



Proxecto de decreto /2019, do de, polo que se regulan os instrumentos para a avaliación e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia

I

Os artigos 9.2 da Constitución española e 4.2 do Estatuto de autonomía para Galicia animan aos poderes públicos a facilitar a participación de todos os cidadáns na vida política, económica, cultural e social. Este dereito implica non só o establecido no artigo 23 da Carta Magna como dereito de participación cidadá e de acceso a funcións e cargos públicos, senón tamén 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, e a participar activamente neste proceso.

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

Todas as administracións públicas deberán respectar, 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 Observatorio de 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, 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.

A organización xeral da calidade fixouse na Administración autonómica galega 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 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 autonómica de Galicia 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 polo Consello da Xunta 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, anúnciase 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.

Pola súa banda, o artigo 25 configura funcionalmente ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos como Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos, para a recepción, a través dun sistema homoxéneo, a



tramitación e a xestión das suxestións e queixas respecto de cuestións relativas a dereitos e obrigas das persoas usuarias e ao seu estatuto.

Finalmente, a través dos artigos 42 e 43 desta lei dotouse de rango legal ás cartas de servizos establecendo a necesidade de regular, mediante decreto do Consello da Xunta de Galicia, a metodoloxía de elaboración, xestión e actualización destas.

Así pois, a través deste decreto desenvólvense regulamentariamente tres aspectos clave da modernización administrativa. En primeiro lugar, establécense as directrices para a avaliación das políticas públicas e dos servizos públicos. En segundo lugar, adáptase a actual regulación das cartas de servizos ao establecido pola Lei 1/2015, do 1 de abril. E, en terceiro lugar, apróbanse, por primeira vez, as bases para a realización dos 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.

II

Este decreto consta de 38 artigos e estrúcturase nunha exposición de motivos, un título preliminar, tres títulos, dúas disposicións transitorias, dúas disposicións derogatorias e dúas disposicións derradeiras.

-Título I. Avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos

Unha das novidades principais deste decreto consiste en regular como se deben avaliar periodicamente as políticas e os servizos públicos para melloralos de forma continua.

O título I estrúcturase 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, programas e outros instrumentos asimilados de planificación utilizando dúas modalidades de avaliación: unha avaliación interna, que realizarán os órganos responsables de cada plan, programa ou instrumento asimilado; e outra externa, que efectuará a consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.

O capítulo II ocúpase da avaliación dos servizos públicos, que tamén se realizará a través de dúas modalidades, unha interna e outra externa. Para a avaliación que realicen os órganos, servizos ou unidades responsables da prestación de cada servizo recorrerase



ás previsións establecidas para as cartas de servizos, que se regulan no Título II deste decreto, e outros métodos de avaliación comunmente aceptados.

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.

-Título II. 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 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 nacional ou internacional.

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 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 tres capítulos. O capítulo I regula o procedemento de elaboración e aprobación das cartas de servizos. Establece a designación dun grupo de traballo para a execución do proceso de elaboración de cada proxecto de carta de servizos, indica a documentación que deberá acompañar cada proxecto de carta de servizos, así como a forma de aprobación e a entrada en vigor de cada carta de servizos.

O capítulo II aborda o contido, publicidade e difusión das cartas de servizos. Indica o contido mínimo de cada carta de servizos, os soportes divulgativos e publicitarios, así como diferentes formatos divulgativos. Establece tamén a publicación das cartas de servizos no *Diario Oficial de Galicia*, na web institucional e na sede electrónica da



Xunta de Galicia, no Portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica e no sitio web do Barómetro de calidade dos servizos públicos.

Finalmente, o capítulo III regula o seguimento, modificación, actualización e revisión das cartas de servizos. Establece a elaboración dun informe anual de seguimento interno de cada carta de servizos e un informe anual de avaliación global das cartas de servizos, indica o procedemento a seguir para a modificación, actualización e revisión das cartas de servizos, así como os casos nos que procederá a suspensión ou perda de eficacia dunha carta de servizos.

-Título III. Realización de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos

O título III ocúpase da realización, difusión e rexistro de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos, que buscarán 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. Nel establécense cales son os órganos, servizos ou unidades competentes para realizar estes tipos de estudos e tamén, a realización de estudos de forma preferente naqueles servizos que supoñan unha relación máis directa ou de especial impacto na cidadanía e empresas, así como naqueles servizos obxecto de cartas de servizos aprobadas.

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 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 á data de entrada en vigor do presente decreto.

Por razóns de seguridade xurídica, a disposición derogatoria primeira inclúe a derogación 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 do Decreto 235/2008, do 18 de setembro, polo que se regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia.

A disposición derogatoria segunda establece a derogación 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 do vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para dispor o necesario para a aplicación do presente decreto, así como a súa entrada en vigor.

En virtude do anterior, por proposta do vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, de acordo/oído o Consello Consultivo de Galicia e logo da deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día de de dos mil,

DISPOÑO:

TÍTULO PRELIMINAR

Disposicións xerais

Artigo 1. Obxecto

1. O presente decreto ten por obxecto regular os instrumentos para a avaliación 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 (en diante, Lei 1/2015, do 1 de abril).
2. En particular, establécense as directrices para avaliar a calidade das políticas públicas e os servizos públicos, o procedemento de elaboración e aprobación das cartas de servizos e as bases para a realización de 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 (en diante Lei 16/2010, do 17 de decembro).
2. No caso particular das entidades instrumentais contempladas no artigo 45.b) da Lei 16/2010, do 17 de decembro, as disposicións deste decreto poderán ser aplicadas, sempre que así o acorden os seus órganos de goberno.
3. De conformidade co disposto polo artigo 1.3 da Lei 1/2015, do 1 de abril, os ámbitos da Administración relativos á educación, á sanidade e á xustiza rexeranse pola súa propia normativa específica, e neles serán de aplicación supletoria as disposicións do presente decreto.

Artigo 3. *Definicións*

Para os efectos de interpretación e aplicación do presente decreto, teranse en conta as seguintes definicións:

- a) *Calidade percibida*: percepción que teñen as persoas usuarias dos servizos públicos sobre a calidade dos ditos servizos en función do grao de satisfacción das súas expectativas.
- b) *Cartas de servizos*: instrumentos de xestión da calidade de servizos públicos, impresos ou electrónicos, a través dos cales os distintos órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia informan á cidadanía ou ás persoas usuarias dos servizos públicos que xestionan das condicións en que se prestan, dos compromisos de calidade asumidos e dos dereitos das persoas usuarias en relación cos servizos públicos.
- c) *Cartas de servizos interadministrativas*: cartas que teñen por obxecto un ou varios servizos en cuxa prestación participan tanto órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia, como órganos ou organismos doutras Administracións públicas.





- d) *Cartas de servizos interdepartamentais*: cartas que teñen por obxecto un ou varios servizos en cuxa prestación participan distintos órganos, servizos ou unidades do sector público autonómico de Galicia dependentes de máis dunha consellería da Xunta de Galicia.
- e) *Compromiso de calidade*: conxunto de condicións e niveis de calidade cos que unha organización se compromete a prestar un servizo e que manifesta formalmente ante os usuarios potenciais ou reais do dito servizo, achegando un plus de calidade sobre as prescricións ou requisitos exixidos polas normas que os regulan.
- f) *Estudos de análise da demanda*: estudos que teñen por obxecto a detección das necesidades e expectativas da cidadanía e das persoas usuarias dos servizos públicos sobre os niveis de calidade que esperan na prestación dos servizos públicos o sobre os aspectos da calidade dos servizos máis valorados ou cuxa mellora demandan.
- g) *Estudos do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos*: estudos que teñen por obxecto a medición da opinión que estas teñen dos servizos prestados polo sector público autonómico de Galicia, así como da propia organización dos servizos e do seu persoal.
- h) *Expectativas das persoas usuarias*: demandas acerca dun servizo que as persoas usuarias teñen de acordo coas súas necesidades, coñecemento, experiencias previas e desexos.
- i) *Métodos cualitativos de análise*: conxunto de técnicas de investigación de carácter indutivo, holístico e fenomenolóxico.
- j) *Métodos cuantitativos de análise*: conxunto de técnicas baseadas en métodos estatísticos de recollida, análise e procesamento de datos co fin de comprobar a validez dunhas hipóteses previamente fixadas.

Artigo 4. *Premisas de actuación en materia de calidade*

Ademais dos principios xerais de calidade, simplificación, proximidade á cidadanía, coordinación e cooperación con outras Administracións públicas que deben orientar a prestación dos servizos públicos e o funcionamento do sector público autonómico de



Galicia contemplados no artigo 4 da Lei 1/2015, do 1 de abril, os procesos de xestión da calidade estarán orientados polas seguintes premisas:

- a) *Mellora continua* entendida como a utilización de métodos que permitan detectar deficiencias e corríxilas 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.
- 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.

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, programas e outros instrumentos asimilados de planificación.*

1. As políticas públicas dos respectivos ámbitos competenciais do sector público autonómico de Galicia fixaranse a través de plans, programas ou outros instrumentos asimilados de planificación calquera que sexa a súa denominación, anuais ou plurianuais, nos que se identificarán, como mínimo, os seguintes elementos:
 - a) obxectivos estratéxicos e operativos que se esperan acadar
 - b) actuacións que se van executar durante o seu período de vixencia



- c) programación temporal de execución das actuacións
 - d) recursos e responsables da execución
 - e) cadro de indicadores para a medición do grao de cumprimento
2. No procedemento de elaboración dos plans, programas ou instrumentos asimilados, os órganos responsables de cada un deles 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.
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, programas ou instrumentos asimilados de planificación.

Artigo 6. Avaliación da calidade dos plans, programas e outros instrumentos asimilados de planificación.

1. A Xunta de Galicia avaliará a calidade das súas políticas públicas mediante o seguimento e análise dos plans, programas e outros instrumentos asimilados nos que esas se concreten, para 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 punto anterior, os órganos impulsores dos plans, programas e outros instrumentos asimilados deberán implantar con carácter xeral sistemas de medición da súa actividade, mediante o establecemento de indicadores que permitan obter a información necesaria para coñecer o grao de cumprimento dos obxectivos fixados.
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 ditas tarefas.



Artigo 7. Modalidades de avaliación dos plans, programas e outros instrumentos asimilados de planificación

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

- a) Avaliación interna ou autoavaliación por parte dos órganos responsables de cada plan, programa ou instrumento asimilado, 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, programa ou instrumento asimilado 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.

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

2. Os procesos de avaliación da calidade dos plans, programas e outros instrumentos asimilados de planificación desenvolveranse tendo en conta os requisitos mínimos de estándares de calidade, indicadores de medición, metodoloxías de referencia ou sistemáticas que se determinen no Plan xeral de mellora da calidade ao que se refire o punto 3 do artigo 23 da Lei 1/2015, do 1 de abril.

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

Artigo 8. Informes de avaliación interna ou autoavaliacións dos plans, programas e outros instrumentos asimilados de planificación

- 1. Os resultados e conclusións que deriven de cada proceso de avaliación interna ou autoavaliación que efectúen os órganos responsables recolleranse nos informes de resultados de autoavaliación que se indican a continuación:



- a. Informe de resultados anuais de cada plan, programa ou instrumento asimilado referidos ao exercicio anual natural precedente, que deberá ser elaborado dentro do primeiro trimestre do ano seguinte.
 - b. Informe de resultados finais de cada plan, programa ou instrumento asimilado, que deberá elaborarse dentro do semestre seguinte á data de finalización do seu período de vixencia temporal.
2. Os informes de resultados de autoavaliación referidos no punto anterior deberán remitirse ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos dentro dos dez días hábiles seguintes á finalización do prazo para a súa elaboración.
3. Co fin de unificar e facilitar a realización das avaliacións internas ou autoavaliacións 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 punto primeiro do presente artigo.

Artigo 9. Informes de avaliación externa dos plans, programas e outros instrumentos asimilados de planificación

1. Anualmente, por acordo da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, determinaranse os plans, programas e outros instrumentos asimilados de planificación específicos que serán obxecto de avaliación externa.
2. Os principais resultados dos procesos de avaliación externa previstos no punto anterior recolleranse nun informe de avaliación global que realizará o órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.
3. O dito informe de resultados de avaliación externa será remitido á Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación para a súa aprobación e difusión.

Artigo 10. Publicación dos informes de avaliación dos plans, programas e outros instrumentos asimilados de planificación

Os informes de resultados de avaliación interna e externa publicaranse no sitio web do Barómetro de 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. A Xunta de Galicia avaliará os servizos públicos coa finalidade de obter información obxectiva e sistemática que sirva para identificar áreas de mellora co obxecto de incrementar o grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos e atender as súas demandas e expectativas.
2. Anualmente, por acordo da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, determinaranse os servizos públicos que serán obxecto de avaliación. Terán carácter prioritario aqueles servizos de carácter prestacional que impliquen unha relación máis directa ou de especial impacto na cidadanía e empresas.

Artigo 12. Modalidades de avaliación da calidade dos servizos públicos

1. A avaliación poderá realizarse a través das dúas seguintes modalidades:
 - a) Avaliación interna ou autoavaliación, que efectuarán os órganos, servizos e unidades responsables da prestación de cada servizo público ou dun conxunto de servizos dos que son competentes.
 - b) Avaliación externa, que efectuará a consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.
2. Os procesos de avaliación da calidade dos servizos públicos desenvolveranse tendo en conta os requisitos mínimos de estándares de calidade, indicadores de medición, metodoloxías de referencia ou sistemáticas que se determinen no Plan xeral de mellora da calidade ao que se refire o punto 3 do artigo 23 da Lei 1/2015, do 1 de abril.
3. Os resultados e conclusións que deriven do proceso de avaliación interna ou autoavaliación que efectúen os órganos responsables recolleranse nun informe que



deberán remitir ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos.

Artigo 13. Instrumentos e metodoloxías de supervisión e avaliación

Sen prexuízo do establecido no apartado segundo do artigo anterior, 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 do presente decreto
- b) A análise das suxestións e queixas sobre o funcionamento dos servizos públicos, reguladas a través do Decreto 129/2016, de 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.

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

Os informes de resultados de avaliación interna e externa publicaranse no sitio web do Barómetro de 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.

Artigo 15. Plans de mellora da calidade dos servizos públicos

1. Cando dos resultados das autoavaliacións de calidade se poñan de manifesto determinadas áreas ou oportunidades de mellora na prestación dun servizo, os órganos, servizos e unidades responsables da súa prestación potenciarán a implantación de plans de mellora que incluírán as medidas que se van adoptar para corrixir as deficiencias



detectadas e as accións de mellora para incrementar a calidade dos servizos públicos autonómicos.

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

- a) As avaliacións internas e externas da calidade dos servizos públicos previstas no artigo 12 do presente decreto
- b) Os informes de seguimento das cartas de servizos previstos nos artigos 24 e 25.
- c) A 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, de 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.
- d) As conclusións derivadas dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos regulados no Título III do presente decreto.

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

TÍTULO II

As cartas de servizos

CAPÍTULO I

Procedemento de elaboración e aprobación de cartas de servizos

Artigo 16. Órganos competentes

1. Poderán elaborar proxectos de cartas de servizos os órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia sempre que teñan competencia material ou funcional nos servizos sobre os que se pretenden desenvolver as respectivas cartas.



2. Coa finalidade anterior, os órganos superiores e directivos da Administración xeral autonómica, 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. Anualmente, por acordo da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación aprobarase o mapa de cartas de servizos que se desenvolverán cada ano, identificando os servizos públicos que serán obxecto de elaboración de proxectos de cartas de servizos. Terán carácter prioritario aqueles servizos de carácter prestacional que impliquen unha relación máis directa ou de especial impacto na cidadanía e 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 modificación dunha xa existente constituirase un equipo de traballo que será designado, no caso da Administración xeral pola Secretaría Xeral da Presidencia e as secretarías xerais técnicas e, no caso das entidades públicas instrumentais do sector público autonómico de Galicia, polos respectivos órganos de goberno.
2. Os membros do equipo de traballo deberán ser, na súa maioría, persoal da propia organización ou organizacións responsables de xestionar a prestación dos servizos sobre os que se pretendan desenvolver cada proxecto de carta de servizos. Dentro de cada equipo de traballo designarase unha persoa coordinadora do proxecto.
3. O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos prestará o asesoramento necesario para facilitar a elaboración dos ditos proxectos.

Artigo 18. *Documentación*

1. Unha vez finalizado o proceso de desenvolvemento de cada carta de servizos, a persoa titular do órgano, servizo ou unidade encargada da elaboración do dito proxecto



deberá remitir ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos a seguinte documentación:

- a. Unha memoria explicativa con información dos traballos realizados no proceso de elaboración de cada carta de servizos.
- b. Un *dossier* documental xustificativo da información recollida na memoria explicativa referida no punto anterior.

2. Por 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 punto anterior.

Artigo 19. *Informe preceptivo previo*

1. Con carácter previo á súa aprobación, todos os proxectos de elaboración dunha carta de servizos ou de modificación dunha carta de servizos xa existente deberán contar cun informe favorable emitido pola persoa titular do órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos. No dito informe incluírase un código identificativo de cada carta de servizos, que deberá ser incorporado no soporte divulgativo formato DOG que se define no artigo 23 do presente decreto.
2. Este informe será emitido no prazo de quince días hábiles a contar desde que a dita documentación cumpra cos requisitos mínimos recollidos no presente decreto. No caso de non emitir informe no prazo establecido, o silencio terá carácter desestimatorio.

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.
2. No suposto de que os proxectos de cartas de servizos obxecto de aprobación sexan cartas de servizos interdepartamentais, 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 obxecto da carta.

3. No caso de cartas de servizos interadministrativas, a aprobación farase segundo o establecido no convenio de colaboración ou documento equivalente entre as partes representantes das diferentes Administracións públicas das que dependan os órganos, servizos ou unidades responsables da prestación dos servizos obxecto da carta.
4. As cartas de servizos serán de aplicación a partir da entrada en vigor das ordes mencionadas nos apartados anteriores ou, no caso das cartas de servizos interadministrativas, segundo se estableza no convenio de colaboración ou documento equivalente.

CAPÍTULO II

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 incluírá:
 - Título
 - Propósito xeral
 - Propósito e obxectivos específicos
 - Datos identificativos, de localización e de contacto dos órganos, servizos ou unidades que prestan os servizos obxecto da carta e dos órganos, servizos ou unidades encargados da elaboración da carta de servizos.
 - Data de edición da carta e das súas modificacións.
 - b. Información identificativa dos servizos que ofrece a organización recollidos na carta de servizos, que incluírá:
 - Relación descritiva dos servizos obxecto da carta



- Principal normativa reguladora da prestación dos servizos
 - Dereitos e responsabilidades das persoas usuarias en relación coa prestación dos servizos
 - Mecanismos que aseguren a igualdade de xénero no acceso e prestación dos servizos, así como a accesibilidade a eles por parte de persoas con discapacidade visual, auditiva ou doutro tipo.
- c. Identificación de compromisos e/ou estándares de calidade de prestación dos servizos que asume a organización responsable desa prestación e, se é o caso, das posibles medidas de compensación ou emenda polo seu incumprimento.
- d. 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. 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.
- f. Instrumentos e medios de comunicación interna e externa de resultados da implantación da carta de servizos e da súa xestión.
- g. Identificación do sistema que se prevé para que as persoas usuarias dos servizos poidan presentar e tramitar suxestións e queixas sobre os servizos obxecto da carta.
2. Os compromisos ou 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 ditos servizos.

Artigo 22. *Imaxe corporativa*

Coa finalidade de que os diferentes 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 aos que deben adecuarse todos os formatos de soportes 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.

Artigo 23. *Difusión e publicación*

1. Os órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia que elaboren unha carta de servizos deberán realizar accións encamiñadas a conseguir a máis ampla difusión da dita carta de servizos, co fin non só de proporcionar información sobre ela, senón tamén de fomentar a implicación e participación da cidadanía e dos/as empregados/as públicos/as na mellora da calidade dos ditos 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 de calidade dos servizos públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica.
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 de incorporarse como anexo da norma 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; as súas características definiranse no Manual de Identidade Gráfica.
 - c. Formato publicitario web: modalidade de difusión a través de canles de comunicación web que incluírá unha versión escrita da carta de servizos, completa ou reducida, xunto coa súa correspondente versión en formato de audio e en formato de vídeo con linguaxe de signos, para garantir a accesibilidade das persoas con discapacidade visual e auditiva, respectivamente.
 - d. Formato publicitario electrónico de código de resposta rápida: formato transmisible a través de smartphones, publicable tanto en canles de comunicación web como en soportes divulgativos impresos.
5. As propostas de formatos divulgativos que presenten os órganos, servizos ou unidades encargados da elaboración de cada carta de servizos deberán contar con informe favorable da Comisión Xeral de Publicacións da Xunta de Galicia.

CAPÍTULO III

Seguimento, modificación, actualización e revisión das cartas de servizos

Artigo 24. Seguimento interno e autoavaliación

1. Os órganos, servizos ou unidades encargados de cada carta de servizos realizarán un seguimento continuo da dita carta de servizos 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 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 que se definan en relación coa carta de servizos.
 - c. Os resultados da execución do Plan de comunicación externa e interna da carta de servizos.
- 2. 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. O dito informe remitirase ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos no primeiro trimestre de cada ano.
- 3. O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos poderá elaborar e aprobar instrucións ou directrices para normalizar a estrutura e contidos mínimos dos informes de autoavaliación das cartas de servizos.
- 4. O contido principal dos ditos informes publicárase no sitio web do Barómetro de calidade dos servizos públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica.

Artigo 25. *Seguimento e avaliación global*

- 1. O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos elaborará un informe anual de avaliación global das cartas de servizos.
- 2. Para elaborar o dito 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; a información relativa ao número de proxectos de cartas de servizos en desenvolvemento ou ao número de cartas de servizos aprobadas no exercicio anual obxecto de análise.
- 3. O informe de avaliación global será aprobado por acordo da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación.



Os seus principais resultados publicaranse no sitio web do Barómetro de calidade dos servizos públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica.

Artigo 26. *Revisión, modificación e actualización*

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

O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos poderá requirir a realización do dito proceso de revisión por parte dos órganos, servizos ou unidades encargados da dita 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 ou das medidas de compensación ou emenda asociadas.
 - c. O servizo ou unha parte significativa dos servizos obxecto da carta xa non estean vixentes e non se propoña a súa eliminación da carta de servizos.
2. As cartas de servizos serán modificadas cando concorran algunha das seguintes circunstancias:
 - a) Cambios de competencias dos órganos, servizos ou unidades encargados da prestación dos servizos ou extinción dos ditos órganos, servizos ou unidades.
 - b) Cambios significativos nos procesos internos que substantan a prestación dos servizos da carta e que supoñan unha variación do proceso e das condicións desa prestación.
 - c) Supresión da oferta de prestación dos servizos identificados na carta vixente.
 - d) Cambios nos niveis estándar de calidade que supoñen a necesidade de suprimir ou incorporar novos compromisos de calidade ou novas medidas de



compensación ou emenda respecto dos identificados na carta de servizos vixente.

