

*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.*

A Constitución española dispón no seu artigo 103 que a Administración pública sirva con obxectividade os intereses xerais, e recoñece no seu artigo 23 o dereito dos cidadáns a participar nos asuntos públicos.

En liña cos ditos mandatos constitucionais, o Estatuto de autonomía de Galicia establece no seu artigo 4.2º que os poderes públicos de Galicia facilitarán a participación de todos os galegos na vida política, económica, cultural e social.

Por outra banda, atendendo ao artigo 3 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, acorde coa súa nova redacción dada pola Lei 4/1999, do 13 de xaneiro, as administracións públicas, nas súas relacións cos cidadáns, deben actuar de acordo cos principios xerais de transparencia e participación, e tendo presentes os criterios de eficiencia e servizo ao cidadán.

Baixo ese marco xeral, a Lei 4/2006, do 30 xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega, promove un modelo de Administración comprometida coa satisfacción das necesidades e expectativas da cidadanía, que garanta a transparencia, a eficacia e a eficiencia na organización e na xestión pública, e que facilite que a sociedade asuma un papel activo na vida administrativa e participe no deseño e mellora dos servizos públicos.

Como un importante instrumento de xestión da calidade e mellora continua dos servizos públicos, para promover a transparencia da organización e xestión pública, así como para favorecer a referida participación dos cidadáns no deseño e mellora dos servizos que ofrece a Administración, a Lei 4/2006, do 30 de xuño, identifica no seu artigo 6 as cartas de servizos.

Ben que, en canto a cartas de servizos, a Administración autonómica galega tiña ata a data unha regulación normativa a través do Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e Observatorio da Calidade, a evolución que teñen experimentado tanto a concepción como a xestión das cartas de servizos nas administracións públicas fan recomendable proceder a unha nova regulación das cartas de servizos, que facilite a súa implantación na Xunta de Galicia e que permita unha actualización dos criterios metodolóxicos e instrumentos da súa elaboración, así como establecer aspectos non previstos ata a actualidade na Comunidade Autónoma de Galicia.

Así mesmo, a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a través da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, ten atribuídas competencias relativas a:

a) Impulsar a modernización e reforma da Administración autonómica de Galicia, para garantir que

os principios da mellora continua da xestión, a transparencia, a participación e a responsabilidade sexan unha constante na actuación da Administración pública autonómica e que os servizos que se lle prestan ao cidadán se desenvolvan con criterios de máxima calidade, eficacia, eficiencia e orientación á satisfacción dos cidadáns.

b) Definir os criterios xerais, desenvolver e executar programas, métodos, ferramentas e proxectos que redunden na mellora da calidade da xestión dos servizos públicos da Xunta de Galicia.

Respondendo aos principios e competencia antes sinalados e como un elemento destacado dentro do conxunto de actuacións no ámbito da modernización abordados actualmente pola Administración pública galega, a través deste decreto regúlase e promóvese o Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia.

No seu fin último as cartas de servizos deben permitir ás administracións públicas mellorar a calidade dos servizos públicos mediante a análise e identificación dos servizos prestados, así como a definición e difusión de compromisos de calidade que asumen as organizacións na prestación destes servizos, e estar en disposición de dar resposta ás necesidades e expectativas do cidadán ou usuario dos servizos, así como realizar un seguimento do grao de cumprimento deses compromisos e comunicar os resultados da súa implantación.

Por outra banda, a través do capítulo III deste decreto procédese á creación e regulación dun Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia que a modo de síntese ten como obxectivos fundamentais a recollida, intercambio, análise e divulgación de información actualizada e fiable sobre a evolución da xestión da calidade, a modernización, e Administración electrónica nas administracións públicas de Galicia.

A creación do citado observatorio, contribúe ao cumprimento das previsións recollidas na Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos en canto que facilita a accesibilidade aos servizos que xestiona a Administración autonómica.

Por outra banda, este decreto pretende desenvolver a Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e boas prácticas na Administración pública galega, promovendo unha regulación que, no marco das actuacións globais de mellora que adopta a Administración autonómica galega, contribúa a impulsar a xestión da calidade a través do desenvolvemento das cartas de servizos da Xunta de Galicia, e da potenciación da actuación do Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.

En virtude do anterior, por proposta do conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, de acordo co ditame do Consello Consultivo de Galicia e logo de deliberación do Consello da Xunta de

Galicia na súa reunión do día vinte e dous de maio de dous mil oito,

**DISPOÑO:**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIÓN XERAIS**

**Artigo 1º.-Obxecto.**

Este decreto ten por obxecto regular, en desenvolvemento do marco xeral da Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e boas prácticas na Administración pública galega, as cartas de servizos e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.

**Artigo 2º.-Ámbito de aplicación.**

As disposicións contidas neste decreto serán de aplicación:

a) Aos órganos da Administración autonómica galega e aos seus organismos autónomos de carácter administrativo.

b) A axencias públicas autonómicas, organismos de carácter comercial, industrial, financeiro ou análogo, ás sociedades públicas autonómicas e entes públicos dependentes da Xunta de Galicia que presten servizos públicos relevantes e directos ao cidadán, sempre e cando os seus órganos de goberno ou dirección acorden acollerse ao sistema de cartas de servizos regulado por este decreto.

**CAPÍTULO II  
AS CARTAS DE SERVIZOS**

**Artigo 3º.-Definición.**

Unha carta de servizos é un instrumento de xestión da calidade que promove un proceso de análise e mellora dos servizos dunha organización e cuxos resultados se plasman en documentos divulgativos de acceso público, impresos ou electrónicos, en que, como mínimo, se identifican servizos públicos que presta a organización, os órganos responsables desa prestación, os dereitos dos usuarios deses servizos, así como niveis estándar e compromisos de calidade a que se axustará a prestación dos ditos servizos.

**Artigo 4º.-Criterios orientadores das cartas de servizos.**

1. A regulación contida no capítulo II deste decreto configúrase como o Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia, que se concretará de acordo cos procedementos contidos nel.

2. Acorde cos principios xerais de actuación recollidos no artigo 2 da Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega, o Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia desenvolverase orientado polos criterios de eficacia, eficiencia, coherencia, transparencia, modernización, mellora continua, responsabilidade e, especialmente, de compromiso cos cida-

dáns e fomento da colaboración e participación cidadá na mellora dos servizos públicos.

**Artigo 5º.-Competencia para desenvolver proxectos de cartas de servizos.**

Poderán elaborar proxectos de cartas de servizos os órganos, centros ou unidades, calquera que sexa o seu nivel orgánico, con competencia material ou funcional nos servizos sobre os que se pretenden desenvolver as respectivas cartas.

**Artigo 6º.-Tipoloxía de cartas.**

1. As cartas de servizos que se elaboren poden ter por obxecto o conxunto dos servizos ou servizos específicos que un órgano ou nivel organizativo da Administración da Xunta de Galicia presta a un dos tipos de destinatarios seguintes:

a) Ao cidadán.

b) Ao propio persoal da Administración autonómica ou outros órganos, centros, departamentos ou entidades dependentes da Xunta de Galicia.

2. Así mesmo, para os supostos en que o ámbito competencial sobre uns servizos corresponda a varias organizacións responsables da prestación deses servizos, distinguirase entre os seguintes tipos de cartas de servizos:

a) Cartas de servizos interdepartamentais: aquelas que teñan por obxecto un ou varios servizos en cuxa prestación participan distintos órganos ou organismos dependentes de máis dunha consellería da Xunta de Galicia.

b) Cartas de servizos interadministrativas: aquelas que teñan por obxecto un ou varios servizos en cuxa prestación participan órganos ou organismos dependentes da Xunta de Galicia e órganos ou organismos doutras administracións públicas.

**Artigo 7º.-Niveis de calidade das cartas de servizos.**

1. Segundo o rigor de desenvolvemento e o cumprimento dos requisitos mínimos que se establecen neste decreto, as cartas de servizos da Xunta de Galicia someteranse a un sistema de cualificación de tres niveis de calidade acadado, en función do cal a cada proxecto de carta de servizos elaborado se lle asignará unha das categorías distintivas que, clasificadas de menor a maior grao de calidade, se establecen a continuación:

a) Carta de servizos base.

b) Carta de servizos auditada.

c) Carta de servizos consolidada.

2. A cualificación do nivel de calidade que corresponda a cada carta de servizos será efectuada pola Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, polo procedemento sinalado no artigo 10º deste decreto e atendendo ao cumprimento dos requisitos mínimos que se detallan no anexo I

desta norma para cada un dos niveis de calidade sinalados no parágrafo anterior.

3. A concreta categoría ou nivel de calidade acadado por unha carta de servizos poderá identificarse nos soportes divulgativos da carta en cuestión empregando a correspondente marca distintiva prevista para cada categoría de carta de servizos e que se determinará a través do manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia ao cal se refire o artigo 11.4º deste decreto.

*Artigo 8º.-Responsabilidades de impulso das cartas de servizos.*

1. A Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas impulsará e velará pola harmonización do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia, ao tempo que, por petición dos diferentes niveis organizativos de departamentos interesados en desenvolver proxectos de cartas de servizos, facilitará ao resto da organización da Administración autonómica:

a) Orientación e asesoramento sobre a tipoloxía e o proceso de desenvolvemento de cartas de servizos,

b) Formación básica en materia de calidade, cartas de servizos e sobre a metodoloxía e ferramentas de traballo para desenvolver proxectos de cartas de servizos, e

c) Documentación e ferramentas de traballo específicas da Xunta de Galicia que faciliten a elaboración das cartas de servizos.

2. Corresponde á Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza concretar e actualizar metodoloxías para a elaboración de cartas de servizos, a través da publicación de guías, manuais ou outros instrumentos complementarios relacionados co Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia, que serán de necesario cumprimento naqueles aspectos, criterios ou requisitos mínimos que neles se establezan en desenvolvemento do previsto neste decreto en relación coas cartas de servizos.

3. A aprobación das guías e manuais do Programa de cartas de servizos referidos no parágrafo anterior farase mediante orde do titular da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a cal se publicará no *Diario Oficial de Galicia* (en diante, DOG).

4. Co fin de facelo máis accesible a todo órgano, centro ou unidade da Xunta de Galicia, o contido das guías, manuais e instrumentos complementarios referidos nos puntos anteriores farase público, polo menos, mediante edicións impresas ou a través da intranet corporativa da Xunta de Galicia, a partir do día seguinte ao da entrada en vigor da referida orde.

*Artigo 9º.-Responsabilidades de elaboración e xestión das cartas de servizos.*

1. Sen prexuízo da función de impulso e promoción que ten a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, as secretarías e direccións xerais das consellerías da Xunta de Galicia ou o máximo nivel directivo dos organismos autónomos, empresas e demais niveis organizativos identificados no artigo 2º deste decreto promoverán e facilitarán o desenvolvemento de cartas de servizos no ámbito competencial dos seus respectivos departamentos.

2. A execución concreta do proceso de elaboración de cada carta de servizos será levado a cabo por un equipo de traballo constituído para o efecto e que terá uns requisitos mínimos diferentes dependendo do nivel de carta de servizos que se pretenda desenvolver e que aparecen recollidos no anexo I deste decreto.

3. Para todas as categorías de cartas de servizos previstas no artigo 7º, as secretarías e direccións xerais das consellerías da Xunta de Galicia ou o máximo nivel directivo dos organismos autónomos, empresas e demais entes identificados no artigo 2º deste decreto, comunicarán á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas o inicio do desenvolvemento de cada proxecto de carta de servizos por parte de calquera dos niveis organizativos deles dependentes, co fin de deixar constancia do comezo dos traballos tendentes á súa elaboración e, de ser o caso, solicitar apoio ou colaboración nese cometido.

4. Os responsables dos niveis organizativos que directamente prestan os servizos obxecto dunha carta de servizos, así como os titulares dos centros directivos dos cales dependan, serán os responsables da xestión e actualización desa carta de servizos.

*Artigo 10º.-Aprobación e cualificación do nivel de calidade das cartas de servizos.*

1. Os proxectos de novas cartas de servizos, ou os de modificación ou actualización de cartas de servizos xa vixentes, elaborados por un ou varios niveis organizativos dependentes dunha mesma consellería da Xunta de Galicia, terán unha aprobación final mediante unha orde do titular da consellería que será publicada no DOG xunto cunha versión íntegra do texto coa totalidade dos contidos da carta de servizos finalmente elaborada.

2. No suposto de proxectos de cartas de servizos interdepartamentais, isto é, dependentes de máis dunha consellería, a aprobación final do proxecto deberase formalizar mediante unha orde conxunta dos titulares das consellerías participantes no proxecto en cuestión.

3. Para os casos de proxectos de cartas de servizos interadministrativas, nos cales ademais da Xunta de Galicia participen outras administracións públicas de carácter local, autonómico, estatal ou internacional, o trámite de aprobación final destas cartas farase a través do correspondente convenio de colabora-

ción ou documento equivalente entre as partes participantes en cada proxecto, asegurando en todo caso que con esta aprobación se garante o cumprimento dos requisitos metodolóxicos de elaboración de cartas de servizos previstos na Xunta de Galicia, e sen menoscabo do cumprimento doutros requisitos metodolóxicos estipulados polas outras administracións públicas intervenientes no proxecto.

4. Con carácter previo á súa aprobación final, todo proxecto de nova carta de servizos deberá contar con informe favorable da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

5. Para solicitar o informe referido no punto anterior, unha vez rematado o desenvolvemento de cada proxecto de carta de servizos, a persoa titular do centro directivo da Xunta de Galicia responsable da elaboración ou da coordinación do proxecto deberá formalizar a solicitude do informe referido no parágrafo anterior ante a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, remitindo, ademais, unha comunicación de asunción dos compromisos que se identifiquen no proxecto de carta, unha proposta dos soportes divulgativos da carta de servizos elaborada, e a previsión de edición e distribución deles en formatos DOG, web e folletos impresos, así como datos identificativos do coordinador do proxecto desenvolto.

6. Para a emisión do informe preceptivo sobre o proxecto de carta de servizos, a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas terá en conta os resultados dos labores de auditoría levados a cabo polo persoal auditor dependente desa dirección xeral co fin de contrastar o cumprimento dos requisitos mínimos establecidos no anexo I deste decreto.

Os devanditos labores de auditoría serán executados nun prazo máximo de 30 días hábiles contados a partir da recepción na Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas da solicitude de informe referido no anterior punto 5 deste artigo.

7. O informe preceptivo antes referido expresará, como mínimo, o sentido favorable ou desfavorable á aprobación do proxecto de carta de servizos, o nivel de calidade concreto que teña acadado o proxecto sometido a informe atendendo ao cumprimento dos requisitos recollidos no anexo I deste decreto, e a marca distintiva dese nivel acadado, a cal poderá ser empregada nos distintos soportes divulgativos da carta de servizos logo da súa aprobación final.

8. O informe da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas será elaborado e emitido por esta nun prazo máximo de cinco días hábiles contados a partir da data de finalización dos labores de auditoría sinalados no punto 6 deste artigo.

9. No suposto de proxectos de cartas non susceptibles de obter con carácter favorable o informe da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Polí-

ticas Públicas, o dito informe determinará as medidas correctoras que debe executar a organización elaboradora do proxecto de carta de servizos para adecualo, así como o prazo máximo para executar esas medidas correctoras e xustificalas ante a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas. Nestes casos o prazo de cinco días para a emisión do informe desa dirección xeral comezará a contar desde a data desa xustificación da execución das medidas correctoras.

10. Só unha vez obtido o informe favorable da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas sobre un proxecto de carta de servizos rematado, a persoa titular da secretaría xeral da consellería da que dependa o centro directivo ou centros directivos responsables da elaboración ou da coordinación do proxecto de carta de servizos, remitirá ao DOG o texto íntegro divulgativo do proxecto de carta de servizos xunto co da orde ou, de ser o caso, do documento equivalente de aprobación final da carta.

*Artigo 11º.-Difusión, contido e imaxe corporativa das cartas de servizos.*

1. Independentemente do nivel de calidade que teña recoñecido, toda carta de servizos da Xunta de Galicia deberá ser obxecto da máis ampla difusión entre os potenciais usuarios ou interesados nos servizos a que se refire cada carta, e por isto, a partir da data de publicación da orde de aprobación final da carta de servizos referida nos parágrafos 1, 2 e 3 do artigo 10º deste decreto, os centros directivos responsables da súa elaboración deberán garantir, como mínimo:

a) Facer públicos os contidos da carta a través de tres versións: versión impresa de só texto para o DOG, versión de folleto impreso e versión web,

b) A dispoñibilidade das ditas versións nas súas dependencias de atención aos usuarios dos servizos e ao público en xeral,

c) A distribución e dispoñibilidade dos soportes da versión folleto impreso da carta nas unidades ou servizos administrativos de información e atención ao cidadán da Xunta de Galicia e dependentes da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

2. Para dar cumprimento ao establecido no artigo 2 k) da Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega, no suposto de cartas de servizos orientadas a persoas con discapacidades visuais, auditivas ou doutro tipo, os departamentos responsables da elaboración das respectivas cartas deberán velar para que os contidos esenciais das cartas de servizos se difundan a través de soportes divulgativos que recollan os ditos contidos en linguaxes ou medios adaptados a persoas con ese tipo de discapacidades, facilitando o seu acceso ás cartas de servizos vixentes na Xunta de Galicia.

3. Os contidos mínimos que, a través das diferentes versións divulgativas, debe presentar publicamente unha carta de servizos aprobada, dependendo do nivel de calidade que pretenda acadar, serán recollidos no anexo I deste decreto.

Todas as cartas de servizos conterán información suficiente sobre o sistema que teñen previsto os órganos, centros ou unidades para que os destinatarios dos servizos poidan presentar as súas suxestións, queixas e reclamacións respecto dos servizos obxecto da carta. En todo caso, o devandito sistema deberá contar, como mínimo, coas condicións, termos, lugares e modalidades de tramitación e resolución previstas no Decreto 164/2005, do 16 de xuño (DOG nº 121, do 24 de xuño).

4. Coa excepción da versión impresa do DOG, as restantes versións e formatos de soportes divulgativos de todas as cartas de servizos seguirán uns criterios mínimos de identidade, deseño e estrutura gráfica corporativa normalizada e que se determinarán nun manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia, que será elaborado e divulgado conforme o disposto nos parágrafos 2, 3 e 4 do artigo 8º deste decreto.

#### Artigo 12º.-*Actualización das cartas de servizos.*

1. As cartas de servizos deberán ser actualizadas cada vez que existan circunstancias que fagan necesario modificar as condicións ou contidos delas, por cambios significativos na organización ou na definición dos procesos internos que sustentan os servizos obxecto das cartas, por variación nas expectativas dos usuarios, por superación dos compromisos establecidos ou por outras circunstancias que aconsellen a súa revisión e modificación.

2. No caso de cartas de servizos auditadas e cartas de servizos consolidadas realizarase unha revisión da carta polo menos cada tres anos a partir da súa aprobación inicial.

3. No caso de que sexa necesario actualizar ou modificar as condicións ou contidos dunha carta de servizos vixente, o procedemento de aprobación da dita actualización ou modificación da carta deberá realizarse seguindo o mesmo procedemento definido no artigo 10º deste decreto.

#### Artigo 13º.-*Derrogación das cartas de servizos.*

1. Nos supostos en que, por razóns substanciais sobrevidas, non sexa posible a actualización ou modificacións das cartas de servizos para posibilitar a continuidade da vixencia dos seus contidos, procederá formalizar a derogación das ditas cartas.

2. A derogación deberá ser proposta pola persoa titular do centro directivo responsable dos servizos obxecto da carta ou da correspondente área competencial en que estivesen encadrados os ditos servizos, a través dunha proposta debidamente motivada e acreditada, e que será remitida á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas ten-

do en conta algunha das seguintes razóns substanciais sobrevidas:

a) A desaparición das competencias que sustentan a prestación dos servizos,

b) Calquera outra razón ou circunstancia que determine que os termos e contidos dunha carta de servizos publicada sexan de imposible aplicación.

3. Con carácter previo á formalización da derogación dunha carta de servizos da Xunta de Galicia, o centro directivo que propoña a súa derogación deberá obter da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas informe favorable sobre a proposta de derogación; este informe emitirase con base na comprobación da existencia de, polo menos, algunha das razóns substanciais referidas no anterior punto 2.

4. O proceso de derogación formalizarase mediante unha orde publicada no DOG da persoa titular da consellería que teña as competencias relacionadas co ámbito dos servizos das cartas de servizos obxecto de derogación.

5. Tanto para o caso das cartas de servizos interdepartamentais como no caso de non existir ningunha consellería que teña as competencias referidas no parágrafo 4 deste artigo, será a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza quen proceda a formalizar, polo mesmo procedemento, a derogación de cartas de servizos non vixentes.

6. No caso de cartas de servizos interadministrativas que deban ser derogadas, a proposta de derogación será formulada pola Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza atendendo, en todo caso, ao procedemento previsto para o efecto no correspondente convenio de colaboración ou documento equivalente entre as partes participantes referido no artigo 10.3º deste decreto.

#### Artigo 14º.-*Rexistro xeral de cartas de servizos.*

1. Créase o Rexistro xeral de cartas de servizos da Xunta de Galicia, que xestionará a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza a través da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

2. Nese rexistro inscribírase, como mínimo, información referida a:

a) Cartas de servizos aprobadas, actualizadas, modificadas, derogadas.

b) Data e órgano competente que formaliza a aprobación, actualización, modificación ou derogación de cartas vixentes,

c) Categoría ou nivel de calidade asignado a cada carta de servizos.

#### Artigo 15º.-*Seguimento interno das cartas de servizos.*

1. Todo órgano, centro ou unidade dependente da Xunta de Galicia que elabore un proxecto de carta de servizos auditada ou de carta de servizos consolidada

deberá dispoñer dun sistema de información para o seguimento e control interno de resultados cuantificables e contrastables da implantación da carta de servizos tras a súa aprobación e entrada en vigor, e a través do cal poida obter, polo menos, resultados do grao de cumprimento dos compromisos asumidos nas cartas ou da evolución da calidade da prestación dos servizos ou, de ser o caso, de execución dos plans de mellora asociados ás cartas de servizos.

2. Tendo en conta eses resultados, os órganos responsables da elaboración dunha carta de servizos auditada ou dunha carta de servizos consolidada deberán elaborar informes de seguimento da carta de servizos, informes que, como mínimo, terán un carácter anual logo da aprobación final da carta.

3. Unha copia deses informes de seguimento deberán ser remitidos no mes de xaneiro de cada ano natural á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, a cal, a partir deles e con posterioridade á súa análise, procederá a realizar as actuacións de comprobación que determine como necesarias para facilitar un seguimento global de todas as cartas de servizos vixentes na Xunta de Galicia, para contrastar os resultados dese seguimento.

*Artigo 16º.-Seguimento global e memoria anual do Programa de cartas de servizos.*

1. A Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas levará a cabo o seguimento global do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia elaborando anualmente unha memoria ou informe xeral do estado do dito programa; para iso terá en conta o seguinte:

a) Os informes anuais de seguimento interno de cada carta de servizos vixente, recollidos no anterior artigo 15º,

b) A información dispoñible no Rexistro xeral de cartas de servizos previsto no artigo 14º,

c) Os resultados das súas propias actuacións de auditoría, análise, estudo e contraste procedentes que, con base nas súas competencias, leve a cabo en relación con proxectos de cartas de servizos en tramitación ou con cartas de servizos en vigor.

2. Para contrastar os resultados de seguimento interno referidos no parágrafo anterior, a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas poderá realizar ou promover a execución de estudos de detección de expectativas, de análise de calidade percibida ou de avaliación da satisfacción que teñen os usuarios con respecto a servizos públicos obxecto de cartas de servizos vixentes na Xunta de Galicia, empregando para iso técnicas de investigación cualitativas ou cuantitativas.

3. O informe xeral do Programa de cartas de servizos, referido no parágrafo 1 deste artigo, deberá ser elaborado pola Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas no segundo trimestre do ano natural en que lle son remitidos os informes

anuais de seguimento por parte dos órganos responsables das cartas de servizos vixentes.

4. Tras a súa elaboración, o informe xeral do estado do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia será presentado e sometido á aprobación do Consello da Xunta de Galicia. Unha vez aprobado polo Consello da Xunta de Galicia, a través do enderezo da internet [www.xunta.es](http://www.xunta.es), faranse públicos resultados finais do dito informe.

*Artigo 17º.-Posible certificación das cartas de servizos.*

1. Os diferentes centros directivos ou órganos da Administración autonómica galega que contén con cartas de servizos aprobadas e vixentes poderán someter estas últimas a un proceso voluntario de certificación delas por unha entidade certificadora externa e independente da Xunta de Galicia.

2. As entidades públicas ou privadas a través das cales se pretenda acometer o dito proceso de certificación externa deberán ser entidades independentes da Xunta de Galicia, de recoñecido prestixio nacional ou internacional, que cumpran cos requisitos da norma EN 45011 requisitos xerais para entidades que realizan a certificación de produtos ou da norma UNE que en cada momento estea en vigor a ese respecto, e cuxo procedemento e capacidade de certificación sexan validados pola Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, de acordo cos requisitos que expresamente se recollan nunha orde específica de desenvolvemento deste decreto.

*Artigo 18º.-Medidas de recoñecemento das cartas de servizos.*

A Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, ben normativamente, ben a través de plans ou outros instrumentos que promovan as ditas medidas, poderá establecer medidas de recoñecemento a cartas de servizos elaboradas e vixentes atendendo ao nivel de calidade ou aos resultados de implantación que acadan estas.

CAPÍTULO III

OBSERVATORIO DA CALIDADE E DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE GALICIA

*Artigo 19º.-Creación e adscrición do observatorio.*

1. Créase o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia (en diante, OCEG) co fin último de promover e executar actuacións de recompilación, análise, seguimento e valoración da tendencia da xestión da calidade, a modernización e a Administración electrónica nas administracións públicas galegas, así como promover a difusión de datos, informacións e coñecementos sobre as ditas materias.

2. Coas funcións que se concretan no artigo 20º deste decreto, o OCEG constitúese ao mesmo tempo como:

a) Un órgano asesor para a valoración da evolución da xestión da calidade, a modernización administra-

tiva e a administración electrónica nas administracións públicas de Galicia, así como para a participación e colaboración coas ditas administracións públicas nestas materias, e contribuír á promoción e extensión de coñecementos, plans e programas de xestión da calidade e da administración electrónica en Galicia,

b) Un sistema de información para a análise, comparación, seguimento e divulgación de datos, información e coñecementos relacionados coas materias referidas na alínea anterior.

3. O OCEG adscríbese á Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, e a súa coordinación funcional atribúese á Dirección Xeral da Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

Artigo 20º.-*Funcións do OCEG.*

Para o cumprimento dos seus fins, o OCEG terá como principais funcións as seguintes:

a) Desenvolver ou promover recompilacións, estudos e análises de datos que permitan coñecer cunha visión global o nivel de desenvolvemento, a tendencia e as posibles problemáticas que poden afectar a extensión da modernización, a xestión da calidade e a administración electrónica nas administracións públicas galegas.

b) Facilitar análises comparativas e aliñacións dos datos dese nivel de desenvolvemento e tendencia cos doutras administracións públicas nacionais ou internacionais.

c) Promover nas materias propias do OCEG o intercambio de experiencias e información cuantitativa e cualitativa, así como a cooperación entre administracións, observatorios da calidade e outros organismos ou entidades, públicas ou privadas, profesionais e investigadores de ámbito autonómico, nacional ou internacional.

d) Impulsar a organización de eventos formativos, reunións de expertos ou de grupos de traballo ad hoc que contribúan ao mellor cumprimento dos seus obxectivos.

e) Promover e xestionar a elaboración e difusión de publicacións técnicas, impresas ou electrónicas, específicas e monográficas ou de publicación periódica.

f) Xestionar e ofrecer periodicamente e, como mínimo, a través dunha web específica, información sobre o nivel de calidade co que se prestan en Galicia os servizos públicos e a Administración electrónica, eventos formativos, noticias de actualidade, ou enlaces con outras fontes de información, observatorios da calidade ou outras entidades ou institucións de interese.

g) Promover ou colaborar na programación e xestión de premios ou medidas de recoñecementos por boas prácticas nas administracións públicas.

h) Elaborar e presentar publicamente informes nos cales se reflectan o estado de situación ou a evolu-

ción prevista en relación coas materias obxecto do OCEG.

i) Facilitar datos, no que se refira á Administración electrónica nas administracións públicas, ao Observatorio Galego da Sociedade da Información (OGSI), dependente da Consellería de Innovación e Industria de la Xunta de Galicia.

j) Calquera outra función que no ámbito específico e propio do OCEG lle sexa asignada regulamentariamente ou pola persoa titular da consellería á cal se adscribe o OCEG.

Artigo 21º.-*Estrutura do OCEG.*

1. Como órgano asesor, o OCEG estrutúrase nun pleno e en dous grupos de traballo técnico.

2. O Pleno do OCEG terá a seguinte composición:

a) Presidente/a: a persoa titular da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

b) Vicepresidente/a: a persoa titular da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, quen, ademais das súas propias funcións, en caso de vacante, ausencia ou enfermidade da presidencia do OCEG, exercerá as funcións desta última.

c) Vogais: en número non superior a dez, garantindo polo menos a representación seguinte:

c.1) A persoa titular da Subdirección Xeral de Modernización Administrativa da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

c.2) A persoa titular da Subdirección Xeral de Servizos Informáticos e de Telecomunicacións da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

c.3) A persoa titular da Secretaría Xeral e do Patrimonio da Consellería de Economía e Facenda.

c.4) A persoa titular da Dirección Xeral de Promoción Industrial e Sociedade da Información da Consellería de Innovación e Industria.

c.5) A persoa titular da Dirección Xeral de Administración Local da Xunta de Galicia.

c.6) A persoa titular da dirección do Instituto Galego de Estatística.

c.7) A persoa titular da Axencia de Avaliación das Políticas Públicas e a Calidade dos Servizos do Ministerio de Administracións Públicas.

c.8) Unha persoa representante das universidades públicas de Galicia, designadas por proposta do Consello Galego de Universidades.

c.9) Unha personalidade de recoñecido prestixio a nivel autonómico, nacional ou internacional en materia de calidade nas administracións públicas.

c.10) Unha personalidade de recoñecido prestixio a nivel autonómico, nacional ou internacional en materia de Administración electrónica.

No caso dos vogais identificados nas alíneas c.7), c.8), c.9), c.10), mediante convenio administrativo ou documento vinculante semellante, de ser o caso, regularizarase a súa participación nas reunións e traballos que desenvolva o OCEG.

e) Secretario/a: a persoa titular da xefatura do Servizo de Administración Electrónica da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, quen exercerá as funcións que lle atribúe o artigo 25 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, desenvolvendo as súas funcións con voz pero sen dereito a voto.

3. Funcionalmente, por proposta da súa presidencia, os membros do pleno do OCEG configurarán dous grupos de traballo técnico atendendo aos seguintes criterios:

a) Crearase un grupo de traballo técnico sobre modernización e calidade nas administracións públicas galegas, que o configurarán, como mínimo, as persoas referidas nas alíneas c.1), c.7) e c.9) do anterior punto 2, actuando de secretario un dos seus membros designado polo presidente do Pleno.

b) Crearase un grupo de traballo técnico sobre a Administración electrónica nas administracións públicas galegas, que o configurarán, como mínimo, as persoas vogais referidas nas alíneas c.2), c.4) e c.10) do anterior punto 2, actuando de secretario un dos seus membros designado polo presidente do Pleno.

c) As persoas vogais referidas nas alíneas c.3), c.5), c.6) e c.8) do punto 2 deste artigo poderán ser membros permanentes en ambos os dous grupos de traballo técnico antes identificados.

4. Os vogais do observatorio serán nomeados pola presidencia do OCEG. No suposto de que algún dos vogais perdesa a súa representatividade, procederase ao seu cesamento e a designarse unha persoa substituta, conforme o sinalado anteriormente.

5. Coa excepción do caso dos vogais previstos nas anteriores alíneas c.9) e c.10), no caso de ausencia, enfermidade ou calquera outra causa xustificada, os vogais do observatorio poderán ser substituídos por outra persoa ao servizo da unidade ou organización á cal representen, e acreditarán ante o secretario do observatorio a súa designación ou representación.

6. Ás sesións de traballo do OCEG poderán asistir tamén, invitadas pola súa presidencia, outras persoas cualificadas ou institucións que, por razón da súa actividade ou coñecementos especializados, teñan relación relevante coas materias obxecto do OCEG.

7. Como sistema de información, a través dunha páxina web específica [www.ocegobservatorio.org](http://www.ocegobservatorio.org), o OCEG establecerá unha canle aberta de comunicación e difusión dos datos, informacións, traballos e materiais que elabore.

#### Artigo 22º.-*Funcionamento do OCEG.*

1. O Pleno do OCEG manterá, como mínimo, unha reunión anual de carácter ordinario para aprobar o plan de traballo anual do observatorio. E con carácter extraordinario o Pleno reunirse cantas veces sexa convocado pola súa presidencia, por iniciativa propia ou por proposta de, polo menos, unha terceira parte dos seus integrantes.

2. Os grupos de traballo técnico manterán, como mínimo, dúas reunións ordinarias anuais, unha por semestre, e con carácter extraordinario cantas veces o decidan por iniciativa propia ou cando sexan convocados pola presidencia do OCEG para seguimento de resultados do plan anual do OCEG nos respectivos ámbitos de actuación de cada grupo técnico.

3. As funcións e cometidos específicos dos distintos tipos de membros e dos grupos de traballo técnico do OCEG poderán asignarse a través de norma de desenvolvemento regulamentario deste decreto.

4. En todo o non previsto neste decreto en relación co funcionamento do observatorio observarase o disposto nas normas que sobre os órganos colexiados contén o capítulo II, do título II da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

5. Os custos de funcionamento do observatorio e de elaboración dos seus estudos non suporán en ningún caso incremento do gasto público e financiaranse con cargo ao orzamento de gastos da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

#### *Disposicións adicionais*

Primeira.-Autorízase a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para que elabore e aprrobe as revisións ou modificacións que en cada momento se consideren necesarias nas guías e manuais complementarios relacionados co Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia.

A aprobación e entrada en vigor das revisións ou modificacións de guías e manuais farase mediante o mesmo procedemento recollido no artigo 8.3º deste decreto.

Segunda.-A Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas queda facultada para adoptar cantas actuacións e medidas considere necesarias para lles facilitar aos departamentos da Xunta de Galicia o proceso de elaboración ou certificación de cartas de servizos, para validar as entidades certificadoras das cartas de servizos da Xunta de Galicia, e para coordinar e homoxeneizar a relación deses departamentos coas posibles entidades certificadoras ou outras entidades de apoio ou desenvolvemento de proxectos de cartas de servizos.

Terceira.- Queda modificado o artigo 17 do Decreto 37/2007, do 15 de marzo, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, ao considerarse



engadidas a el as funcións que se lle atribúen á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas por este decreto a través dos artigos 7.2º, 8.1º, 10.4º, 13.3º, 14.1º, 16.1º, 16.2º, 17.2º, 19.3º, así como pola disposición adicional segunda.

#### *Disposición transitoria*

Única.-Aqueles órganos da Xunta de Galicia que teñan actualmente aprobadas cartas de servizos ou iniciasen o desenvolvemento dun proxecto de carta de servizos sen suxeitarse aos criterios, metodoloxía, procedemento e demais requisitos mínimos recollidos neste decreto, así como na guía metodolóxica e no manual de identidade gráfica citados no artigo 8º deste decreto, no prazo máximo dun ano desde o día seguinte ao da súa entrada en vigor, deberán proceder á revisión, adaptación e oportuna aprobación das ditas cartas ou proxectos de cartas conforme o regulado por esta norma.

#### *Disposición derogatoria*

Única.-Quedan derogadas cantas disposicións de igual ou inferior categoría se opoñan, contradigan ou resulten incompatibles co disposto neste decreto e, en concreto, o Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e observatorio da calidade.

#### *Disposicións derradeiras*

Primeira.-Autorízase o conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para ditar as disposicións necesarias para a execución e desenvolvemento deste decreto.

Segunda.-Este decreto entrará en vigor o mesmo día da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, vinte e dous de maio de dous mil oito.

Emilio Pérez Touriño  
Presidente

José Luis Méndez Romeu  
Conselleiro de Presidencia, Administracións  
Públicas e Xustiza

#### *ANEXO I*

#### **Requisitos mínimos para determinar o nivel de calidade de cartas de servizos durante o trámite do informe previo á aprobación final de proxectos de cartas de servizos novas ou proxectos de actualización ou modificación de cartas de servizos xa vixentes**

I.A) Requisitos mínimos para determinar a categoría carta de servizos base:

1. Comunicación escrita á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas (en adiante DXCAPP) dando conta do desenvolvemento do proxecto de carta de servizos e a asunción dos seus compromisos, por parte da secretaría ou dirección xeral da respectiva consellería ou o máximo nivel directivo do que dependa o órgano, centro ou

unidade prestadora dos servizos obxecto da carta, ou responsable dela.

2. O proxecto de carta de servizos conta desde o seu inicio cun coordinador e no seu desenvolvemento participou, polo menos, un responsable directo do órgano, centro ou unidade prestadora dos servizos obxecto da carta ou persoal coñecedor dos procedementos internos dos ditos servizos.

3. Os soportes divulgativos da carta teñen os seguintes contidos mínimos:

a) Denominación/título da carta de servizos.

b) Ano de edición e número de exemplares da edición respectiva da carta.

c) Propósito xeral da carta (subscrito polas persoas titulares dos centros directivos, con nivel mínimo de dirección xeral, que promoven a carta de servizos).

d) Servizos do órgano, centro ou unidade obxecto da carta.

e) Compromisos cualitativos ou cuantitativos de prestación de servizos.

f) Datos identificativos do órgano, centro ou unidade, concretando como mínimo:

1. Denominación do órgano, centro ou unidade ou órganos, centros ou unidades prestadoras dos servizos e, de ser o caso, do órgano, centro ou unidade responsable da carta.

2. Enderezos postais, telefónicos e electrónicos das dependencias do ou dos órganos, centros ou unidades prestadoras dos servizos (teléfono, fax, correo electrónico, páxina web).

3. Horarios de atención ao público.

g) Normativa reguladora e/ou dereitos legais dos usuarios en relación cos servizos obxecto da carta.

h) O sistema e as condicións que teñen os usuarios para a tramitación de suxestións e queixas, segundo se establece no punto 3 do artigo 11º deste decreto.

4. No suposto de incorporación de compromisos, medidas de compensación ou emenda que teñan unha posible repercusión económica, a unidade responsable da carta presentará á DXCAPP xustificación de contar coa autorización da Consellería de Economía e Facenda que autorice a implantación dos ditos compromisos ou medidas de compensación/emenda.

5. Informe favorable da DXCAPP previo á aprobación definitiva da carta, condicionado á efectiva materialización da publicación dos soportes divulgativos da carta que se sinalan a continuación:

a) Publicación no DOG da orde de aprobación definitiva da carta emitida polos titulares das consellerías respectivas, xunto coa versión da carta en formato de só texto para o DOG.

b) Soportes divulgativos da carta en formatos de folletos impresos e formato web que cumpren coas condicións da imaxe corporativa do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia.

I.B) Requisitos mínimos para determinar a categoría carta de servizos auditada:

1. Comunicación escrita á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas dando conta do desenvolvemento do proxecto de carta de servizos e a asunción dos seus compromisos, por parte da secretaría ou dirección xeral da respectiva consellería ou o máximo nivel directivo de que dependa o órgano, centro ou unidade prestadora dos servizos obxecto da carta, ou responsable dela.

2. Cumprir os requisitos mínimos de proceso metodolóxico que se relacionan no anexo II deste decreto.

3. O proxecto de carta de servizos foi desenvolvido por un equipo de traballo multidisciplinar configurado con persoal do órgano, centro ou unidade e que cumpre cos perfís de integrantes do equipo de traballo que establece a metodoloxía de elaboración de cartas de servizos auditadas.

4. Os soportes divulgativos da carta, ademais dos previstos para a categoría carta de servizos base, teñen os seguintes contidos mínimos:

a) Indicadores de avaliación de compromisos.

b) Cando sexa posible, medidas de compensación/emenda por incumprimento dos compromisos da carta, ou xustificación da imposibilidade da súa inclusión.

c) Obrigas legais coas que debe cumprir o usuario dos servizos ou a identificación de formas de colaboración do usuario que contribúan ao aseguramento dunha boa prestación dos servizos.

d) Formas e medios previstos de participación cidadá para definir e mellorar os servizos obxecto da carta.

e) Formas e medios de comunicación periódica de resultados do grao de cumprimento dos compromisos da carta.

5. No suposto de incorporación de compromisos, medidas de compensación ou emenda que teñan unha posible repercusión económica, a unidade responsable da carta ten presentado á DXCAPP xustificación de contar coa autorización da Consellería de Economía e Facenda que autorice a implantación dos ditos compromisos ou medidas de compensación/emenda.

6. Informe-proposta de auditoría realizada polo persoal auditor da DXCAPP respecto do proxecto de carta, no cal se recollen as evidencias do cumprimento dos requisitos (de contido e de proceso) definidos.

7. Informe favorable da DXCAPP previo á aprobación definitiva da carta, condicionado á efectiva

materialización da publicación dos soportes divulgativos da carta que se sinalan a continuación:

a) Publicación no DOG da orde de aprobación definitiva da carta emitida polos titulares das consellerías respectivas, xunto coa versión da carta en formato de só texto para o DOG.

b) Soportes divulgativos da carta en formatos de folletos impresos e formato web que cumpren coas condicións da imaxe corporativa do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia.

I.C) Requisitos mínimos para determinar a categoría carta de servizos consolidada:

No suposto de carta de servizos xa vixente que comporta modificación dos seus contidos ou dos requisitos da súa cualificación, e para a cal se solicita a cualificación de carta de servizos consolidada:

1. Comunicación escrita á DXCAPP dando conta dos cambios materializados na carta de servizos e a asunción dos seus compromisos, por parte da secretaría ou dirección xeral da respectiva consellería ou o máximo nivel directivo do que dependa o órgano, centro ou unidade prestadora dos servizos obxecto da carta, ou responsable dela.

2. A carta de servizos cumpre cun dos dous seguintes requisitos:

A) Conta con certificado que acredita que a carta de servizos superou un proceso de certificación por unha entidade externa debidamente acreditada para certificar cartas de servizos e cuxo procedemento e capacidade de certificación de cartas de servizos foron validados pola Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

B) Cumpre os requisitos de contidos e de proceso metodolóxico definidos para cartas de servizos auditadas e, ademais, acredítanse as seguintes melloras:

a) No 100% dos servizos obxecto da carta de servizos dispónse, como mínimo, dun compromiso por servizo identificado.

b) O grao de cumprimento de todos os compromisos da carta é polo menos do 90% nos dous anos previos ao ano da solicitude do informe de cualificación como carta de servizos consolidada.

c) O órgano, centro ou unidade responsable da carta de servizos fai públicos os resultados da carta cunha periodicidade, polo menos, anual.

d) Nos dous anos previos, o órgano, centro ou unidade ten contrastado a validez e a vixencia das expectativas detectadas ao inicio do proxecto da carta ou tras un proceso de actualización dela.

3. A carta de servizos foi desenvolvida por un equipo de traballo multidisciplinar configurado con persoal do órgano, centro ou unidade e que, como mínimo, cumpre cos perfís de integrantes do equipo de traballo que establece a metodoloxía de elaboración de cartas de servizos auditadas.

4. Solicitude formal de concesión da categoría de carta de servizos consolidada.

5. A carta obtén informe-proposta de auditoría polo persoal auditor da DXCAPP con base nas evidencias de cumprimento dos requisitos (de contido e de proceso) definidos para obter a cualificación de carta de servizos consolidada.

6. No suposto de incorporación de compromisos, medidas de compensación ou emenda que teñan unha posible repercusión económica, a unidade responsable da carta ten presentado á DXCAPP xustificación de contar coa autorización da Consellería de Economía e Facenda que autorice a implantación dos ditos compromisos ou medidas de compensación/emenda.

7. Informe favorable da DXCAPP previo á aprobación definitiva da carta, condicionado á efectiva materialización da publicación dos soportes divulgativos da carta que se sinalan a continuación:

a) Para o suposto de cartas de servizos xa vixentes que comportan modificación dos seus contidos:

Publicación no DOG da orde de aprobación definitiva da carta emitida polos titulares das consellerías respectivas, xunto coa versión da carta en formato de só texto para o DOG.

b) Para o suposto de cartas de servizos xa vixentes que non comportan modificación dos seus contidos:

Publicación no DOG da orde do titular da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza de concesión da cualificación da carta como carta de servizos consolidada.

c) Para ambos os dous supostos:

Soportes divulgativos da carta en formatos de folletos impresos e formato web que cumpren coas condicións da imaxe corporativa do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia.

## ANEXO II

### **Requisitos mínimos de proceso metodolóxico para a categoría carta de servizos auditada**

1. Ter constituído formalmente un equipo de traballo específico e multidisciplinar con persoal do órgano, centro ou unidade e que responda aos perfís recomendados na guía metodolóxica de elaboración de cartas de servizos auditadas, deixando constancia escrita da constitución do equipo.

2. Ter designado un coordinador do proxecto, deixando constancia escrita da designación.

3. Xustificación de que os membros do equipo de traballo recibiron formación básica en xestión da calidade e sobre a metodoloxía de elaboración de cartas de servizos que promove a DXCAPP, ou outra metodoloxía de cartas de servizos que garante os requisitos mínimos que propón a primeira.

4. Ter un plan de comunicación e difusión interna do proxecto de carta de servizos que se vai desenvol-

ver e que promove a implicación do persoal do órgano, centro ou unidade que presta os servizos obxecto da carta .

5. Ter definida a misión e principais obxectivos do órgano, centro ou unidade prestadora dos servizos obxecto da carta.

6. Ter identificados e analizados os servizos que presta o órgano, centro ou unidade interesada en desenvolver a carta de servizos.

7. Realización dunha priorización, polos xestores do órgano, centro ou unidade ou equipo de traballo, dos servizos identificados.

8. Identificación de datos de carácter xeral e legal relativos aos ditos servizos.

9. Estudo e recompilación de expectativas dos usuarios dos servizos sobre a prestación e o nivel de calidade dos servizos.

10. Determinación dos factores clave de calidade máis valorados polos usuarios como condición para dar unha prestación satisfactoria dos servizos, tendo en conta as expectativas detectadas.

11. Fixación de estándares de calidade dos servizos en función das expectativas detectadas.

12. Avaliación e cuantificación, con datos obxectivos e verificables, dos niveis reais de prestación/xestión dos servizos que se están prestando ao usuario dos servizos, e contraste deses niveis reais cos estándares de calidade esperados polos usuarios dos servizos.

13. Análise comparativa de niveis estándar e reais, para identificar compromisos de calidade asumibles inmediatamente.

14. Identificación e definición das accións, proxectos ou plans de mellora para implantar a medio/longo prazo en relación cos servizos obxecto da carta de servizos, para poder asumir no futuro compromisos de calidade non asumibles inmediatamente.

15. Contar cunha identificación dos procedementos que sustentan os procesos de prestación daqueles servizos en relación cos cales se definen compromisos.

16. Definición de medidas de compensación ou reparación por incumprimento de compromisos que hai que asumir coa carta. De non ser posible esa definición, xustificación desa imposibilidade.

17. Definición dun sistema de indicadores e de información de seguimento de resultados da carta de servizos tras a súa aprobación, que permita coñecer o grao de cumprimento dos compromisos definidos na carta.

18. Identificación doutra información de carácter complementario para incluír na carta: dereitos concretos dos cidadáns e usuarios en relación cos servizos obxecto da carta; formas de colaboración, suxestións e queixas e participación cidadá na definición e mellora dos servizos; e os mecanismos e medios a través dos cales se darán a coñecer os resultados da

implantación da carta e do grao de cumprimento dos compromisos de prestación de servizos asumidos.

19. Redacción do texto final dos soportes divulgativos que se prevén empregar para dar publicidade á carta de servizos, conforme os contidos mínimos previstos no anexo I deste decreto para cartas de servizos auditadas.

20. Elaborar proposta final de estrutura gráfica e imaxe dos soportes divulgativos publicitarios conforme a imaxe corporativa do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia.

21. Ter elaborado un plan de edición, comunicación e difusión externa dos soportes divulgativos tras a oportuna aprobación final da carta de servizos e que, como mínimo, deberá contar coas seguintes versións: versión impresa DOG, versión folletos impresos e versión web.

22. Dispoñer dun sistema de información que permita realizar seguimentos anuais de resultados da carta e plasmar os ditos resultados en informes anuais de seguimento e dos que se remite copia á DXCAPP para que esta última proceda ao seu contraste e avaliación.

23. Constancia de compromiso de realizar revisión da carta polo menos cada tres anos a partir da súa aprobación inicial.

### III. OUTRAS DISPOSICIÓNS

#### CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA

*Resolución do 5 de xuño de 2008, da Secretaría Xeral de Emigración, pola que se regula a concesión, en réxime de concorrencia competitiva, de subvencións a entidades sen ánimo de lucro, para a realización de programas destinados a favorecer os procesos de acollida e integración da poboación inmigrante extracomunitaria na Comunidade Autónoma galega durante o ano 2008.*

A incorporación á Unión Europea e a existencia dun espazo único dentro dela con fronteiras compartidas de cara ao exterior e liberdade de circulación dentro do seu territorio, dá lugar á consideración dun novo status supranacional e, desde a perspectiva comunitaria, de persoas inmigrantes de países extracomunitarios.

Este status administrativo supón, en moitos casos, que persoas de fóra da Unión Europea se vexan en determinadas situacións que precisan de asistencia

desde un punto de vista de acollida e integración no territorio comunitario.

A Administración pública do Estado e as comunidades autónomas, conscientes destas necesidades, elaboraron no ano 2005 un Marco de cooperación para a xestión do Fondo de Apoio á Acollida e a Integración de Inmigrantes así como o seu Reforzo Educativo, para que, con fondos das administracións autonómicas e do Estado, se realicen accións de acollida e integración de inmigrantes extracomunitarios. No ano 2008, un novo marco de cooperación define os eixes de actuación en que se enmarcan as liñas de acción para desenvolver polas comunidades autónomas en acollida e integración da poboación inmigrante.

Dentro deste marco dáse cabida a entidades sen ánimo de lucro que realicen actividades e accións a prol da integración dos inmigrantes extracomunitarios. Neste ámbito, no ano 2006, publicouse por primeira vez, unha resolución pola que se regulaba a concesión de axudas, en concorrencia competitiva, a este tipo de entidades para a realización de proxectos destinados a favorecer os procesos de acollida e integración da poboación inmigrante extracomunitaria na Comunidade Autónoma galega.

Neste ano 2008, seguindo a liña iniciada no ano 2006, volve publicarse unha resolución de axudas dirixidas a estas entidades sen ánimo de lucro, adaptando os eixes e programas ao acordado no marco de cooperación para o ano 2008 examinado polo Consello Superior de Política Inmigratoria o 5 de febreiro de 2008.

O Decreto 211/2005, do 3 de agosto, que establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia, o Decreto 231/2005, do 11 de agosto, polo que se establecen os centros directivos dependentes da Presidencia da Xunta de Galicia, e o Decreto 44/2006, do 2 de marzo, de estrutura orgánica dos órganos superiores dependentes da Presidencia da Xunta de Galicia, configura a Secretaría Xeral de Emigración como o órgano superior da Administración da comunidade autónoma a que lle corresponden, entre outras, as competencias en política inmigratoria en Galicia, así como a xestión de todos os procedementos que deriven desas materias.

Así mesmo, a disposición adicional segunda do Decreto 44/2006, do 2 de marzo, de estrutura orgánica dos órganos superiores dependentes da Presidencia da Xunta de Galicia desconcentra no secretario xeral de Emigración a aprobación das bases, a convocatoria e a resolución das axudas e subvencións do seu respectivo ámbito de competencia.

Esta convocatoria, ademais das bases establecidas nela, adáptase ao disposto na normativa de aplicación, especialmente á Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia, e ao Decreto 287/2000, do 21 de novembro, polo que se desenvolve o réxime de axudas e subvencións públicas da Comunidade Autónoma de Galicia en canto sexa de aplicación.

O financiamento das axudas previstas nesta resolución de convocatoria farase con cargo aos créditos das