



## **INFORME DE LEGALIDAD SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LOS INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO DE GALICIA**

Esta Secretaría General Técnica, de conformidad con lo establecido en el artículo 43.2 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y el sector público autonómico de Galicia, y después de examinar el “*Proyecto de Decreto por el que se regulan los instrumentos para la evaluación y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia*”, emite el siguiente,

### **INFORME**

#### **1. Marco normativo y competencial**

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 el 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.

Las medidas de calidad en la Administración autonómica gallega tuvieron su inicio de forma pionera 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.

## **2. Necesidad y oportunidad**

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.

El presente decreto se dicta en desarrollo de la dicha Ley 1/2015, de 1 de abril y regula los 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 con la finalidad de mejorarlos de forma continua.

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.

En segundo lugar, se adapta la actual regulación de las cartas de servicios al establecido por la Ley 1/2015, de 1 de abril. Esta nueva regulación 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.

Y, en tercero lugar, se aprueban por primera vez 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 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 establecen cuáles son los órganos, servicios o unidad 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.

### **3. Tramitación**

Por lo que respecta a la instrucción en la elaboración del proyecto normativo, esta se acomodó al procedimiento legal y a las prescripciones contenidas en los artículos 40 a 44 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia (LOFAXGA).

Así, la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa, centro directivo impulsor remitió al Servicio Técnico Jurídico el borrador de la disposición acompañado de los siguientes documentos:

- Una memoria justificativa y económica (artículo 41.3 la) y b) de la LOFAXGA).
- Una tabla de vigencias (artículo 41.3.d de la LOFAXGA).



Asimismo, consta el acuerdo previo de inicio del procedimiento de elaboración de dicha disposición firmado por la persona titular de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (art. 41.1 de la LOFAXGA).

Una vez recibida la documentación y, luego de su estudio, el Servicio Técnico- Jurídico de la Subdirección General de Régimen Jurídico, elaboró el preceptivo informe ( artículo 41.3 c) de la LOFAXGA)

Seguidamente, el Servicio Técnico-Jurídico obtuvo la aprobación inicial del anteproyecto como proyecto por la persona titular de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (artículo 41.4 de la LOFAXGA).

Una vez aprobada inicialmente la disposición como proyecto, esta se publicó en los términos previstos en la normativa en materia de transparencia, que establece que cada Consellería publicará la relación circunstanciada y motivada de los procedimientos de elaboración de disposiciones administrativas de carácter general que estén en tramitación, a partir del momento en el que se produzca la aprobación del anteproyecto, indicando su objeto y estado de tramitación, así como la posibilidad que tienen las personas de remitir sugerencias y la forma de hacerlo (artículo 9 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno y artículo 41.5 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre )

El proyecto de decreto no requirió su sometimiento al trámite de audiencia pública previa recogida en los artículos 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común y 41.2 de la LOFAXGA, ya que se dirige exclusivamente a la Administración autonómica, a la que se encomienda la gestión, evaluación, supervisión y mejora de la calidad de sus servicios públicos a través de los distintos instrumentos regulados en el proyecto de decreto. Además, no afecta a los derechos e intereses legítimos de determinados grupos o sectores de la ciudadanía sino a toda la ciudadanía en general.

Posteriormente el Servicio Técnico-Jurídico solicitó los informes de los órganos y unidades administrativas que debían pronunciarse sobre el texto del proyecto.

Asimismo el órgano tramitador, el Servicio Técnico Jurídico, sometió el proyecto a la audiencia de la Presidencia y del resto de Consellerías de la Xunta de Galicia.



Constan en el expediente los alegatos formulados durante el trámite de audiencia por la Secretaría general de la Presidencia, la Consellería de Infraestructuras y Movilidad y el Instituto Gallego de Estadística.

A la vista de los alegatos recibidos, el 27 de septiembre de 2019 la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa emite una memoria sobre la resolución de los alegatos formulados.