Para a súa modificación seguirase o procedemento previsto nos artigos 19 e 20 deste decreto.

3. As cartas de servizos serán obxecto dun proceso de actualización de contidos cando se produzan variacións nos seus contidos que non supoñan unha modificación dos obxectivos específicos de desenvolvemento e implantación, nin modificación dos servizos obxecto da carta, nin dos compromisos de calidade ou das medidas de compensación.

Neste suposto, actualizaranse os distintos formatos divulgativos sen que sexa necesaria a publicación da carta de servizos no *Diario Oficial de Galicia* prevista no punto 3 do artigo 23 do presente decreto.

Artigo 27. *Perda de efectos das cartas de servizos*

1. As cartas de servizos deixarán de ter efectos cando, polo remate da súa vixencia temporal ou pola variación substancial dos seus contidos, fose imposible a súa modificación ou actualización.
2. Con carácter previo ao establecido no punto anterior, o órgano, servizo ou unidade responsable da prestación dos servizos obxecto da carta solicitará informe ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos. Esta solicitude de informe irá acompañada dunha memoria na que se expliquen as razóns da perda de efectos da carta de servizos.
3. A perda de efectos dunha carta de servizos efectuarase mediante orde da persoa ou persoas titulares da consellería ou consellerías que aprobaron a devandita carta. Ademais, tamén se publicará no sitio web do Barómetro de calidade dos servizos públicos e no Portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica.
4. Para deixar sen efectos as cartas de servizos interadministrativas, a proposta tramitarase conforme ao procedemento específico que para estes efectos se prevexa no correspondente convenio de colaboración ou documento equivalente referido no punto 3 do artigo 20 deste decreto.





5. A consellería competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos será a encargada de formalizar a publicación no *Diario Oficial de Galicia* da orde que deixe sen efectos as cartas de servizos respecto das cales non exista ningunha consellería que teña as competencias sobre os servizos obxecto da carta.

Artigo 28. *Rexistro de cartas de servizos*

1. As cartas de servizos do sector público autonómico de Galicia serán inscritas no Rexistro 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, actualizadas, modificadas ou que perderon a súa vixencia, con indicación dos títulos de cada carta e dos correspondentes códigos de identificación aos que fai referencia o artigo 19 deste decreto.
 - b. Órgano e acto ou norma administrativa que formaliza a aprobación, actualización, modificación ou perda de efectos de cada carta de servizos.

Artigo 29. *Certificación das cartas de servizos*

1. Os órganos, servizos ou unidades do sector público autonómico de Galicia encargados de 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 da Xunta de Galicia, para os efectos de acreditar publicamente que o proceso de desenvolvemento e xestión de cartas de servizos se efectúa cumprindo uns requisitos que veñen definidos en normas nacionais ou internacionais de certificación de cartas de servizos.



2. As entidades certificadoras, públicas ou privadas, coas que se pretenda acometer un proceso de certificación dunha carta de servizos, deberán, por unha parte, ser entidades de recoñecido prestixio nacional o internacional; e 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 30. Incorporación de datos do proceso de certificación no Rexistro de cartas

Para os efectos de seguimento e incorporación de información no Rexistro de cartas de servizos ao que se refire o artigo 28 do presente decreto, 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, data e causas que motiven que a carta de servizos perda a certificación.

TÍTULO III

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

CAPÍTULO I

Disposicións xerais





Artigo 31. Órganos competentes e finalidade

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 material ou funcional nos ditos servizos, cando desexen coñecer a percepción que ten a cidadanía e as persoas usuarias dos servizos públicos.
2. Así mesmo, 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 cando vaian elaborar proxectos de cartas de servizos.
3. Os resultados dos estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos poderán utilizarse para mellorar a prestación da calidade dos servizos públicos.

Artigo 32. Metodoloxías de análise da demanda e do grao de satisfacción

1. Para a realización dos estudos de análise de demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias poderán utilizarse técnicas de investigación tales como enquisas, sondaxes, entrevistas, paneis de usuarios ou calquera outro método que se considere máis idóneo para coñecer de xeito directo as necesidades e expectativas dos usuarios dos servizos públicos.
2. Anualmente, por acordo da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, determinaranse os servizos públicos que serán obxecto de elaboración 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 ou de especial impacto na cidadanía e empresas, así como aqueles servizos obxecto de cartas de servizos aprobadas.

Artigo 33. Protección de datos.

O tratamento dos datos proporcionados pola cidadanía e as 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 34. Equipo de traballo

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.
2. Poderán establecerse convenios de colaboración con outras entidades para a realización de funcións de asesoramento e a prestación de apoio técnico.
3. O órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos poderá prestar o asesoramento necesario para a realización destes estudos.

Artigo 35. Ficha técnica

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

- Título do estudo.
- Obxecto e obxectivos do estudo.
- Órgano promotor.
- Técnicas elixidas para a realización do estudo, con indicación dos motivos que determinan a súa elección.



- Fontes de información previstas.
- Poboación obxecto de estudo.
- Ámbito xeográfico.
- Dimensións de calidade dos servizos que se van considerar no estudo.
- Plan de traballo, con indicación dos períodos temporais previstos para a realización das diferentes fases do estudo.
- Análise de datos e explotación de resultados que se prevé realizar.
- Plan de comunicación externa e interna do estudo.

Artigo 36. *Resultados e seguimento*

1. Unha vez finalizado un estudo de análise da demanda ou do grao do satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos, a persoa titular do órgano, servizo ou unidade encargado da súa realización deberá remitir ao órgano competente en materia de avaliación e calidade dos servizos públicos un informe cos resultados de cada estudo para a súa validación.
2. Os órganos, servizos ou unidades encargados da realización dun estudo de análise da demanda ou do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos realizarán, tras a finalización de cada estudo, un seguimento deste, co fin de verificar que os resultados foron utilizados para mellorar a calidade dos servizos.

Artigo 37. *Difusión*

1. Os órganos, servizos ou unidades encargados da realización 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 de calidade dos servizos públicos e no portal de transparencia e goberno aberto da Administración autonómica.

Artigo 38. *Rexistro*

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 35 deste decreto.

Disposicións transitoria primeira.- *Manual de Identidade Gráfica*

Mentres non se aprobe o novo Manual ao que se refire o artigo 22 do presente decreto, seguirá estando vixente o Manual de Identidade Gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia actualmente vixente en virtude da Orde do 11 de xullo de 2008, da entón Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

Disposición transitoria segunda.- *Cartas de servizos existentes*

As cartas de servizos existentes á data de entrada en vigor do presente decreto deberán ser adaptadas ás previsións deste decreto nos aspectos que resulten necesarios e manterán a súa vixencia ata o momento da súa actualización ou modificación.

Disposición derogatoria primeira



Queda derogado 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.

Así mesmo, queda derogado o Decreto 235/2008, do 18 de setembro, polo que se regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia.

Disposición derogatoria segunda

Quedan derogadas 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 Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para ditar as disposicións necesarias para a execución e o desenvolvemento do presente decreto.

Disposición derradeira segunda

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

Santiago de Compostela, de de dos mil

Alberto Núñez Feijóo

Presidente

Alfonso Rueda Valenzuela

Vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza