



Proyecto de decreto /2019, de de, por el que se regulan los instrumentos para la evaluación y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia

I

Los artículos 9.2 de la Constitución española y 4.2 del Estatuto de autonomía para Galicia animan a los poderes públicos a facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Este derecho implica no solo lo establecido en el artículo 23 de la Carta Magna como derecho de participación ciudadana y de acceso a funciones y cargos públicos, sino también conocer cómo se gestionan con objetividad los intereses generales de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, establecidos en el artículo 103 de la Constitución, y a participar activamente en este proceso.

A tenor del establecido en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico de las administraciones públicas, estas últimas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la ley y al derecho.

Todas las administraciones públicas deberán respetar, entre otros, los principios generales de servicio efectivo a la ciudadanía; simplicidad, claridad y cercanía a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión; responsabilidad por la gestión pública; planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

Las medidas de calidad en la Administración autonómica gallega tuvieron su inicio de forma pionera en Galicia con el Decreto 148/2004, de 1 de julio, sobre cartas de servicios y Observatorio de Calidad. Este decreto incorporaba una carta general de servicios de la Xunta de Galicia que expresaba una voluntad de avance en el establecimiento de una administración más eficaz, eficiente, transparente, participativa y



al servicio de la ciudadanía, de instaurar un nuevo modelo de gestión de los servicios basado en la calidad, en la mejora continua y en la demanda de las personas usuarias. Posteriormente se aprobó el Decreto 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio de la Calidad y de la Administración Electrónica de Galicia, con el objeto de continuar con el impulso de la gestión de la calidad ya iniciado.

La organización general de la calidad se fijó en la Administración autonómica gallega a través del Decreto 235/2008, de 18 de septiembre, por el que se regula el Sistema de Calidad de Gestión de la Xunta de Galicia. Este decreto tenía como fines fomentar la mejora continua, acercar modelos fiables de gestión y acciones de mejora, así como favorecer la extensión de la cultura de la calidad de gestión entre todos los centros directivos de la Xunta de Galicia mediante la animación y el reconocimiento.

La Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, supuso un cambio de tendencia en el ámbito de la modernización en la Administración autonómica de Galicia por varios motivos. En primer lugar, porque establece cambios en la organización y en la manera de desarrollar la actividad administrativa sobre las nuevas bases que deben presidir las relaciones entre la Administración y la sociedad en general. Y, en segundo lugar, porque se enfoca en la prestación de servicios a la ciudadanía y en las formas de ofrecerlos a partir de la aplicación de los principios de buena administración, mejora continua, cercanía y fomento de la participación ciudadana en los asuntos públicos, y simplificación administrativa.

Con esta disposición, se otorga el máximo rango jurídico a varios elementos e instrumentos relacionados con la calidad. Así, en el artículo 5 se prevé la creación por el Consello de la Xunta de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación como órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía y la evaluación de los servicios públicos dentro del sector público autonómico de Galicia, la cual fue creada por Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 9 de julio de 2015. En el artículo 7, se anuncia un Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía, que se estableció mediante el Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

Asimismo, el artículo 20 de esa ley recoge que la política de gestión de la calidad de la Comunidad Autónoma de Galicia se concretará a través de un plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia.



Por otro lado, el artículo 25 configura funcionalmente al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos como Oficina de defensa de las personas usuarias de los servicios públicos, para la recepción, a través de un sistema homogéneo, la tramitación y la gestión de las sugerencias y quejas respecto de cuestiones relativas a derechos y deberes de las personas usuarias y a su estatuto.

Finalmente, a través de los artículos 42 y 43 de esta ley se dotó de rango legal a las cartas de servicios estableciendo la necesidad de regular, mediante decreto del Consello de la Xunta de Galicia, la metodología de elaboración, gestión y actualización de estas.

Así pues, a través de este decreto se desarrollan reglamentariamente tres aspectos clave de la modernización administrativa. En primer lugar, se establecen las directrices para la evaluación de las políticas públicas y de los servicios públicos. En segundo lugar, se adapta la actual regulación de las cartas de servicios al establecido por la Ley 1/2015, de 1 de abril. Y, en tercer lugar, se aprueban, por primera vez, las bases para la realización de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos como instrumentos para conocer y analizar la opinión, la calidad percibida y el grado de satisfacción de la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados.

Se promueve, en definitiva, la participación ciudadana en la planificación y gestión de la mejora de los servicios públicos.

II

Este decreto consta de 38 artículos y se estructura en una exposición de motivos, un título preliminar, tres títulos, dos disposiciones transitorias, dos disposiciones derogatorias y dos disposiciones finales.

-Título I. Evaluación de la calidad de las políticas públicas y de los servicios públicos

Una de las novedades principales de este decreto consiste en regular cómo se deben evaluar periódicamente las políticas y los servicios públicos para mejorarlos de forma continua.

El título I se estructura en dos capítulos. El capítulo I, que regula la evaluación de la calidad de las políticas públicas, establece que las políticas públicas se evaluarán a través de planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación utilizando dos modalidades de evaluación: una evaluación interna, que realizarán los órganos



responsables de cada plan, programa o instrumento asimilado; y otra externa, que efectuará la consellería competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.

El capítulo II se ocupa de la evaluación de los servicios públicos, que también se realizará a través de dos modalidades, una interna y otra externa. Para la evaluación que realicen los órganos, servicios o unidades responsables de la prestación de cada servicio se recurrirá a las previsiones establecidas para las cartas de servicios, que se regulan en el Título II de este decreto, y otros métodos de evaluación comúnmente aceptados.

Además, con la regulación de este aspecto se pretende que la evaluación de las políticas públicas se convierta en una herramienta de buen gobierno, institucionalizando las rutinas evaluadoras dentro de la gestión de los asuntos públicos como parte de la cultura administrativa del sector público autonómico de Galicia.

-Título II. Cartas de servicios

La regulación de las cartas de servicios que establece el presente decreto supone una evolución en los requisitos de gestión de las cartas de servicios y regula nuevas bases para el impulso de estas como instrumentos para la mejora de la calidad de los servicios públicos. Así, se eliminan los niveles de calidad y extensión de las cartas de servicios sin que esto suponga una merma de su calidad, dado que se mantiene la posibilidad de certificar las cartas de servicios por parte de entidades de reconocido prestigio nacional o internacional.

La finalidad del desarrollo de las cartas de servicios por parte de cualquier organización no finaliza con la elaboración y aprobación de una carta de servicios y de los documentos divulgativos e informativos asociados.

En consecuencia, el presente decreto pretende reforzar los procesos de seguimiento, evaluación y revisión periódica de las cartas de servicios y de los compromisos de calidad de prestación de servicios que en ellas se establezcan, así como impulsar la comunicación entre las organizaciones responsables de la prestación de los servicios y la ciudadanía en general o las personas usuarias de los servicios públicos en particular.

Este título se estructura en tres capítulos. El capítulo I regula el procedimiento de elaboración y aprobación de las cartas de servicios. Establece la designación de un grupo de trabajo para la ejecución del proceso de elaboración de cada proyecto de carta de servicios, indica la documentación que deberá acompañar cada proyecto de carta de



servicios, así como la forma de aprobación y la entrada en vigor de cada carta de servicios.

El capítulo II aborda el contenido, publicidad y difusión de las cartas de servicios. Indica el contenido mínimo de cada carta de servicios, los soportes divulgativos y publicitarios, así como diferentes formatos divulgativos. Establece también la publicación de las cartas de servicios en el *Diario Oficial de Galicia*, en la web institucional y en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, en el Portal de transparencia y gobierno abierto de la Administración autonómica y en el sitio web del Barómetro de calidad de los servicios públicos.

Finalmente, el capítulo III regula el seguimiento, modificación, actualización y revisión de las cartas de servicios. Establece la elaboración de un informe anual de seguimiento interno de cada carta de servicios y un informe anual de evaluación global de las cartas de servicios, indica el procedimiento a seguir para la modificación, actualización y revisión de las cartas de servicios, así como los casos en los que procederá la suspensión o pérdida de eficacia de una carta de servicios.

-Título III. Realización de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos

El título III se ocupa de la realización, difusión y registro de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, que buscarán detectar las necesidades, las opiniones y las expectativas que la ciudadanía tiene sobre los servicios que reciben.

Este título se compone de dos capítulos. El capítulo I aborda las disposiciones generales relativas a los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos. En él se establecen cuáles son los órganos, servicios o unidades competentes para realizar estos tipos de estudios y también, la realización de estudios de forma preferente en aquellos servicios que supongan una relación más directa o de especial impacto en la ciudadanía y empresas, así como en aquellos servicios objeto de cartas de servicios aprobadas.

El capítulo II regula el procedimiento para la realización de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, su difusión y registro.



La disposición transitoria primera establece la vigencia temporal del Manual de Identidad Gráfica del Programa de cartas de servicios de la Xunta de Galicia mientras no se apruebe un nuevo Manual.

La disposición transitoria segunda establece la vigencia temporal de las cartas de servicios existentes a la fecha de entrada en vigor del presente decreto.

Por razones de seguridad jurídica, la disposición derogatoria primera incluye la derogación expresa de dos decretos: el Decreto 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio de la Calidad y de la Administración Electrónica de Galicia; y del Decreto 235/2008, de 18 de septiembre, por el que se regula el Sistema de Calidad de Gestión de la Xunta de Galicia.

La disposición derogatoria segunda establece la derogación de cuantas disposiciones de igual o inferior categoría se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en este decreto.

Finalmente, las dos disposiciones finales hacen referencia a la habilitación del vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para disponer lo necesario para la aplicación del presente decreto, así como su entrada en vigor.

En virtud del anterior, por propuesta del vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, de acuerdo/oído el Consello Consultivo de Galicia y luego de la deliberación del Consello de la Xunta de Galicia en su reunión del día de de de los mil

DISPONGO:

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto*

1. El presente decreto tiene por objeto regular los instrumentos para la evaluación y la mejora de la calidad en el sector publico autonómico de Galicia en desarrollo de la Ley



1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración (en adelante , Ley 1/2015, de 1 de abril).

2. En particular, se establecen las directrices para evaluar la calidad de las políticas públicas y los servicios públicos, el procedimiento de elaboración y aprobación de las cartas de servicios y las bases para la realización de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

1. Las disposiciones del presente decreto serán de aplicación a la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y a las entidades públicas instrumentales previstas en el artículo 45.a) de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia (en adelante Ley 16/2010, de 17 de diciembre).
2. En el caso particular de las entidades instrumentales contempladas en el artículo 45.b) de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, las disposiciones de este decreto podrán ser aplicadas, siempre que así lo acuerden sus órganos de gobierno.
3. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1.3 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, los ámbitos de la Administración relativos a la educación, a la sanidad y a la justicia se regirán por su propia normativa específica, y en ellos serán de aplicación supletoria las disposiciones del presente decreto.

Artículo 3. *Definiciones*

A los efectos de interpretación y aplicación del presente decreto, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a) *Calidad percibida*: percepción que tienen las personas usuarias de los servicios públicos sobre la calidad de dichos servicios en función del grado de satisfacción de sus expectativas.
- b) *Cartas de servicios*: instrumentos de gestión de la calidad de servicios públicos, impresos o electrónicos, a través de los cuales los distintos órganos, servicios y unidades del sector público autonómico de Galicia informan a la ciudadanía o a



las personas usuarias de los servicios públicos que gestionan de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad asumidos y de los derechos de las personas usuarias en relación con los servicios públicos.