De conformidad con el dispuesto en el artículo 42 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, fue preciso solicitar informe económico-financiero a la Dirección General de Planificación y Presupuestos.

Al tratarse de una disposición administrativa de carácter general que había podido tener repercusiones en cuestiones de género al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto legislativo 2/2015, de 12 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de igualdad, y del artículo 42.2 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, resultó preciso requerir informe sobre su impacto de género.

Además, segundo el establecido en el art. 42.7 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, al tratarse de un proyecto que afecta la estructura orgánica, métodos de trabajo, procedimientos administrativos y burocráticos o régimen de personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia o del sector público autonómico se requirió informe a la Dirección General de Función Pública y a la Dirección General de Evaluación y Reforma administrativa

El 7 de agosto de 2019, la Dirección General de Planificación y Presupuestos hizo un requerimiento en el que solicita que se complete la memoria económica. En respuesta, la Dirección General de Evaluación y Reforma administrativa les acerca una memoria económica complementaria el 8 de agosto.

El 8 de agosto de 2019 emitió el informe de impacto de género la Secretaría General de la Igualdad en el que indica que la perspectiva de género no tiene una manifestación explícita en la mayor parte del texto del proyecto de decreto, ni que exista colisión con la normativa vigente en materia de igualdad.



El 27 de septiembre emite informe a Dirección General de Evaluación y Reforma administrativa.

La Dirección General de la Función Pública emitió su informe favorable el 30 de septiembre de 2019.

Consta igualmente en el expediente el certificado de la reunión del pleno de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos, que tuvo lugar el 30 de septiembre.

La Dirección General de Planificación y Presupuestos emite su informe favorable el 4 de noviembre.

Tras los informes y teniendo en cuenta los alegatos recibidos, la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa aporta el texto definitivo del proyecto de decreto.

Finalizada la fase de documentación y consulta recogida previamente, el proyecto se sometió a informe de la Asesoría Jurídica General, que se pronunció sobre cuestiones de legalidad y técnica normativa, segundo lo dispuesto en el artículo 43.1 de la LOFAXGA , emitiendo su informe el 28 de febrero de 2020, en el que realiza una serie de observaciones.

Con el fin de adecuarse al informe de la Asesoría Jurídica General, la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa, se completa el expediente con la siguiente documentación:

- Documentación justificativa del trámite de consulta pública previa
- Memoria justificativa complementaria
- Justificación de la recepción del texto del proyecto por las consellerías y la Secretaría General de la Presidencia
- Requerimiento de la Dirección General de Planificación y Presupuestos que motivó la elaboración de la memoria económica complementaria
- Memoria sobre la resolución de los alegatos del informe de la Secretaría General de la Igualdad



- Texto definitivo del proyecto

## 5. Legalidad

En cumplimiento del dispuesto en el artículo 12 de la Ley 3/2014, de 24 de abril, del Consello Consultivo de Galicia y de conformidad con el artículo 43.2 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, el proyecto se sometió a dictamen del Consello Consultivo de Galicia previo a su aprobación definitiva por la persona titular de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia

El proyecto se someterá a la Comisión de Secretarios Generales previa a su aprobación por el Consello da Xunta de Galicia (artículo 43.6 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre ).

De acuerdo con lo indicado se considera que el proyecto de *“Decreto por el que se regulan los instrumentos para la evaluación y la mejora de la calidad en el sector público autonómico de Galicia”*, reúne las condiciones esenciales para su aplicación y efectividad por lo que se informa favorablemente o mesmo.

La persona titular de la Secretaria General Técnica, después de ver la propuesta del subdirector general de Régimen Jurídico, de la Vicepresidencia y Consellería Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, considera que el proyecto de decreto sometido a informe se ajusta a la legalidad vigente, por lo que lo **informa favorablemente** (artículo 43.2 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre).

Santiago de Compostela, 9 de junio de 2020

La secretaria general técnica de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia