicos de competencia das entidades públicas instrumentais do sector público autonómico de Galicia, a designación realizarana os respectivos órganos colexiados de goberno.

2. Os membros do equipo de traballo deberán ser, na súa maioría, persoal dos órganos, servizos ou unidades responsables de xestionar a prestación dos servizos públicos respecto dos que se pretenda desenvolver cada proxecto de carta de servizos. Poderán incorporarse ao equipo de traballo organizacións e asociacións alleas ao sector público autonómico de Galicia que garden relación coa materia obxecto da carta. Na composición do equipo de traballo atenderase ao principio de presenza equilibrada de mulleres e homes. Dentro de cada equipo de traballo designarase unha persoa coordinadora do proxecto, seleccionada dentro do persoal dos órganos, servizos ou unidades responsables de xestionar a prestación dos servizos públicos respecto dos cales se pretenda desenvolver cada proxecto de carta de servizos.

3. O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos prestará o asesoramento necesario para facilitar a elaboración deses proxectos.

Artigo 18. Documentación

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. Unha vez finalizada a elaboración do proxecto de carta de servizos, a persoa coordinadora do equipo de traballo elevará o proxecto de carta de servizos á persoa titular do órgano, servizo ou unidade afectados, o cal deberá remitilo ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos, xunto coa seguinte documentación:

a) Unha memoria explicativa con información dos traballos realizados no proceso de elaboración de cada proxecto de carta de servizos.

b) Un dossier documental xustificativo da información recollida na memoria explicativa referida na letra anterior.

2. Mediante resolución da persoa titular do órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos autonómicos, aprobaranse os modelos e requisitos dos documentos referidos no número anterior.

Artigo 19. Informe previo

1. Con carácter previo á súa aprobación, todos os proxectos de carta de servizos deberán someterse ao informe vinculante da persoa titular do órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos. Nese informe incluirase un código identificativo de cada carta de servizos, que deberá ser incorporado no soporte divulgativo formato DOG que se define no artigo 22.

2. Este informe será emitido no prazo de quince (15) días hábiles contados desde a recepción, polo órgano competente para a emisión do informe, da documentación completa prevista no artigo 18. No caso de non emitirse o informe no prazo indicado, entenderase en sentido desfavorable.

Artigo 20. Aprobación e aplicación

1. As cartas de servizos aprobaranse por orde da persoa titular da consellería da que dependa o órgano, servizo ou unidade responsable da prestación do servizo público. No caso de cartas de servizos correspondentes a servizos públicos de competencia de entidades públicas instrumentais do sector público autonómico de Galicia, a aprobación efectuarase por orde da persoa titular da consellería a que estean adscritas.

2. No caso de cartas de servizos interdepartamentais, entendendo por tales as correspondentes a servizos públicos de competencia de varias consellerías, a súa aprobación realizarase mediante orde conxunta das persoas titulares das consellerías das que dependan os órganos, servizos ou unidades responsables da prestación dos servizos públicos obxecto da carta.

3. As cartas de servizos serán de aplicación a partir da data que se determine nas ordes mencionadas nos números 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.

Sección 2ª. Contido, publicidade e difusión das cartas de servizos

Artigo 21. Contido

1. As cartas de servizos deberán conter como mínimo:

a) Información xeral sobre a carta de servizos, que incluirá:

1º. Título.

2º. Propósito xeral.

3º. Propósito e obxectivos específicos.

4º. Datos identificativos, de localización e de contacto dos órganos, servizos ou unidades responsables da prestación dos servizos obxecto da carta de servizos.

5º. Data de aprobación da carta e das súas modificacións.

b) Información identificativa dos servizos públicos obxecto da carta de servizos, que incluirá:

1º. Relación descritiva dos servizos obxecto da carta.

2º. Principal normativa reguladora da prestación dos servizos.

c) Dereitos e responsabilidades das persoas usuarias en relación coa prestación dos servizos.

d) Medidas que garantan o respecto da igualdade por razón de xénero no acceso e na prestación dos servizos, así como a accesibilidade a eles por parte de persoas con discapacidade visual, auditiva ou doutro tipo.

e) Niveis estándar e compromisos de calidade a que se axustará a prestación dos servizos: identificación de compromisos e/ou estándares de calidade de prestación dos servizos que asume o órgano, servizo ou unidade responsable desa prestación e, se é o caso, das posibles medidas de compensación ou emenda polo seu incumprimento.

f) Sistema de indicadores de seguimento e avaliación do grao de cumprimento dos compromisos e estándares de calidade de prestación dos servizos e das medidas de compensación ou emenda por incumprimento dos compromisos e estándares de calidade.

g) Formas e mecanismos de colaboración, consulta e participación efectiva da cidadanía e das persoas usuarias dos servizos, a través dos cales poidan presentar opinións e suxestións de mellora tanto da carta de servizos como dos servizos obxecto desta.

h) Instrumentos e medios de comunicación interna e externa de resultados da implantación da carta de servizos e da súa xestión.

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) Identificación do sistema que se prevé para que as persoas usuarias dos servizos poidan presentar suxestións e queixas sobre os servizos obxecto da carta e para a súa tramitación.

2. Os compromisos e estándares de calidade de prestación dos servizos que se definan en cada carta de servizos deberán achegar un plus de calidade na prestación dos servizos respecto dos niveis de calidade de prestación dos servizos que se dispoñan como obrigatorios na normativa reguladora dos devanditos servizos.

Artigo 22. Difusión e publicación

1. Os órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia responsables da prestación dos servizos públicos obxecto dunha carta de servizos deberán realizar accións encamiñadas a conseguir a máis ampla difusión desa carta de servizos, co fin non só de proporcionar información sobre ela, senón tamén de fomentar a implicación e participación da cidadanía e do persoal empregado público na mellora da calidade deses servizos e da propia carta.

2. Para alcanzar este obxectivo de máxima difusión, todo proxecto de carta de servizos irá acompañado dun Plan de comunicación externa e interna que deberá prever, polo menos, a distribución e dispoñibilidade de soportes divulgativos e publicitarios impresos da carta de servizos nos seguintes lugares:

a) Dependencias dos órganos, servizos e unidades de atención directa ás persoas usuarias dos servizos obxecto da carta.

b) Dependencias das oficinas de atención á cidadanía e rexistro da Xunta de Galicia.

3. De conformidade co disposto no artigo 43 da Lei 1/2015, do 1 de abril, as cartas de servizos deberán ser publicadas no Diario Oficial de Galicia, na web institucional e na sede electrónica da Xunta de Galicia. Ademais, publicaranse no sitio web do Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica de Galicia, conforme o artigo 24.2.e) da mesma lei.

4. Cada carta de servizos contará, como mínimo, cos seguintes formatos divulgativos:

a) Formato DOG: reflectirá o texto completo da carta de servizos. Este texto deberá incorporarse como anexo da orde de aprobación ou do instrumento de aprobación final da carta de servizos.

b) Formato publicitario impreso: modalidade de difusión das cartas de servizos que poderá reflectir o seu texto completo ou ben unha versión reducida do contido previsto no artigo 21.1. As súas características definiranse no Manual de identidade gráfica elaborado seguindo os criterios establecidos no Decreto 409/2009, do 5 de novembro, polo que se aproba o uso dos elementos básicos da identidade corporativa da Xunta de Galicia. Este formato incorporará un código de resposta rápida que permitirá acceder ao seu contido a través de teléfonos móbiles ou tabletas.

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) Formato publicitario web: modalidade de difusión a través de canles de comunicación web que incluirá unha versión completa ou reducida da carta de servizos adaptada, coa finalidade de garantir a maior accesibilidade ao seu contido, que cumprirá os requisitos de accesibilidade.

5. As propostas de formatos divulgativos que se presenten como parte da documentación prevista no artigo 18 deberán remitirse á Comisión Permanente de Publicacións da Xunta de Galicia, de conformidade co Decreto 196/2001, do 26 de xullo, polo que se regulan as publicacións da Xunta de Galicia.

Artigo 23. Manual de identidade gráfica das cartas de servizos do sector público autonómico de Galicia

Coa finalidade de que os soportes divulgativos de cartas de servizos teñan unha identidade gráfica e unha imaxe corporativa común e homoxénea, o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos elaborará un manual de identidade gráfica das cartas de servizos do sector público autonómico de Galicia, que establecerá os criterios e requisitos normalizados a que se deben adecuar os formatos divulgativos de cada carta de servizos. Este manual deberá respectar, en todo caso, os criterios e elementos básicos do Manual de identidade corporativa da Xunta de Galicia.

Sección 3ª. Seguimento, revisión, modificación e perda de efectos das cartas de servizos

Artigo 24. Seguimento interno e autoavaliación

1. Para os efectos do previsto nesta sección, entenderanse por órganos, servizos ou unidades encargadas de cada carta de servizos aqueles órganos, servizos ou unidades responsables da prestación dos servizos públicos obxecto da carta.

2. Os órganos, servizos ou unidades encargados de cada carta de servizos realizarán un seguimento continuo desta tras a súa aprobación, para o que analizarán, entre outros, os seguintes aspectos:

a) Os resultados dos indicadores definidos na carta de servizos para avaliar o grao de cumprimento dos compromisos de calidade, estándares de calidade e das medidas de compensación ou emenda, que, se é o caso, se definan na carta de servizos.

b) O grao de execución dos plans de mellora na prestación dos servizos públicos obxecto da carta de servizos, segundo o previsto no número 3 do artigo 15.

c) Os resultados da execución do Plan de comunicación externa e interna da carta de servizos.

3. Os órganos, servizos ou unidades encargados de cada carta de servizos elaborarán, a partir do primeiro ano natural seguinte ao da súa aprobación, un informe anual de seguimento interno e autoavaliación de cada carta de servizos. Ese informe remitirase ao

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.

órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos no primeiro trimestre de cada ano.

4. O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos poderá elaborar e aprobar directrices para normalizar a estrutura e os contidos mínimos dos informes a que se refire o parágrafo anterior.

5. Os devanditos informes publicaranse no sitio web do Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica de Galicia.

Artigo 25. Seguimento e avaliación global

1. O órgano competente en materia de xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos elaborará un informe anual de avaliación global das cartas de servizos.

2. Para elaborar o devandito informe teranse en conta, entre outros, os seguintes aspectos: os resultados dos informes anuais de seguimento interno e autoavaliación elaborados polos órganos, servizos ou unidades encargados de cada carta de servizos; os resultados dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias que se realicen; a información relativa ao número de proxectos de cartas de servizos en tramitación ou ao número de cartas de servizos aprobadas no exercicio anual obxecto de análise.

3. O informe de resultados de avaliación global será aprobado por acordo da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación.

4. O devandito informe publicarase no sitio web do Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica de Galicia.

Artigo 26. Revisión

1. Os órganos, servizos ou unidades encargados de cada carta de servizos realizarán unha revisión da carta polo menos cada cinco anos contados a partir da data da súa aprobación.

2. O disposto no número anterior enténdese sen prexuízo de que o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos poderá requirir a realización dese proceso de revisión por parte dos órganos, servizos ou unidades encargados da carta cando se dea algunha das seguintes circunstancias:

a) Os órganos, servizos ou unidades encargados da carta de servizos non realicen a súa revisión no prazo previsto neste artigo.

b) Os resultados dos informes de seguimento interno e autoavaliación poñan de manifesto que se dá un alto grao de incumprimento dos compromisos de calidade, dos estándares ou das medidas de compensación ou emenda asociadas.

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 equipo de traballo deberá realizar esta revisión e pronunciarase sobre se procede manter os efectos da carta, modificala ou que perda os seus efectos, de conformidade co disposto nos artigos seguintes. A continuación, a persoa coordinadora do equipo de traballo elevará a proposta á persoa titular do órgano, servizo ou unidade responsable da prestación dos servizos obxecto da carta.

Artigo 27. Modificación

1. As cartas de servizos serán modificadas cando concorra algunha das seguintes circunstancias:

a) Cambios dos órganos, servizos ou unidades encargados da prestación dos servizos.

b) Cambios significativos nos procesos internos que sustentan a prestación dos servizos da carta, entendendo por tales os que supoñan unha variación do proceso e das condicións desa prestación.

c) Supresión da oferta de prestación de parte dos servizos identificados na carta vixente ou adición de novas prestacións.

d) Cambios nos niveis estándar de compromisos de calidade que supoñen a necesidade de suprimir ou incorporar novos estándares e compromisos de calidade ou novas medidas de compensación ou emenda respecto dos identificados na carta de servizos vixente.

e) Os cambios substantivos que afecten o contido mínimo da carta de servizos previsto no artigo 21.

2. Para a súa modificación seguiranse os trámites previstos nos artigos 18, 19 e 20.

Artigo 28. Perda de efectos

1. Será causa de perda de efectos das cartas de servizos unha variación substancial dos elementos que integran o contido da carta que impida, polo seu alcance, a adaptación desta a través dunha modificación.

2. No caso de concorrencia da circunstancia prevista no número anterior, o órgano, servizo ou unidade responsable da prestación dos servizos obxecto da carta solicitará un informe ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos. Esta solicitude de informe irá acompañada dunha memoria na cal se expliquen as razóns da perda de efectos da carta de servizos.

3. A perda de efectos dunha carta de servizos acordarase mediante orde da persoa titular ou persoas titulares da consellería ou consellerías de que dependa o órgano, servizo ou unidade ou á cal estea adscrita a entidade pública instrumental responsable da prestación do servizo público obxecto da carta. Esa orde tamén se publicará no sitio web do Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica 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. A persoa titular da consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos aprobará a orde pola que se acorde a perda de efectos das cartas de servizos respecto das cales non exista ningunha consellería nin entidade pública instrumental con competencias sobre os servizos obxecto da carta. Tal orde será obxecto de publicidade a través dos medios previstos no número 3 deste artigo.

Sección 4ª. Rexistro e certificación de cartas de servizos

Artigo 29. Rexistro Xeral de Cartas de Servizos

1. As cartas de servizos do sector público autonómico de Galicia serán inscritas no Rexistro Xeral de Cartas de Servizos, adscrito ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos, ao cal lle corresponde o seu mantemento e actualización.

2. Este rexistro consistirá nunha base de datos que recollerá, como mínimo, a información seguinte:

a) Relación de cartas de servizos aprobadas, modificadas ou que perderon efectos, con indicación do título de cada carta e do correspondente código identificativo a que fai referencia o artigo 19.

b) Órgano e acto que formaliza a aprobación, modificación ou perda de efectos de cada carta de servizos.

c) Os datos do proceso de certificación a que se refire o artigo 30.

Artigo 30. Certificación de cartas de servizos

1. Os órganos, servizos ou unidades do sector público autonómico de Galicia encargados das cartas de servizos aprobadas e vixentes poderán someter as cartas de servizos a un proceso voluntario de certificación por unha entidade certificadora externa e independente do sector público autonómico para os efectos de acreditar publicamente que o proceso de elaboración e xestión de cartas de servizos se efectúa cumprindo os requisitos que veñen definidos en normas nacionais ou internacionais de certificación de cartas de servizos.

2. As entidades certificadoras, públicas ou privadas, que leven a cabo os procesos de certificación dunha carta de servizos, deberán, por unha parte, ser entidades de recoñecido prestixio e, por outra parte, cumprir cos requisitos da norma internacional ISO/IEC 17065: 2012 Avaliación da conformidade. Requisitos para organismos que certifican produtos, procesos e servizos, ou cos requisitos da norma ISO que a substitúa.

Artigo 31. Incorporación de datos do proceso de certificación no Rexistro Xeral de Cartas de 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.

Para os efectos de seguimento e incorporación de información no Rexistro Xeral de Cartas de Servizos a que se refire o artigo 29, os órganos, servizos ou unidades encargados de cartas de servizos obxecto de certificación remitirán unha comunicación ao órgano competente en materia e avaliación e calidade dos servizos públicos con, polo menos, os seguintes datos:

a) Entidade emisora da certificación da carta de servizos.

b) Data de aprobación da certificación da carta de servizos.

c) Período de vixencia da certificación outorgada.

d) Data de aprobación e período de vixencia das renovacións da certificación.

e) Se é o caso, causas de perda da certificación e data da perda de certificación inicialmente obtida.

CAPÍTULO II As cartas de servizos en réxime de coxestión con outras administracións públicas

Artigo 32. Cartas de servizos prestados na modalidade de coxestión con outras administracións públicas

Para a elaboración de cartas de servizos correspondentes a servizos prestados na modalidade de coxestión con outras administracións públicas constituirase un equipo de traballo cuxa composición por parte da Administración autonómica de Galicia será a establecida no artigo 17.

O contido mínimo de cada carta de servizos será o establecido no artigo 21.

A súa aprobación formalizarase mediante a subscrición dun convenio de colaboración, de acordo co establecido no artigo 56 da Lei 1/2015, do 1 de abril. Neste convenio de colaboración recolleranse as particularidades desta modalidade de cartas de servizos.

Nos aspectos non regulados no correspondente convenio será de aplicación o establecido no capítulo I deste título relativo a cartas de servizos no caso de servizos prestados en réxime de xestión directa.

TÍTULO III Os estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos

CAPÍTULO I Disposicións xerais

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 33. Competencia

1. Os órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia poderán realizar estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos sempre que teñan competencia sobre eses servizos, cando desexen coñecer a percepción que ten a cidadanía e as persoas usuarias dos servizos públicos. En todo caso, deberán realizar os estudos que procedan en cumprimento do disposto no artigo 34.

2. Así mesmo, con carácter previo á elaboración dos proxectos de cartas de servizos, os órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia realizarán estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos.

3. Os resultados dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos utilizaranse para mellorar a calidade da prestación dos servizos públicos.

Artigo 34. Periodicidade

A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación determinará anualmente os servizos públicos que serán obxecto de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias. Terán carácter prioritario aqueles servizos de carácter prestacional que impliquen unha relación máis directa coa cidadanía e coas empresas, así como aqueles servizos obxecto de cartas de servizos aprobadas.

Artigo 35. Metodoloxías de análise da demanda e do grao de satisfacción

Para a realización dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias poderán utilizarse técnicas de investigación tales como enquisas, sondaxes, entrevistas, paneis de persoas usuarias ou calquera outro método que se considere máis idóneo para coñecer de xeito directo as necesidades e expectativas da cidadanía e das persoas usuarias dos servizos públicos, así como a opinión destas últimas.

Artigo 36. Protección de datos

O tratamento dos datos proporcionados pola cidadanía e polas persoas usuarias no marco da realización de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos realizarase de conformidade co previsto na normativa reguladora da protección de datos de carácter persoal.

CAPÍTULO II Realización, difusión e rexistro de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos

Artigo 37. Equipo de traballo

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. Os estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos serán realizados ou coordinados por un equipo de traballo especificamente constituído para tal efecto. O equipo estará integrado por persoal que preste servizos nos órganos, servizos ou unidades que teñan competencia sobre eses servizos públicos. Na composición do equipo de traballo atenderase ao principio de presenza equilibrada de mulleres e homes.

2. Poderán establecerse convenios de colaboración con outras entidades para a realización de funcións de asesoramento e a prestación de apoio técnico, sempre que non teñan por obxecto prestacións propias dos contratos públicos.

3. O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos poderá prestar o asesoramento necesario para a realización destes estudos.

Artigo 38. Ficha técnica

1. O equipo de traballo encargado da realización ou coordinación dun estudo de análise da demanda ou do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos elaborará, previamente á realización do devandito estudo, unha ficha técnica que conterá, como mínimo, a seguinte información:

a) Título do estudo.

b) Obxecto e obxectivos do estudo.

c) Órgano promotor.

d) Técnicas elixidas para a realización do estudo, con indicación dos motivos que determinan a súa elección.

e) Fontes de información previstas.

f) Poboación obxecto de estudo.

g) Ámbito xeográfico.

h) Dimensións de calidade dos servizos que se van considerar no estudo.

i) Plan de traballo, con indicación dos períodos temporais previstos para a realización das diferentes fases do estudo.

j) Análise de datos e explotación de resultados que se prevé realizar.

k) Plan de comunicación externa e interna do estudo.

2. Para os efectos do indicado no artigo 40, a ficha técnica de cada estudo deberá ser remitida ao órgano competente en materia de avaliación e calidade 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.

Artigo 39. Informe de resultados

Unha vez finalizado un estudo de análise da demanda ou do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos, a persoa titular do órgano, servizo ou unidade cuxo persoal integre o equipo de traballo encargado da súa realización ou coordinación deberá remitir ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos un informe cos resultados de cada estudo no cal se indique como serán utilizados para mellorar a calidade dos servizos. Este informe de resultados deberá incluír unha análise dos datos desagregados por sexos e incorporar indicadores por razón de xénero.

Artigo 40. Difusión

1. Os órganos, servizos ou unidades con competencia sobre os servizos públicos obxecto de estudos de análise da demanda ou do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos deberán realizar accións encamiñadas a conseguir a máxima difusión dos resultados destes estudos, así como dos compromisos de calidade que asumirán tras a súa realización.

2. A ficha técnica e os resultados dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos publicaranse no sitio web do Barómetro da Calidade dos Servizos Públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica de Galicia.

Artigo 41. Rexistro de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos

1. Créase o Rexistro de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos.

Este rexistro adscribirase ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.

2. O Rexistro de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos consistirá nunha base de datos que recollerá, como mínimo, a información seguinte:

a) Relación dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos realizados.

b) Información contida na ficha técnica a que fai referencia o artigo 38.

Disposición adicional primeira. Instrumentos de planificación suxeitos á normativa específica e programas operativos de fondos europeos

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. Aqueles plans sectoriais, transversais ou outros instrumentos asimilados de planificación que teñan unha regulación específica rexeranse polo presente decreto con carácter supletorio.

2. As competencias e os procedementos de programación, seguimento e avaliación dos programas operativos de fondos europeos serán os que se recollan na súa normativa específica aplicable e nos propios programas operativos.

Disposición adicional segunda. Rexistro Xeral de Cartas de Servizos

O actual Rexistro Xeral de Cartas de Servizos continuará en funcionamento co réxime xurídico derivado do disposto no artigo 29.

Disposición transitoria primeira. Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia

Mentres non se aprobe o manual previsto no artigo 23, seguirá vixente o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia aprobado pola Orde do 11 de xullo de 2008, da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

Disposición transitoria segunda. Cartas de servizos existentes

1. As cartas de servizos correspondentes a servizos en réxime de xestión directa existentes na data de entrada en vigor do presente decreto deberán ser adaptadas ás previsións deste decreto nos aspectos que resulten necesarios e manterán os seus efectos ata a data da aprobación da modificación da carta.

2. As cartas de servizos correspondentes a servizos en réxime de coxestión con outras administracións públicas existentes na data de entrada en vigor do presente decreto poderán adaptarse a través da modificación do correspondente convenio de colaboración.

3. Os proxectos de cartas de servizos que se atopen en tramitación na data de entrada en vigor do presente decreto rexeranse pola normativa en vigor na data de inicio do procedemento de elaboración.

Disposición transitoria terceira. Avaliación dos plans sectoriais e transversais e doutros instrumentos asimilados de planificación

O proceso de avaliación a que fai referencia o artigo 8 non será de aplicación aos plans sectoriais e transversais e outros instrumentos asimilados de planificación aprobados con anterioridade á entrada en vigor do presente decreto.

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.

Disposición derrogatoria única

1. Quedan derrogadas as seguintes normas:

a) O Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.

b) O Decreto 235/2008, do 18 de setembro, polo que se regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia.

2. Quedan derrogadas cantas disposicións de igual ou inferior categoría se opoñan, contradigan ou resulten incompatibles co disposto neste decreto.

Disposición derradeira primeira. Desenvolvemento normativo

Facúltase a persoa titular da consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos para ditar as disposicións necesarias para o desenvolvemento do presente decreto no relativo á organización e ás materias propias do seu departamento.

Disposición derradeira segunda

Este decreto entrará en vigor aos vinte días naturais da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, vinte e cinco de xuño de dous mil vinte

Alberto Núñez Feijóo

Presidente

Alfonso Rueda Valenzuela

Vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

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.