- c) *Cartas de servicios interadministrativas*: cartas que tienen por objeto uno o varios servicios en cuya prestación participan tanto órganos, servicios y unidades del sector público autonómico de Galicia, como órganos u organismos de otras Administraciones públicas.
- d) *Cartas de servicios interdepartamentales*: cartas que tienen por objeto uno o varios servicios en cuya prestación participan distintos órganos, servicios o unidades del sector público autonómico de Galicia dependientes de más de una consellería de la Xunta de Galicia.
- e) *Compromiso de calidad*: conjunto de condiciones y niveles de calidad con los que una organización se compromete a prestar un servicio y que manifiesta formalmente ante los usuarios potenciales o reales de dicho servicio, aportando un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.
- f) *Estudios de análisis de la demanda*: estudios que tienen por objeto la detección de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de las personas usuarias de los servicios públicos sobre los niveles de calidad que esperan en la prestación de los servicios públicos o sobre los aspectos de la calidad de los servicios más valorados o cuya mejora demandan.
- g) *Estudios del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos*: estudios que tienen por objeto la medición de la opinión que estas tienen de los servicios prestados por el sector público autonómico de Galicia, así como de la propia organización de los servicios y de su personal.
- h) *Expectativas de las personas usuarias*: demandas acerca de un servicio que las personas usuarias tienen de acuerdo con sus necesidades, conocimiento, experiencias previas y deseos.
- i) *Métodos cualitativos de análisis*: conjunto de técnicas de investigación de carácter inductivo, holístico y fenomenológico.



- j) *Métodos cuantitativos de análisis*: conjunto de técnicas basadas en métodos estadísticos de recogida, análisis y procesamiento de datos con el fin de comprobar la validez de unas hipótesis previamente fijadas.

Artículo 4. *Premisas de actuación en materia de calidad*

Además de los principios generales de calidad, simplificación, cercanía a la ciudadanía, coordinación y cooperación con otras Administraciones públicas que deben orientar la prestación de los servicios públicos y el funcionamiento del sector público autonómico de Galicia contemplados en el artículo 4 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, los procesos de gestión de la calidad estarán orientados por las siguientes premisas:

- a) *Mejora continua* entendida como la utilización de métodos que permitan detectar deficiencias y corregirlas con el fin de incrementar la calidad en la prestación de los servicios públicos.
- b) *Gestión de los servicios públicos orientada a la ciudadanía y a las personas usuarias* con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas sobre el nivel de calidad que esperan en la prestación de los servicios públicos.
- c) *Organización orientada a objetivos y resultados* que faciliten y mejoren los procesos de toma de decisiones.
- d) *Fomento de la colaboración y participación ciudadana en la mejora de las políticas y de los servicios públicos* para integrar sus expectativas y necesidades en las distintas fases de elaboración, desarrollo, revisión y mejora de las políticas y servicios públicos.
- e) *Transparencia en la gestión de los servicios públicos* facilitando la información necesaria a la ciudadanía.

TÍTULO I

Evaluación de la calidad de las políticas públicas y de los servicios públicos

CAPÍTULO I



La evaluación de la calidad de las políticas públicas

Artículo 5. *Determinación de las políticas públicas a través de planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación*

1. Las políticas públicas de los respectivos ámbitos competenciales del sector público autonómico de Galicia se fijarán a través de planes, programas u otros instrumentos asimilados de planificación cualquier que sea su denominación, anuales o plurianuales, en los que se identificarán, como mínimo, los siguientes elementos:
 - a) objetivos estratégicos y operativos que se esperan conseguir
 - b) actuaciones que se van a ejecutar durante su período de vigencia
 - c) programación temporal de ejecución de las actuaciones
 - d) recursos y responsables de la ejecución
 - e) cuadro de indicadores para la medición del grado de cumplimiento
2. En el procedimiento de elaboración de los planes, programas o instrumentos asimilados, los órganos responsables de cada uno de ellos garantizarán la participación de la ciudadanía y de las organizaciones y asociaciones potencialmente afectadas, con la finalidad de fomentar y promover una mayor participación ciudadana en los asuntos públicos.
3. Con el fin de promover una identidad gráfica común y homogénea en el sector público autonómico de Galicia, el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos establecerá los requisitos normalizados que deberán observarse en el diseño de los planes, programas o instrumentos asimilados de planificación.

Artículo 6. *Evaluación de la calidad de los planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación*

1. La Xunta de Galicia evaluará la calidad de sus políticas públicas mediante el seguimiento y análisis de los planes, programas y otros instrumentos asimilados en los que esas se concreten, para obtener información objetiva y sistemática sobre su grado de cumplimiento y resultados, identificar áreas de mejora y planificar e implementar iniciativas para mejorar la calidad de los servicios públicos autonómicos.



2. A los efectos indicados en el punto anterior, los órganos impulsores de los planes, programas y otros instrumentos asimilados deberán implantar con carácter general sistemas de medición de su actividad, mediante el establecimiento de indicadores que permitan obtener la información necesaria para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos fijados.
3. Con la finalidad anterior, el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos podrá prestar directamente el apoyo y asesoramiento necesario que faciliten la realización de dichas tareas.

Artículo 7. Modalidades de evaluación de los planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23.2 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, la evaluación se realizará a través de las siguientes modalidades:

- a) Evaluación interna o autoevaluación por parte de los órganos responsables de cada plan, programa o instrumento asimilado, las cuales deberán remitir los resultados obtenidos al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.

Con esta finalidad, los órganos responsables de cada plan, programa o instrumento asimilado deberán realizar un seguimiento de las medidas implantadas, de los resultados obtenidos, del grado de eficacia respecto de las previsiones iniciales y del grado de eficiencia respecto de los recursos económicos empleados.

- b) Evaluación externa por parte de la consellería competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos, que podrá partir de las autoevaluaciones efectuadas por los órganos responsables y que tendrá por objeto proponer, si es el caso, las medidas y acciones de mejora que se detecten.

2. Los procesos de evaluación de la calidad de los planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación se desarrollarán habida cuenta los requisitos mínimos de estándares de calidad, indicadores de medición, metodologías de referencia o sistemáticas que se determinen en el Plan general de mejora de la calidad al que se refiere el punto 3 del artículo 23 de la Ley 1/2015, de 1 de abril.



3. Los resultados de las evaluaciones internas y externas serán recogidos en los informes a los que se refieren los artículos 8 y 9 del presente decreto.

Artículo 8. Informes de evaluación interna o autoevaluaciones de los planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación

1. Los resultados y conclusiones que deriven de cada proceso de evaluación interna o autoevaluación que efectúen los órganos responsables se recogerán en los informes de resultados de autoevaluación que se indican a continuación:
 - a. Informe de resultados anuales de cada plan, programa o instrumento asimilado referidos al ejercicio anual natural precedente, que deberá ser elaborado dentro del primer trimestre del año siguiente.
 - b. Informe de resultados finales de cada plan, programa o instrumento asimilado, que deberá elaborarse dentro del semestre siguiente a la fecha de finalización de su período de vigencia temporal.
2. Los informes de resultados de autoevaluación referidos en el punto anterior deberán remitirse al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos dentro de los diez días hábiles siguientes a la finalización del plazo para su elaboración.
3. Con el fin de unificar y facilitar la realización de las evaluaciones internas o autoevaluaciones en el sector público autonómico de Galicia, el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos elaborará modelos normalizados para la realización de los informes de resultados previstos en el punto primero del presente artículo.

Artículo 9. Informes de evaluación externa de los planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación

1. Anualmente, por acuerdo de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, se determinarán los planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación específicos que serán objeto de evaluación externa.



2. Los principales resultados de los procesos de evaluación externa previstos en el punto anterior se recogerán en un informe de evaluación global que realizará el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.
3. Dicho informe de resultados de evaluación externa será remitido a la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación para su aprobación y difusión.

Artículo 10. Publicación de los informes de evaluación de los planes, programas y otros instrumentos asimilados de planificación

Los informes de resultados de evaluación interna y externa se publicarán en el sitio web del Barómetro de calidad de los servicios públicos, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, y en el Portal de transparencia y gobierno abierto de la Administración autonómica de Galicia.

CAPÍTULO II

La evaluación de la calidad de los servicios públicos

Artículo 11. La evaluación de la calidad de los servicios públicos

1. La Xunta de Galicia evaluará los servicios públicos con la finalidad de obtener información objetiva y sistemática que sirva para identificar áreas de mejora con el objeto de incrementar el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios y atender sus demandas y expectativas.
2. Anualmente, por acuerdo de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, se determinarán los servicios públicos que serán objeto de evaluación. Tendrán carácter prioritario aquellos servicios de carácter prestacional que impliquen una relación más directa o de especial impacto en la ciudadanía y empresas.

Artículo 12. Modalidades de evaluación de la calidad de los servicios públicos

1. La evaluación podrá realizarse a través de las dos siguientes modalidades:



- a) Evaluación interna o autoevaluación, que efectuarán los órganos, servicios y unidades responsables de la prestación de cada servicio público o de un conjunto de servicios de los que son competentes.
 - b) Evaluación externa, que efectuará la consellería competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.
2. Los procesos de evaluación de la calidad de los servicios públicos se desarrollarán habida cuenta los requisitos mínimos de estándares de calidad, indicadores de medición, metodologías de referencia o sistemáticas que se determinen en el Plan general de mejora de la calidad al que se refiere el punto 3 del artículo 23 de la Ley 1/2015, de 1 de abril.
 3. Los resultados y conclusiones que deriven del proceso de evaluación interna o autoevaluación que efectúen los órganos responsables se recogerán en un informe que deberán remitir al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.

Artículo 13. *Instrumentos y metodologías de supervisión y evaluación*

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado segundo del artículo anterior, para la supervisión y evaluación de la calidad de los servicios públicos podrán utilizarse los siguientes instrumentos y metodologías:

- a) Las cartas de servicios reguladas en el título II del presente decreto
- b) El análisis de las sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos, reguladas a través del Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.
- c) El Modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).
- d) El Marco Común de Evaluación para el Sector Público (CAF), desarrollado por el Grupo de Servicios Públicos innovadores de la Unión Europea.
- e) Cualquier otro método comúnmente aceptado que prevea todas las dimensiones relevantes del servicio público y permita la comparación de resultados así como el establecimiento de medidas de mejora.



Artículo 14. *Publicación de los informes de evaluación de la calidad de los servicios públicos*

Los informes de resultados de evaluación interna y externa se publicarán en el sitio web del Barómetro de calidad de los servicios públicos, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, y en el Portal de transparencia y gobierno abierto de la Administración autonómica de Galicia.

Artículo 15. *Planes de mejora de la calidad de los servicios públicos*

1. Cuando de los resultados de las autoevaluaciones de calidad se pongan de manifiesto determinadas áreas u oportunidades de mejora en la prestación de un servicio, los órganos, servicios y unidades responsables de su prestación potenciarán la implantación de planes de mejora que incluirán las medidas que se van a adoptar para corregir las deficiencias detectadas y las acciones de mejora para incrementar la calidad de los servicios públicos autonómicos.

2. Los planes de mejora podrán elaborarse a partir de la información derivada de:

- a) Las evaluaciones internas y externas de la calidad de los servicios públicos previstas en el artículo 12 del presente decreto
- b) Los informes de seguimiento de las cartas de servicios previstos en los artículos 24 y 25.
- c) La información que resulte de la evaluación anual de las sugerencias y quejas realizada por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos en virtud de lo previsto en el artículo 22 del Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.
- d) Las conclusiones derivadas de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos regulados en el Título III del presente decreto.

3. En la elaboración de los planes de mejora, los órganos, servicios y unidades podrán estar asistidos por el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.



TÍTULO II

Las cartas de servicios

CAPÍTULO I

Procedimiento de elaboración y aprobación de cartas de servicios

Artículo 16. *Órganos competentes*

1. Podrán elaborar proyectos de cartas de servicios los órganos, servicios y unidades del sector público autonómico de Galicia siempre que tengan competencia material o funcional en los servicios sobre los que se pretenden desarrollar las respectivas cartas.
2. Con la finalidad anterior, los órganos superiores y directivos de la Administración general autonómica, así como los de gobierno de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico de Galicia, promoverán y facilitarán el desarrollo de cartas de servicios dentro de sus respectivos ámbitos competenciales.
3. Anualmente, por acuerdo de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación se aprobará el mapa de cartas de servicios que se desarrollarán cada año, identificando los servicios públicos que serán objeto de elaboración de proyectos de cartas de servicios. Tendrán carácter prioritario aquellos servicios de carácter prestacional que impliquen una relación más directa o de especial impacto en la ciudadanía y empresas.

Artículo 17. *Equipo de trabajo*

1. Para la elaboración de cada proyecto de carta de servicios, ya sea de una carta de nueva creación o modificación de una ya existente se constituirá un equipo de trabajo que será designado, en el caso de la Administración general por la Secretaría General de la Presidencia y las secretarías generales técnicas y, en el caso de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico de Galicia, por los respectivos órganos de gobierno.



2. Los miembros del equipo de trabajo deberán ser, en su mayoría, personal de la propia organización u organizaciones responsables de gestionar la prestación de los servicios sobre los que se pretendan desarrollar cada proyecto de carta de servicios. Dentro de cada equipo de trabajo se designará una persona coordinadora del proyecto.
3. El órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos prestará el asesoramiento necesario para facilitar la elaboración de dichos proyectos.

Artículo 18. *Documentación*

1. Una vez finalizado el proceso de desarrollo de cada carta de servicios, la persona titular del órgano, servicio o unidad encargada de la elaboración de dicho proyecto deberá remitir al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos la siguiente documentación:
 - a. Una memoria explicativa con información de los trabajos realizados en el proceso de elaboración de cada carta de servicios.
 - b. Un *dossier* documental justificativo de la información recogida en la memoria explicativa referida en el punto anterior.
2. Por resolución de la persona titular del órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos autonómicos, se aprobarán los modelos y requisitos de los documentos referidos en el punto anterior.

Artículo 19. *Informe preceptivo previo*

1. Con carácter previo a su aprobación, todos los proyectos de elaboración de una carta de servicios o de modificación de una carta de servicios ya existente deberán contar con un informe favorable emitido por la persona titular del órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos. En dicho informe se incluirá un código identificativo de cada carta de servicios, que deberá ser incorporado en el soporte divulgativo formato DOG que se define en el artículo 23 del presente decreto.



2. Este informe será emitido en el plazo de quince días hábiles a contar desde que dicha documentación cumpla con los requisitos mínimos recogidos en el presente decreto. En el caso de no emitir informe en el plazo establecido, el silencio tendrá carácter desestimatorio.

Artículo 20. *Aprobación y aplicación*

1. Las cartas de servicios se aprobarán por orden de la persona titular de la consellería de la que dependa el órgano, servicio o unidad responsable de la prestación del servicio.
2. En el supuesto de que los proyectos de cartas de servicios objeto de aprobación sean cartas de servicios interdepartamentales, su aprobación se realizará mediante orden conjunta de las personas titulares de las consellerías de las que dependan los órganos, servicios o unidades responsables de la prestación de los servicios objeto de la carta.
3. En el caso de cartas de servicios interadministrativas, la aprobación se hará según lo establecido en el convenio de colaboración o documento equivalente entre las partes representantes de las diferentes Administraciones públicas de las que dependan los órganos, servicios o unidades responsables de la prestación de los servicios objeto de la carta.
4. Las cartas de servicios serán de aplicación a partir de la entrada en vigor de las órdenes mencionadas en los apartados anteriores o, en el caso de las cartas de servicios interadministrativas, según se establezca en el convenio de colaboración o documento equivalente.

CAPÍTULO II

Contenido, publicidad y difusión de las cartas de servicios

Artículo 21. *Contenido*

1. Las cartas de servicios deberán contener como mínimo:



- a. Información general sobre la carta de servicios, que incluirá:
- Título
 - Propósito general
 - Propósito y objetivos específicos
 - Datos identificativos, de localización y de contacto de los órganos, servicios o unidades que prestan los servicios objeto de la carta y de los órganos, servicios o unidades encargados de la elaboración de la carta de servicios.
 - Fecha de edición de la carta y de sus modificaciones.
- b. Información identificativa de los servicios que ofrece la organización recogidos en la carta de servicios, que incluirá:
- Relación descriptiva de los servicios objeto de la carta
 - Principal normativa reguladora de la prestación de los servicios
 - Derechos y responsabilidades de las personas usuarias en relación con la prestación de los servicios
 - Mecanismos que aseguren la igualdad de género en el acceso y prestación de los servicios, así como la accesibilidad a ellos por parte de personas con discapacidad visual, auditiva o de otro tipo.
- c. Identificación de compromisos y /o estándares de calidad de prestación de los servicios que asume la organización responsable de esa prestación y , si es el caso, de las posibles medidas de compensación o enmienda por su incumplimiento.
- d. Sistema de indicadores de seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad de prestación de los servicios y de las medidas de compensación o enmienda por incumplimiento de los compromisos.
- e. Formas y mecanismos de colaboración, consulta y participación efectiva de la ciudadanía y de las personas usuarias de los servicios, a través de los cuales puedan presentar opiniones y sugerencias de mejora tanto de la carta de servicios, como de los servicios objeto de esta.



- f. Instrumentos y medios de comunicación interna y externa de resultados de la implantación de la carta de servicios y de su gestión.
 - g. Identificación del sistema que se prevé para que las personas usuarias de los servicios puedan presentar y tramitar sugerencias y quejas sobre los servicios objeto de la carta.
2. Los compromisos o estándares de calidad de prestación de los servicios que se definan en cada carta de servicios deberán aportar un plus de calidad en la prestación de los servicios respecto de los niveles de calidad de prestación de los servicios que se dispongan como obligatorios en la normativa reguladora de dichos servicios.

Artículo 22. Imagen corporativa

Con la finalidad de que los diferentes soportes divulgativos de cartas de servicios tengan una identidad gráfica y una imagen corporativa común y homogénea, el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos elaborará un Manual de identidad gráfica de las cartas de servicios del sector público autonómico de Galicia, que establecerá los criterios y requisitos normalizados a los que deben adecuarse todos los formatos de soportes divulgativos de cada carta de servicios. Este Manual deberá respetar, en todo caso, los criterios y elementos básicos del Manual de Identidad Corporativa de la Xunta de Galicia.

Artículo 23. Difusión y publicación

1. Los órganos, servicios y unidades del sector público autonómico de Galicia que elaboren una carta de servicios deberán realizar acciones encaminadas a conseguir la más amplia difusión de dicha carta de servicios, con el fin no solo de proporcionar información sobre ella, sino también de fomentar la implicación y participación de la ciudadanía y de los/las empleados/as públicos/as en la mejora de la calidad de dichos servicios y de la propia carta.
2. Para alcanzar este objetivo de máxima difusión, todo proyecto de carta de servicios irá acompañado de un Plan de comunicación externa e interna que deberá prever,



por lo menos, la distribución y disponibilidad de soportes divulgativos y publicitarios impresos de la carta de servicios en los siguientes lugares:

- a. Dependencias de los órganos, servicios y unidades de atención directa a las personas usuarias de los servicios objeto de la carta.
 - b. Dependencias de las oficinas de atención a la ciudadanía y registro de la Xunta de Galicia.
3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, las cartas de servicios deberán ser publicadas en el *Diario Oficial de Galicia*, en la web institucional y en la sede electrónica de la Xunta de Galicia. Además, se publicarán en el sitio web del Barómetro de calidad de los servicios públicos y en el portal de transparencia y gobierno abierto de la Administración autonómica.
4. Cada carta de servicios contará, como mínimo, con los siguientes formatos divulgativos:
- a. Formato DOG: reflejará el texto completo de la carta de servicios; este texto deberá de incorporarse como anexo de la norma o del instrumento de aprobación final de la carta de servicios.
 - b. Formato publicitario impreso: modalidad de difusión de las cartas de servicios que podrá reflejar su texto completo o bien una versión reducida; sus características se definirán en el Manual de Identidad Gráfica.
 - c. Formato publicitario web: modalidad de difusión a través de canales de comunicación web que incluirá una versión escrita de la carta de servicios, completa o reducida, junto con su correspondiente versión en formato de audio y en formato de vídeo con lenguaje de signos, para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual y auditiva, respectivamente.
 - d. Formato publicitario electrónico de código de respuesta rápida: formato transmisible a través de smartphones, publicable tanto en canales de comunicación web como en soportes divulgativos impresos.
5. Las propuestas de formatos divulgativos que presenten los órganos, servicios o unidades encargados de la elaboración de cada carta de servicios deberán contar



con informe favorable de la Comisión General de Publicaciones de la Xunta de Galicia.

CAPÍTULO III

Seguimiento, modificación, actualización y revisión de las cartas de servicios

Artículo 24. *Seguimiento interno y autoevaluación*

1. Los órganos, servicios o unidades encargados de cada carta de servicios realizarán un seguimiento continuo de dicha carta de servicios tras su aprobación, para lo cual analizarán, entre otros, los siguientes aspectos:
 - a. Los resultados de los indicadores definidos en la carta de servicios para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad y de las medidas de compensación o enmienda, que, si es el caso, se definan en la carta de servicios.
 - b. El grado de ejecución de los planes de mejora que se definan en relación con la carta de servicios.
 - c. Los resultados de la ejecución del Plan de comunicación externa e interna de la carta de servicios .
2. Los órganos, servicios o unidades encargados de cada carta de servicios elaborarán, a partir del primer año natural siguiente al de su aprobación, un informe anual de seguimiento interno y autoevaluación de cada carta de servicios. Dicho informe se remitirá al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos en el primer trimestre de cada año.
3. El órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos podrá elaborar y aprobar instrucciones o directrices para normalizar la estructura y contenidos mínimos de los informes de autoevaluación de las cartas de servicios.
4. El contenido principal de dichos informes se publicará en el sitio web del Barómetro de calidad de los servicios públicos y en el portal de transparencia y gobierno abierto de la Administración autonómica.



Artículo 25. *Seguimiento y evaluación global*

1. El órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos elaborará un informe anual de evaluación global de las cartas de servicios .
2. Para elaborar dicho informe se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos: los resultados de los informes anuales de seguimiento interno y autoevaluación elaborados por los órganos, servicios o unidades encargados de cada carta de servicios; la información relativa al número de proyectos de cartas de servicios en desarrollo o al número de cartas de servicios aprobadas en el ejercicio anual objeto de análisis .
3. El informe de evaluación global será aprobado por acuerdo de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación.

Sus principales resultados se publicarán en el sitio web del Barómetro de calidad de los servicios públicos y en el portal de transparencia y gobierno abierto de la Administración autonómica.

Artículo 26. *Revisión, modificación y actualización*

1. Los órganos, servicios o unidades encargados de cada carta de servicios realizarán una revisión de dicha carta por lo menos cada cinco años a partir de su aprobación.

El órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos podrá requerir la realización de dicho proceso de revisión por parte de los órganos, servicios o unidades encargados de dicha carta cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Los órganos, servicios o unidades encargados de la carta de servicios no realicen su revisión en el plazo previsto en este artículo.
- b. Los resultados de los informes de seguimiento interno y autoevaluación pongan de manifiesto que se da un alto grado de incumplimiento de los



compromisos de calidad o de las medidas de compensación o enmienda asociadas.

- c. El servicio o una parte significativa de los servicios objeto de la carta ya no estén vigentes y no se proponga su eliminación de la carta de servicios.

2. Las cartas de servicios serán modificadas cuando concurren alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Cambios de competencias de los órganos, servicios o unidades encargados de la prestación de los servicios o extinción de dichos órganos, servicios o unidades.
- b) Cambios significativos en los procesos internos que sustentan la prestación de los servicios de la carta y que supongan una variación del proceso y de las condiciones de esa prestación.
- c) Supresión de la oferta de prestación de los servicios identificados en la carta vigente.
- d) Cambios en los niveles estándar de calidad que suponen la necesidad de suprimir o incorporar nuevos compromisos de calidad o nuevas medidas de compensación o enmienda respecto de los identificados en la carta de servicios vigente.

Para su modificación se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 19 y 20 de este decreto.

3. Las cartas de servicios serán objeto de un proceso de actualización de contenidos cuando se produzcan variaciones en sus contenidos que no supongan una modificación de los objetivos específicos de desarrollo e implantación, ni modificación de los servicios objeto de la carta, ni de los compromisos de calidad o de las medidas de compensación.

En este supuesto, se actualizarán los distintos formatos divulgativos sin que sea necesaria la publicación de la carta de servicios en el *Diario Oficial de Galicia* prevista en el punto 3 del artículo 23 del presente decreto.

Artículo 27. Pérdida de efectos de las cartas de servicios



1. Las cartas de servicios dejarán de tener efectos cuando, por el fin de su vigencia temporal o por la variación sustancial de sus contenidos, fuera imposible su modificación o actualización.
2. Con carácter previo a lo establecido en el punto anterior, el órgano, servicio o unidad responsable de la prestación de los servicios objeto de la carta solicitará informe al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos. Esta solicitud de informe irá acompañada de una memoria en la que se expliquen las razones de la pérdida de efectos de la carta de servicios.
3. La pérdida de efectos de una carta de servicios se efectuará mediante orden de la persona o personas titulares de la consellería o consellerías que aprobaron dicha carta. Además, también se publicará en el sitio web del Barómetro de calidad de los servicios públicos y en el Portal de transparencia y gobierno abierto de la Administración autonómica.
4. Para dejar sin efectos las cartas de servicios interadministrativas, la propuesta se tramitará conforme al procedimiento específico que para estos efectos se prevea en el correspondiente convenio de colaboración o documento equivalente referido en el punto 3 del artículo 20 de este decreto.
5. La consellería competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos será la encargada de formalizar la publicación en el *Diario Oficial de Galicia* de la orden que deje sin efectos las cartas de servicios respecto de las cuales no exista ninguna consellería que tenga las competencias sobre los servicios objeto de la carta.

Artículo 28. *Registro de cartas de servicios*

1. Las cartas de servicios del sector público autonómico de Galicia serán inscritas en el Registro de Cartas de Servicios, adscrito al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos, al cual le corresponde su mantenimiento y actualización.
2. Este Registro consistirá en una base de datos que recogerá, como mínimo, la información siguiente:



- a. Relación de cartas de servicios aprobadas, actualizadas, modificadas o que perdieron su vigencia, con indicación de los títulos de cada carta y de los correspondientes códigos de identificación a los que hace referencia el artículo 19 de este decreto.
- b. Órgano y acto o norma administrativa que formaliza la aprobación, actualización, modificación o pérdida de efectos de cada carta de servicios.

Artículo 29. Certificación de las cartas de servicios

1. Los órganos, servicios o unidades del sector público autonómico de Galicia encargados de cartas de servicios aprobadas y vigentes podrán someter las cartas de servicios a un proceso voluntario de certificación por una entidad certificadora externa e independiente de la Xunta de Galicia, a los efectos de acreditar públicamente que el proceso de desarrollo y gestión de cartas de servicios se efectúa cumpliendo unos requisitos que vienen definidos en normas nacionales o internacionales de certificación de cartas de servicios.
2. Las entidades certificadoras, públicas o privadas, con las que se pretenda acometer un proceso de certificación de una carta de servicios, deberán, por una parte, ser entidades de reconocido prestigio nacional o internacional; y cumplir con los requisitos de la norma internacional ISO/IEC 17065:2012: Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios, o con los requisitos de la norma ISO que la sustituya.

Artículo 30. Incorporación de datos del proceso de certificación en el Registro de cartas

A los efectos de seguimiento e incorporación de información en el Registro de cartas de servicios al que se refiere el artículo 28 del presente decreto, los órganos, servicios o unidades encargados de cartas de servicios objeto de certificación remitirán una comunicación al órgano competente en materia y evaluación y calidad de los servicios públicos con, por lo menos, los siguientes datos:



- la) Entidad emisora de la certificación de la carta de servicios.
- b) Fecha de aprobación de la certificación de la carta de servicios.
- c) Período de vigencia de la certificación otorgada.
- d) Fecha de aprobación y período de vigencia de las renovaciones de la certificación.
- y) Si es el caso, fecha y causas que motiven que la carta de servicios pierda la certificación.

TÍTULO III

Los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 31. Órganos competentes y finalidad

1. Los órganos, servicios y unidades del sector público autonómico de Galicia podrán realizar estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos siempre que tengan competencia material o funcional en dichos servicios, cuando deseen conocer la percepción que tiene la ciudadanía y las personas usuarias de los servicios públicos.
2. Asimismo, los órganos, servicios y unidades del sector público autonómico de Galicia realizarán estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos cuando vayan a elaborar proyectos de cartas de servicios.
3. Los resultados de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos podrán utilizarse para mejorar la prestación de la calidad de los servicios públicos.



Artículo 32. *Metodologías de análisis de la demanda y del grado de satisfacción*

1. Para la realización de los estudios de análisis de demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias podrán utilizarse técnicas de investigación tales como encuestas, sondeos, entrevistas, paneles de usuarios o cualquier otro método que se considere más idóneo para conocer de manera directa las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos.

2. Anualmente, por acuerdo de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, se determinarán los servicios públicos que serán objeto de elaboración de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias. Tendrán carácter prioritario aquellos servicios de carácter prestacional que impliquen una relación más directa o de especial impacto en la ciudadanía y empresas, así como aquellos servicios objeto de cartas de servicios aprobadas.

Artículo 33. *Protección de datos*

El tratamiento de los datos proporcionados por la ciudadanía y las personas usuarias en el marco de la realización de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos se realizará de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO II

Realización, difusión y registro de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos

Artículo 34. *Equipo de trabajo*

1. Los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos serán realizados o coordinados por un equipo de trabajo específicamente constituido para tal efecto.



2. Podrán establecerse convenios de colaboración con otras entidades para la realización de funciones de asesoramiento y la prestación de apoyo técnico.
3. El órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos podrá prestar el asesoramiento necesario para la realización de estos estudios.

Artículo 35. *Ficha técnica*

El equipo de trabajo encargado de la realización de un estudio de análisis de la demanda o del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos elaborará, previamente a la realización de dicho estudio, una ficha técnica que contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- Título del estudio.
- Objeto y objetivos del estudio.
- Órgano promotor.
- Técnicas elegidas para la realización del estudio, con indicación de los motivos que determinan su elección.
- Fontes de información previstas.
- Población objeto de estudio .
- Ámbito geográfico.
- Dimensiones de calidad de los servicios que se van a considerar en el estudio.
- Plan de trabajo, con indicación de los períodos temporales previstos para la realización de las diferentes fases del estudio.
- Análisis de datos y explotación de resultados que se prevé realizar.
- Plan de comunicación externa e interna del estudio.

Artículo 36. *Resultados y seguimiento*



1. Una vez finalizado un estudio de análisis de la demanda o del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, la persona titular del órgano, servicio o unidad encargado de su realización deberá remitir al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos un informe con los resultados de cada estudio para su validación.
2. Los órganos, servicios o unidades encargados de la realización de un estudio de análisis de la demanda o del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos realizarán, tras la finalización de cada estudio, un seguimiento de este, con el fin de verificar que los resultados fueron utilizados para mejorar la calidad de los servicios.

Artículo 37. *Difusión*

1. Los órganos, servicios o unidades encargados de la realización de estudios de análisis de la demanda o del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos deberán realizar acciones encaminadas a conseguir la máxima difusión de los resultados de estos estudios, así como de los compromisos de calidad que asumirán tras su realización.
2. La ficha técnica y los resultados de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos se publicarán en el sitio web del Barómetro de calidad de los servicios públicos y en el portal de transparencia y gobierno abierto de la Administración autonómica.

Artículo 38. *Registro*

1. Se crea el Registro de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios.
Este Registro se adscribirá al órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos.
2. El Registro de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos consistirá en una base de datos que recogerá, como mínimo, la información siguiente:



- a) Relación de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos realizados.
- b) Información contenida en la ficha técnica a la que hace referencia el artículo 35 de este decreto.

Disposición transitoria primera.- *Manual de Identidad Gráfica*

Mientras no se apruebe el nuevo Manual al que se refiere el artículo 22 del presente decreto, seguirá estando vigente el Manual de Identidad Gráfica del Programa de cartas de servicios de la Xunta de Galicia actualmente vigente en virtud de la Orden de 11 de julio de 2008, de la entonces Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia .

Disposición transitoria segunda.- *Cartas de servicios existentes*

Las cartas de servicios existentes a la fecha de entrada en vigor del presente decreto deberán ser adaptadas a las previsiones de este decreto en los aspectos que resulten necesarios y mantendrán su vigencia hasta el momento de su actualización o modificación.

Disposición derogatoria primera

Queda derogado el Decreto 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio de la Calidad y de la Administración Electrónica de Galicia.

Asimismo, queda derogado el Decreto 235/2008, de 18 de septiembre, por el que se regula el Sistema de Calidad de Gestión de la Xunta de Galicia.

Disposición derogatoria segunda



Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior categoría se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en este decreto.

Disposición final primera.- Desarrollo normativo

Se faculta a la persona titular de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para dictar las disposiciones necesarias para la ejecución y el desarrollo del presente decreto.

Disposición final segunda

Este decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, de de dos mil

Alberto Núñez Feijóo

Presidente

Alfonso Rueda Valenzuela

Vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia