

I. Disposiciones generales

Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

2621 *DECRETO 101/2025, de 10 de julio, por el que se establecen medidas para la mejora de los servicios públicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes.*

PREÁMBULO

La Constitución Española establece, en su artículo 9.2, que corresponde a los poderes públicos facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Este deber está íntimamente relacionado con el derecho a participar en los asuntos públicos y el derecho de acceso a funciones y cargos públicos, ambos reconocidos en el artículo 23 de la Constitución Española, y que comportan el derecho a 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 Española, así como en el derecho de participación activa en este proceso.

En este sentido, el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispone que las administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Todas las administraciones públicas deben respetar, además, los principios generales de servicio efectivo a la ciudadanía; simplicidad, claridad y cercanía a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión; responsabilidad por la gestión pública; planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

Asimismo, el artículo 2 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, regula los siguientes principios que debe respetar el sector público en sus actuaciones y relaciones electrónicas: de neutralidad tecnológica y adaptabilidad; de accesibilidad, facilidad de uso, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en las personas usuarias, de forma que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso del servicio; interoperabilidad; proporcionalidad y personalización y proactividad, entendido como la capacidad de las administraciones públicas para que, partiendo del conocimiento adquirido del usuario final del servicio, proporcione servicios precumplimentados y se anticipe a las posibles necesidades de los mismos.

El Estatuto de Autonomía de Canarias reconoce, en su artículo 32, el derecho a la buena administración. La actuación de las administraciones públicas canarias se deberá ajustar a los principios de igualdad, no discriminación, así como máxima calidad en la prestación de los servicios públicos. Esto implica orientar a toda la organización a la calidad, mejorando continuamente todas sus áreas e involucrando en la tarea de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias de los servicios públicos. Todas las organizaciones son mejorables. Se trata de conocer, diagnosticar su situación actual y emprender su proceso de mejora. De ahí la importancia estratégica que se debe conceder a la cultura de la evaluación y gestión de la calidad de los servicios públicos.

Las medidas de calidad en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias tuvieron su inicio en el año 2000 con el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos (en adelante Decreto 220/2000, de 4 de diciembre).

Posteriormente, mediante el Decreto 68/2015, de 30 de abril, se regula el marco general para la innovación y mejora de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, estableciendo un compromiso con la innovación y mejora continua de los servicios públicos.

Este marco está integrado por un conjunto de líneas de actuación que tienen por finalidad innovar y mejorar la gestión administrativa, incluyéndose entre ellas la dirigida a mejorar la calidad de los servicios públicos. En este sentido, su artículo 9 establece que los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación, llevarán a cabo la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios a través de los sistemas de calidad y evaluación, orientados a la consecución de la excelencia en la gestión en los términos señalados por el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos, o norma que lo sustituya.

Ya en dicho precepto normativo, se preveía la sustitución del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, consciente de la necesidad de adaptar su contenido a las actuales exigencias que demanda la ciudadanía del siglo XXI, mucho más exigente, mejor cualificada y más informada. Ante esta realidad, las administraciones públicas no pueden limitarse a ejercer su capacidad de regulación y a prestar servicios de forma eficaz y eficiente, sino que deben preocuparse por dar respuesta a las demandas ciudadanas y rendir cuentas del modo en que gestionan, así como de los resultados de tal gestión.

A dichas exigencias, junto a la necesidad de consolidar en nuestra Administración Pública una cultura comprometida con la mejora continua y la calidad de los servicios públicos, responde esta disposición normativa.

El presente Decreto se estructura en cinco capítulos, de los que el primero recoge las disposiciones generales que establecen el objeto, el ámbito de aplicación, los principios de actuación, la definición de calidad y la protección de datos de carácter personal.

El capítulo segundo se refiere a la evaluación de la calidad de los servicios públicos y recoge su concepto y finalidad, las modalidades de evaluación, así como, los instrumentos y modelos de supervisión, la medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios, como del índice de percepción y la publicación de los informes de resultados de evaluación.

El capítulo tercero regula las Cartas de Servicios y establece, en su sección primera, las disposiciones generales relativas a su definición, finalidad y contenido. La sección segunda hace referencia al procedimiento de elaboración y aprobación. La sección tercera y cuarta establecen la regulación relativa a la publicidad, difusión, seguimiento, revisión, modificación y pérdida de efectos y, la sección quinta, al Registro General de las Cartas de Servicios.

El capítulo cuarto, dedicado a los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, comprende una sección primera relativa a las disposiciones generales sobre la competencia, periodicidad, metodología de análisis de la demanda y el grado de satisfacción, y una sección segunda referida a su realización y difusión.

El capítulo quinto, que establece los Premios a la calidad de los servicios públicos, comprende sus modalidades y convocatoria, concesión y jurado.

La parte final de este Decreto consta de tres disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y dos finales. Las disposiciones adicionales hacen referencia, respectivamente, al Registro General de las Cartas de Servicios, la formación del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y la estabilidad presupuestaria. La disposición transitoria referida a las Cartas de Servicios. La disposición derogatoria relativa a la derogación normativa y, las disposiciones finales que recogen respectivamente, la facultad para dictar disposiciones de aplicación, además de la entrada en vigor.

En cuanto a la redacción del presente Decreto y, por lo que respecta a la igualdad de género y de la expresión de género, se ha dado cumplimiento respectivamente a la Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres, y a la Ley 2/2021, de 7 de junio, de igualdad social y no discriminación por razón de identidad de género, expresión de género y características sexuales.

Por otro lado, el presente Decreto atiende a los principios de buena regulación recogidos en los artículos 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 66.2 de la Ley 4/2023, de 23 de marzo, de la Presidencia y del Gobierno de Canarias. Así, la norma es respetuosa con los principios de necesidad, eficacia y proporcionalidad, en tanto que con ella se persigue el fin pretendido, no tratándose de una norma restrictiva de derechos. En aplicación del principio de transparencia, se definen claramente los objetivos de la iniciativa normativa. Asimismo, se da cumplimiento al principio de eficiencia, toda vez que evita cargas administrativas innecesarias o accesorias a la ciudadanía y contribuye a la racionalización de la gestión de los recursos públicos. La iniciativa garantiza el principio de seguridad jurídica, ejerciéndose de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, generando un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre.

Este Decreto se aprueba en el marco de lo dispuesto en los artículos 20 y 28.d) de la Ley 4/2023, de 23 de marzo, de la Presidencia y del Gobierno de Canarias, que atribuye al Gobierno el ejercicio de la potestad reglamentaria en los términos referidos en el Estatuto de Autonomía, en dicha Ley y en el resto del ordenamiento jurídico. La presente iniciativa encuentra su amparo en los artículos 104 y 106 del Estatuto de Autonomía de Canarias, que atribuyen a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia exclusiva para establecer la organización y el régimen de funcionamiento de su Administración y del procedimiento de las administraciones públicas canarias, respectivamente.

Por todo ello, a propuesta de la Consejera de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, y previa deliberación del Gobierno en su reunión celebrada el día 10 de julio de 2025,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto y finalidad.

1. El presente Decreto tiene por objeto establecer medidas para la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

2. La finalidad que se persigue es la de mejorar la gestión de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y así garantizar la prestación de unos servicios públicos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

3. En particular, se regula la evaluación de la calidad de los servicios públicos, las Cartas de Servicios, los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos y los premios a la calidad de los servicios públicos.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto será de aplicación a los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y a sus organismos públicos vinculados o dependientes, cuando gestionen prestaciones o servicios directos a la ciudadanía.

A estos efectos, se entiende por organismo público a los organismos autónomos, las entidades públicas empresariales y demás entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. Asimismo, se sujetarán a este Decreto las sociedades mercantiles públicas y fundaciones públicas que pertenezcan al sector público autonómico siempre que presten servicios directos a la ciudadanía. En los demás casos, podrán acogerse a las medidas previstas en esta disposición, cuando así lo decidan sus órganos de gobierno y dirección.

3. Los ámbitos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias relativos a la educación y sanidad se regirán por su normativa específica, y será de aplicación supletoria lo dispuesto en el presente Decreto y en las disposiciones que se dicten para su aplicación.

4. También será de aplicación a las administraciones locales canarias y su sector público institucional, en lo relativo a los Premios a la calidad de los servicios públicos.

5. Queda excluida de su ámbito de aplicación la Intervención General en el ejercicio del control interno de la gestión económica y financiera del sector público, en virtud del principio de autonomía que rige su actuación, consagrado en el apartado 2 del artículo 123 de la Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria, o norma que la sustituya.

Artículo 3.- Principios de actuación.

En el ámbito del presente Decreto, la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias actuará conforme a los principios que establecen los artículos 3 y 4 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y 3 del Decreto 68/2015, de 30 de abril, por el que se establece el marco general para la innovación y mejora de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, o normas que los sustituyan.

Artículo 4.- Calidad.

1. La calidad de los servicios públicos estará determinada por la relación existente entre los resultados que deseen obtenerse, los que efectivamente se consiguen, los que espera la ciudadanía de los servicios públicos de que se trate y lo que define la legislación vigente en cada materia.

2. La mejora de la calidad de los servicios públicos se basará en la planificación, en la sistematización de procesos y técnicas y en la generación de una cultura de calidad, que facilite la mejora continua de los servicios que se presten y fomenten la implicación y participación de todo el personal al servicio de las administraciones y entidades a las que resulta de aplicación este Decreto.

Artículo 5.- Tratamiento de datos de carácter personal y seguridad de la información.

1. El tratamiento de los datos personales proporcionados por la ciudadanía y las personas usuarias, con la finalidad de dar cumplimiento a las medidas establecidas en el presente Decreto para la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes se someterá a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o normas que los sustituyan.

2. La seguridad de la información, incluida la de los datos personales, y de los servicios que se gestionen en relación a la mejora de la calidad de los servicios públicos en cumplimiento del presente Decreto, así como de los sistemas de información que se empleen a tal fin, se someterán a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, así como a lo adicionalmente previsto en la Política de Seguridad de la Información departamental que resulte de aplicación en el ámbito de la información y los servicios que se gestionen.

CAPÍTULO II

LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 6.- Concepto y finalidad.

1. Se entiende por evaluación de la calidad el proceso sistemático y continuado de medición integral de los servicios públicos que considera los niveles de prestación de los servicios en relación con las expectativas de la ciudadanía y con el grado de cumplimiento de los compromisos previamente establecidos, así como el impacto que estos tienen en la sociedad.

2. La evaluación de la calidad tiene como finalidad identificar áreas de mejora que permitan incrementar el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios, responder a sus demandas y expectativas, aumentar el grado de eficiencia de la labor administrativa, fomentar la transparencia, garantizar la protección de los datos personales y la seguridad de la información, identificar el grado de calidad de los servicios prestados y proporcionar información para planificar y dirigir la acción administrativa. Igualmente, tiene como finalidad proporcionar datos fiables y comparables para la toma de decisiones basadas en evidencias y para la planificación de políticas públicas.

3. El Instituto Canario de Estadística colaborará en el diseño de los indicadores de calidad y en la metodología de evaluación, asegurando que se ajusten a los estándares estadísticos y a las necesidades de información de la Comunidad Autónoma.

Artículo 7.- Modalidades de evaluación de la calidad de los servicios públicos.

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

a) La autoevaluación o evaluación interna por parte de los órganos responsables de la prestación de cada servicio público, que comprenderá la medición de los niveles efectivos de su prestación, tomando como referencia alguno de los modelos regulados en el artículo 8. La evaluación interna o autoevaluación de un servicio podrá realizarse de forma individualizada o de forma conjunta con la de otros servicios de competencia de un mismo órgano.

b) Evaluación externa, que efectuará la consejería competente en materia de calidad de los servicios públicos, que podrá partir de las autoevaluaciones efectuadas por los órganos responsables y que, en todo caso, debe coordinarse con el Instituto Canario de Estadística, para evitar duplicidades y garantizar la coherencia metodológica.

2. Los procesos de evaluación de la calidad de los servicios públicos se desarrollarán teniendo en cuenta los estándares de calidad, los indicadores, la metodología y la sistemática que se determinen en los planes, programas y estrategias para la mejora e implantación de los sistemas de gestión de la calidad de los servicios públicos en el Marco para la Innovación y Mejora de los servicios públicos.

3. Los resultados de las autoevaluaciones serán remitidos al Instituto Canario de Estadística para análisis estadístico y elaboración de informes agregados que permitan una visión global de la calidad de los servicios en la Comunidad Autónoma.

4. Los resultados de los procesos de evaluación externa previstos en el apartado 1 de este artículo se recogerán en un informe global que realizará el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos. Dicho informe se remitirá a la Comisión Superior de Administración Pública u órgano colegiado que lo sustituya.

Artículo 8.- Instrumentos y modelos de supervisión y evaluación.

1. Para la supervisión y evaluación de la calidad de los servicios públicos podrán utilizarse los siguientes instrumentos y modelos:

a) Las Cartas de Servicios reguladas en el Capítulo III.

b) El análisis de las sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

c) El modelo de calidad total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

d) El Marco común de evaluación para el sector público (CAF), desarrollado por el Grupo de Servicios Públicos Innovadores de la Unión Europea.

e) Normas ISO o cualquier otro método comúnmente aceptado que permita el establecimiento de medidas de mejora, la comparación de los resultados entre los distintos órganos administrativos y el intercambio de experiencias.

2. Las evaluaciones internas serán impulsadas por las secretarías generales técnicas o secretaria general de cada departamento y órganos equivalentes de los organismos públicos vinculados o dependientes.

3. La consejería competente en materia de calidad de los servicios públicos coordinará el proceso de evaluación interna y analizará su evolución, con la finalidad de que los resultados de las evaluaciones sean susceptibles de comparación y aprendizaje.

4. La evaluación interna de la calidad de los servicios públicos concluirá con un informe que permitirá a sus responsables identificar los puntos fuertes, las áreas de mejora y elaborar planes de mejora, que incluirán las medidas que vayan a adoptarse, las acciones para incrementar la calidad de los servicios públicos, así como la prioridad en su ejecución. Este informe se remitirá, en el plazo de dos meses, al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos.

5. Las posibles mejoras deberán implantarse por el órgano correspondiente con anterioridad a la siguiente evaluación de calidad, salvo que exista informe que lo justifique.

Artículo 9.- Medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios.

1. Para realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios, sobre la base de los modelos enunciados en el artículo anterior, los órganos y entidades de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias delimitados en el artículo 2 implantarán sistemas de medición de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Fijación de “valores-base” o estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos y apropiados para cuantificar la evolución de los indicadores.

b) Selección de indicadores de calidad fiables y representativos de los parámetros o dimensiones de la prestación del servicio más relevantes para las personas usuarias, tales como:

- La receptividad (entre otros: accesibilidad, transparencia, atención, seguridad).
- La calidad técnica (entre otros: acierto, precisión, ausencia de errores).
- La actividad (entre otros: tiempos de respuesta, extensión oferta, flexibilidad).
- Otros aspectos específicos de cada servicio.

2. El Instituto Canario de Estadística podrá asesorar en la selección de los indicadores de calidad asegurando que sean medibles, relevantes y estén alineados con los objetivos estratégicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. La evaluación de los niveles de calidad con que se dispensan los servicios incluirá datos sobre la satisfacción de las personas usuarias, que podrán obtenerse directamente a través de las técnicas de investigación previstas en el artículo 29. El Instituto Canario de Estadística colaborará en el diseño de las técnicas de investigación para obtener datos sobre la satisfacción de las personas usuarias, garantizando la representatividad de las muestras y la validez de los resultados.

4. Anualmente, en el mes de octubre, los órganos y entidades de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias delimitados en el artículo 2 elaborarán un informe sobre la evolución de los indicadores de calidad, que será remitido al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos, a los efectos previstos en el artículo 7.4.

Artículo 10.- Medición del índice de percepción de calidad del servicio.

1. El Instituto Canario de Estadística medirá periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio utilizando metodologías estadísticas rigurosas y garantizando la comparabilidad de los resultados a lo largo del tiempo, el cual proporcionará el conocimiento de grado de satisfacción de las personas usuarias en relación con los servicios que presta la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. Las técnicas de investigación que se utilicen, como encuestas o sondeos, para obtener datos sobre la satisfacción de las personas usuarias, incluirán un análisis de los datos desglosados por sexos e incorporarán indicadores por razón de género.

Artículo 11.- Publicación de los informes de resultados de evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Los informes de resultados de evaluación interna y externa se publicarán en el sitio web institucional de la Calidad de los Servicios Públicos del Gobierno de Canarias, y en el portal de transparencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

CAPÍTULO III

LAS CARTAS DE SERVICIOS

Sección 1.^a

Disposiciones generales de las Cartas de Servicios

Artículo 12.- Definición.

1. Las Cartas de Servicios son documentos en los que cada órgano informa sobre los compromisos de calidad de los servicios públicos que prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de la transparencia de la actividad pública.

2. Las Cartas de Servicios se configuran como un sistema de gestión uniforme, coordinado por el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos.

Artículo 13.- Finalidad.

Las Cartas de Servicios tienen como finalidad dar a conocer los compromisos de calidad que los órganos administrativos asumen en la prestación de los servicios públicos, facilitando a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y su participación en la mejora de la calidad de los servicios públicos mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad formulados.

Artículo 14.- Contenido.

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, sencilla, clara, con una terminología fácilmente comprensible y deberán contar, como mínimo, con los siguientes contenidos:

a) Información de carácter general, que incluirá:

1.º. Título.

2.º. Propósito y objetivos de la Administración.

3.º. Datos identificativos, de localización y de contacto de los órganos, servicios o unidades responsables de la prestación de los servicios objeto de la carta de servicios, especificándose las direcciones postales, telemáticas, telefónicas, así como forma de acceso, el horario y los lugares de atención al público.

b) Información identificativa de los servicios públicos objeto de la carta de servicios, que incluirá:

1.º. Relación descriptiva de los servicios objeto de la carta.

2.º. Principal normativa reguladora de la prestación de los servicios.

3.º. Canales por los que se puede prestar el servicio.

c) Nuestros compromisos. Este apartado deberá ser expresivo de aquellos objetivos, alineados con la planificación estratégica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, que se pretendan cumplir con un compromiso de calidad, en aspectos tales como:

- Plazo previsto de tramitación.

- Mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada.

- Horario de atención al público.

- Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a la ciudadanía.

d) Sistemas de indicadores de seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos. Apartado en que se habrán de señalar los parámetros mediante los que se van a evaluar y verificar los compromisos.

e) Derechos y responsabilidades de las personas usuarias en relación con la prestación de los servicios.

f) Medidas que garanticen el respeto de la igualdad por razón de género, identidad de género, expresión de género y características sexuales, en el acceso y prestación de los servicios, la no discriminación, así como la accesibilidad de los mismos por parte de personas con discapacidad visual, auditiva o de otro tipo.

g) Comunicación de los resultados de la implantación de la carta de servicios.

h) Necesitamos su opinión: formas y mecanismos de colaboración, consulta y participación efectiva de la ciudadanía y de las personas usuarias de los servicios, a través de los cuales puedan presentar su opinión y sugerencias de mejora tanto de la carta de servicios como de los servicios objeto de la misma, y dónde se da información acerca de la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones y quejas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En todo caso, el contenido de este apartado en las Cartas de Servicios de las sociedades mercantiles públicas y fundaciones públicas será sustituido por el que corresponda a su actividad empresarial y fundacional, respectivamente.

Sección 2.^a

Procedimiento de elaboración y aprobación de Cartas de Servicios

Artículo 15.- Elaboración de las Cartas de Servicios.

1. Corresponde a los órganos superiores y directivos de la Administración Pública de la Comunidad de Canarias, y de los organismos públicos vinculados o dependientes, promover y facilitar la elaboración, desarrollo y gestión de las Cartas de Servicios dentro de sus respectivos ámbitos competenciales.

2. Las secretarías generales técnicas o secretaría general del Departamento y los órganos equivalentes de los organismos públicos vinculados o dependientes comunicarán al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos el inicio de la elaboración de las Cartas de Servicios por cualquiera de sus órganos, a fin de dejar constancia del comienzo de los trabajos tendentes a su elaboración.

3. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos impulsará la elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará con los órganos, organismos públicos vinculados o dependientes, en su redacción y en el establecimiento del sistema de evaluación.

Artículo 16.- Equipo de trabajo.

1. Para la elaboración de la carta de servicios, ya sea de una carta de nueva creación o la modificación de una ya existente, se constituirá un equipo de trabajo que será designado por la persona titular del centro directivo, respecto a los servicios públicos de su competencia;

o por la persona titular de la dirección o asimilado en el caso de los organismos públicos vinculados o dependientes, a cuyos servicios se refieran aquellas. En la composición del equipo de trabajo se atenderá al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres.

2. Las personas que formen parte del equipo de trabajo deberán ser, en su mayoría, personal de los órganos responsables de gestionar la prestación de los servicios públicos respecto a los que se pretenda desarrollar cada carta de servicios. Dentro de cada equipo de trabajo se designará una persona coordinadora, seleccionada dentro del personal de los órganos responsables de gestionar la prestación de los servicios públicos respecto a los que se pretenda desarrollar cada carta de servicio.

3. El equipo de trabajo elaborará una propuesta de carta de servicios que irá acompañada de una memoria informativa de los trabajos realizados en su proceso de elaboración.

4. Elaborada la propuesta, la persona titular del centro directivo o persona titular de la dirección o asimilado en el caso de los organismos públicos vinculados o dependientes, la remitirá, junto con la memoria informativa de los trabajos realizados, al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos para la emisión de informe preceptivo, en el plazo de un mes desde su recepción, que contendrá las propuestas de modificación que considere oportunas.

Artículo 17.- Aprobación.

1. Las Cartas de Servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas por resolución de cada una de las personas titulares de los centros directivos, así como por la persona titular de la dirección o asimilado en el caso de los organismos públicos vinculados o dependientes, a cuyos servicios se refieran aquellas, previo informe favorable del órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos. El modelo de resolución de las Cartas de Servicios se adecuará al modelo proporcionado por el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos.

2. La resolución aprobatoria con el contenido de la Carta se publicará en el Boletín Oficial de Canarias.

3. Una vez aprobada la carta se remitirá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos para su inscripción en el Registro de Cartas de Servicios.

Sección 3.^a

Publicidad y difusión de las Cartas de Servicios

Artículo 18.- Difusión y publicación.

1. Los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, responsables de los servicios públicos objeto de una carta de servicios, deberán realizar acciones encaminadas a conseguir la más amplia difusión de dicha carta de servicios, a fin de proporcionar información sobre la misma y fomentar la implicación y participación de la ciudadanía y del personal empleado público en la mejora de la calidad de dichos servicios y de la propia carta.

2. Para alcanzar este objetivo de máxima difusión, toda carta de servicios aprobada irá acompañada de un plan de comunicación externa e interna que contemple, como mínimo, la publicación en los siguientes medios oficiales:

a) Boletín Oficial de Canarias (BOC), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.2.

b) Sitio web institucional de la Calidad de los Servicios Públicos.

c) Portal de transparencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. Cada carta de servicios contará, como mínimo, con los siguientes formatos divulgativos:

a) Formato BOC: reflejará el texto completo de la carta de servicios. Este texto deberá incorporarse como anexo de la resolución de aprobación de la carta de servicios.

b) Formato digital: la carta de servicios se difundirá a través de su publicación en canales digitales, garantizando la accesibilidad y usabilidad de acuerdo con los estándares normativos, para facilitar el acceso a la ciudadanía.

Artículo 19.- Identidad gráfica y corporativa.

Con el objetivo de garantizar una imagen corporativa homogénea, el centro directivo competente en materia de imagen institucional será responsable de:

a) Establecer pautas gráficas aplicables a las Cartas de Servicios en sus diferentes formatos.

b) Aprobar los diseños, criterios y requisitos de identidad corporativa, que garanticen la homogeneidad con la normativa gráfica del Gobierno de Canarias, facilitando su identificación y comunicación con la ciudadanía. Estos elementos deberán respetar los principios de claridad, funcionalidad y accesibilidad y ser fácilmente reconocibles en todos los soportes y formatos utilizados.

Sección 4.^a

Seguimiento, revisión, modificación y pérdida de efectos de las Cartas de Servicios

Artículo 20.- Seguimiento y evaluación global.

1. El órgano competente en materia de la calidad de los servicios públicos elaborará un informe anual de evaluación global de las Cartas de Servicios. Este informe se elaborará con la colaboración del Instituto Canario de Estadística, el cual proporcionará los análisis estadísticos y recomendaciones para la mejora de la medición de la calidad de los servicios.

2. Para elaborar dicho informe se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos: los resultados de los informes anuales de seguimiento interno y autoevaluación elaborados por los órganos, servicios o unidades encargados de cada carta de servicios; los resultados de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias que se realicen; la información relativa a número de Cartas de Servicios en tramitación o al número de Cartas de Servicios aprobadas en el ejercicio anual objeto de análisis.

3. Del informe de resultados de evaluación global se dará cuenta a la Comisión Superior de Administración Pública u órgano colegiado que lo sustituya.

4. Dicho informe se publicará en el sitio web institucional de la Calidad de los Servicios Públicos y en el portal de transparencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 21.- Revisión.

1. Los órganos encargados de cada carta de servicios realizarán una revisión de dicha carta por lo menos cada dos años, contados a partir de la fecha de su aprobación.

2. Lo dispuesto en el número anterior se entiende sin perjuicio de que el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos podrá requerir la realización de dicho proceso de revisión por parte de los órganos encargados de dicha carta cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) Los órganos encargados de la carta de servicios no realicen su revisión en el plazo previsto en este artículo.

b) Los resultados de los informes de seguimiento interno y autoevaluación pongan de manifiesto que se da un alto grado de incumplimiento de los compromisos de calidad o de los estándares.

3. El equipo de trabajo deberá realizar esta revisión y se pronunciará sobre si procede mantener los efectos de la carta, modificarla o que pierda sus efectos, de conformidad con lo dispuesto en los artículos siguientes. A continuación, la persona coordinadora del equipo de trabajo elevará la propuesta a la persona titular del órgano responsable de la prestación de los servicios objeto de la carta.

Artículo 22.- Modificación.

1. Las Cartas de Servicios serán modificadas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Cambios de órganos encargados de la prestación de los servicios.

b) Cambios significativos en los procesos internos que sustentan la prestación de los servicios de la carta, entendiéndose por tales los que supongan una variación del proceso y de las condiciones de esta prestación.

c) Supresión de la oferta de prestación de parte de los servicios identificados en la carta vigente o adición de nuevas prestaciones.

d) Cambios en los niveles estándar de compromisos de calidad que suponen la necesidad de suprimir o incorporar nuevos estándares y compromisos de calidad o nuevas medidas de compensación o subsanación respecto a los identificados en la carta de servicios vigente.

e) Los cambios sustantivos que afecten al contenido mínimo de la carta de servicios previsto en el artículo 14.

2. Para su modificación se seguirán los trámites previstos en los artículos 15,16 y 17.

Artículo 23.- Pérdida de efectos.

1. Será causa de pérdida de efectos de las Cartas de Servicios una variación sustancial de los elementos que integran el contenido de la carta que impida, por su alcance, la adaptación de la misma a través de una modificación.

2. En caso de concurrencia de la circunstancia prevista en el número anterior, el órgano responsable de la prestación de los servicios objeto de la carta solicitará informe al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos. Esta solicitud de informe irá acompañada de una memoria en la que se expliquen las razones de la pérdida de efectos de la carta de servicios.

3. La pérdida de efecto de una carta de servicios se acordará mediante resolución de la persona titular del órgano responsable de la prestación del servicio objeto de la carta, o persona titular de la dirección o asimilado en el caso de los organismos públicos vinculados o dependientes. Dicha resolución se publicará en el Boletín Oficial de Canarias, la web de la Calidad de los Servicios Públicos y en el portal de transparencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sección 5.^a

Registro y certificación de Cartas de Servicios

Artículo 24.- Registro General de Cartas de Servicios.

1. Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes serán inscritas en el Registro General de Cartas de Servicios, que gestionará el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos, y al que se podrá acceder desde la web institucional del Gobierno de Canarias.

2. En este registro se inscribirá, como mínimo, la información siguiente:

a) Relación de las Cartas de Servicios aprobadas, modificadas o que perdieron sus efectos, con indicación del título de cada carta.

b) Órgano y acto que formaliza la aprobación, modificación o pérdida de efectos de cada carta de servicios.

c) En su caso, los datos del proceso de certificación al que se refiere el artículo 26.

Artículo 25.- Incorporación de información del proceso de certificación en el Registro General de Cartas de Servicios.

A los efectos de seguimiento e incorporación de información en el Registro General de Cartas de Servicios a que se refiere el artículo 24, los órganos encargados de las Cartas de Servicios objeto de certificación remitirán una comunicación al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos, por los menos, con los siguientes datos:

a) Entidad emisora de la certificación de la carta de servicios.

b) Fecha de aprobación de la certificación de la carta de servicios.

- c) Periodo de vigencia de la certificación otorgada.
- d) Fecha de aprobación y periodo de vigencia de las renovaciones de la certificación.
- e) En su caso, causas de pérdida de la certificación y fecha de la pérdida de certificación inicialmente obtenida.

Artículo 26.- Certificación de Cartas de Servicios.

1. Los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, responsables de las Cartas de Servicios aprobadas y vigentes, podrán someter las Cartas de Servicios a un proceso voluntario de certificación por una entidad certificadora externa e independiente de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a los efectos de acreditar públicamente que el proceso de elaboración y gestión de Cartas de Servicios se efectúa cumpliendo los requisitos que vienen definidos en normas nacionales e internacionales de certificación de Cartas de Servicios.

2. Las entidades certificadoras, públicas o privadas, que lleven a cabo los procesos de certificación de una carta de servicios, deberán cumplir con los requisitos de la norma internacional ISO/IEC 17065:2012 “Evaluación de la conformidad”. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios, o con los requisitos de la norma ISO que la sustituya.

CAPÍTULO IV

LOS ESTUDIOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Sección 1.^a

Disposiciones comunes

Artículo 27.- Competencia.

1. Los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes podrán realizar estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos siempre que tengan competencia sobre dichos servicios, cuando deseen conocer la percepción que tiene la ciudadanía y las personas usuarias de los servicios públicos.

2. Los resultados de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos se utilizarán para mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos.

Artículo 28.- Periodicidad.

La Comisión Superior de Administración Pública u órgano colegiado que lo sustituya podrá determinar anualmente los servicios públicos que serán objeto de estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias. Tendrán carácter prioritario aquellos servicios de carácter prestacional que impliquen una relación directa con la ciudadanía y las empresas, así como aquellos servicios objeto de Cartas de Servicios aprobadas.

Artículo 29.- Metodologías de análisis de la demanda y del grado de satisfacción.

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

2. En caso de emplearse alguna aplicación o sistema informático para implementar las técnicas de investigación seleccionadas para la realización del estudio, o se opte por externalizar el estudio en una entidad del sector privado, en el procedimiento de elección o contratación se deberá tener en consideración que dicha aplicación, sistema y/o entidad sean conformes con el Esquema Nacional de Seguridad, en particular por medio de la preceptiva manifestación de conformidad con el mismo según la categoría que se determine, y se esté asimismo a lo previsto en la Política de Seguridad de la Información aprobada por la Consejería u organismo público que promueva el estudio, así como en las Instrucciones que conforman la normativa de seguridad en el uso de los recursos informáticos, telefónicos y de redes de comunicación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobadas por acuerdo de Gobierno.

Sección 2.ª

Realización y difusión

Artículo 30.- Equipo de trabajo.

1. Los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos serán realizados y coordinados por un equipo de trabajo específicamente constituido a tal efecto. El equipo estará integrado por personal que preste servicios en los órganos que tengan competencia sobre dichos servicios públicos. En la composición del equipo de trabajo se atenderá al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres.

2. El centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos prestará el asesoramiento necesario para la realización de estos estudios y el Instituto Canario de Estadística proporcionará asesoramiento metodológico.

Artículo 31.- Ficha técnica.

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

- a) Título del estudio.
- b) Objeto y objetivos del estudio.
- c) Órgano promotor.
- d) Técnicas elegidas para la realización del estudio, con indicación de los motivos que determinan su elección.
- e) Fuentes de información previstas.

- f) Población objeto de estudio.
- g) Ámbito geográfico.
- h) Dimensiones de calidad de los servicios que se van a considerar en el estudio.
- i) Plan de trabajo, con indicación de los periodos temporales previstos para la realización de las diferentes fases del estudio.
- j) Análisis de datos y explotación de resultados que se prevé realizar.
- k) Plan de comunicación externa e interna del estudio.

2. El Instituto Canario de Estadística diseñará un plan de recopilación de datos coherente con la ficha técnica del estudio y se contemplará, al menos, las fuentes de datos, el método y el instrumento de recopilación y la muestra. Este plan de recopilación de datos podrá ampliarse a lo largo del estudio.

3. El estudio de análisis de la demanda o del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos se incorporará a los instrumentos de planificación estadística de la Comunidad Autónoma de Canarias.

4. En el caso de que el estudio de análisis de la demanda o del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos implique la realización de encuestas a personas físicas o jurídicas, se deberá obtener un informe favorable de la persona titular de la dirección del Instituto Canario de Estadística (ISTAC), de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1/1991, de 28 de enero, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Canarias, o norma que la sustituya.

Artículo 32.- Informe de resultados.

Una vez finalizado un estudio de análisis de la demanda o del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, la persona titular del órgano cuyo personal integre el equipo de trabajo encargado de su realización o coordinación deberá remitir al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos un informe con los resultados de cada estudio en el que se indique cómo serán utilizados para mejorar la calidad de los servicios. Este informe de resultados deberá incluir un análisis de los datos desglosados por sexos e incorporar indicadores por razón de género.

En ningún caso se incluirán en el informe de resultados ningún tipo de datos de carácter personal, en particular de las personas usuarias que han participado en el estudio realizado.

Artículo 33.- Difusión.

1. Los órganos con competencia sobre los servicios públicos objeto de estudios de análisis de la demanda o del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos deberán realizar acciones encaminadas a conseguir la máxima difusión de los resultados de estos estudios, así como de los compromisos de calidad que asumirán tras su realización.

2. La ficha técnica y los resultados de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos, desprovistos de cualquier dato de carácter personal, en particular de las personas usuarias que han participado en el

estudio realizado, se publicarán en el sitio web institucional de la Calidad de los Servicios Públicos y en el portal de transparencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. En caso de indicarse en los instrumentos de planificación estadísticas vigentes, la ficha técnica y los resultados de los estudios de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos se remitirán al Instituto Canario de Estadística para su publicación.

CAPÍTULO V

PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 34.- Premios a la Calidad de los servicios públicos.

Se crean los Premios a la Calidad de los servicios públicos con el fin de distinguir a los órganos, organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las administraciones locales canarias, así como al personal empleado público, que mediante su actividad de mejora hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía, por la adopción de prácticas de calidad o por la propuesta o sugerencia para la mejora de los servicios públicos.

Artículo 35.- Modalidades de premios y convocatoria.

1. Se crean las siguientes modalidades de Premios:

1.º Premio a la Excelencia de los servicios públicos.

El Premio a la Excelencia de los servicios públicos tiene como fin el reconocimiento a los órganos y entidades a los que se refiere el artículo 34, que mediante su actividad de mejora hayan incrementado la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía, y tengan aprobadas y publicadas las correspondientes Cartas de Servicios.

2.º Premios a las mejores prácticas de calidad.

Los Premios a las mejores prácticas tienen como fin el reconocimiento a los órganos y entidades a los que se refiere el artículo 34, que más se hayan distinguido en la implantación de técnicas o instrumentos de mejora que hayan contribuido a incrementar la calidad con la que se prestan los servicios públicos.

3.º Premios a las mejores iniciativas o sugerencias al personal empleado público.

Estos premios tienen por finalidad premiar al personal público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, que se hayan destacado por la promoción y el desarrollo de iniciativas o sugerencias que contribuyan a incrementar la eficiencia, la simplificación administrativa, la mejora en la atención a la ciudadanía y la calidad de los servicios públicos.

En el expediente del personal empleado público premiado quedará constancia de dicha concesión, y se comunicará al Registro de personal para su anotación.

2. La convocatoria de los Premios se hará cada dos años por orden de la persona titular del departamento competente en materia de calidad de los servicios públicos. En la convocatoria se determinarán las bases por las que se habrá de regir su concesión que contendrán, al menos, los criterios de valoración y el modo y plazo de presentación de candidaturas.

Artículo 36.- Concesión de los Premios.

1. La concesión de los Premios corresponde a la persona titular del departamento competente en materia de modernización y calidad de los servicios públicos, de conformidad con la propuesta que al efecto le formule el jurado y su entrega se realizará en acto público.

2. Los Premios, en ningún caso podrán tener dotación económica.

Artículo 37.- Jurado de los Premios.

1. Con objeto de proponer la concesión de los Premios creados en el presente Decreto, en cada convocatoria se constituirá un Jurado que tendrá la siguiente composición:

a) Presidencia: la persona titular de la viceconsejería competente en materia de administración pública.

b) Vicepresidencia: la persona titular del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos.

c) Vocalías: tres personas que serán designadas por la persona titular del departamento competente en materia de calidad de los servicios públicos, a propuesta de la persona titular del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos, entre personas de acreditada trayectoria en gestión pública o en el ámbito de la calidad y la excelencia.

2. La persona titular del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos designará, de entre el personal funcionario adscrito a su centro directivo, a la persona que ejercerá las funciones de secretaria, que actuará con voz, pero sin voto.

3. El Jurado podrá proponer que se declaren desiertos los Premios. Asimismo, podrá proponer la concesión de hasta dos accésits a aquellas candidaturas que consideren merecedoras de tal distinción.

4. El funcionamiento del Jurado se ajustará a lo establecido para los órganos colegiados en la normativa en materia de Régimen Jurídico del Sector Público.

Disposición adicional primera.- Registro General de Cartas de Servicios.

1. El centro directivo competente en materia de transformación digital de los servicios públicos prestará apoyo y asesoramiento necesario, al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos, en la implantación y mantenimiento del Registro General de Cartas de Servicios.

2. En el plazo de 12 meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, el centro directivo competente en materia de calidad de los servicios públicos deberá implantar el Registro General de Cartas de Servicios.

Disposición adicional segunda.- Formación del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias promoverá la formación del personal a su servicio en materia de calidad de los servicios públicos para la efectiva aplicación del presente Decreto.

2. A tal efecto, el Instituto Canario de Administración Pública será el encargado de diseñar e impulsar los programas formativos del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en este ámbito, en colaboración con los órganos competentes en la materia.

Disposición adicional tercera.- Estabilidad presupuestaria.

La aplicación de las previsiones contenidas en este Decreto no supondrá incremento del gasto público. Por tanto, los órganos y entidades afectadas deberán desarrollar las medidas derivadas de su cumplimiento atendiendo a sus disponibilidades presupuestarias ordinarias, no dando lugar, en ningún caso, a planteamientos de necesidades adicionales de financiación.

Disposición transitoria única.- Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicios existentes a la entrada en vigor del presente Decreto se registrarán por la normativa vigente en el momento de su aprobación. No obstante, su revisión o actualización, así como su evaluación posterior, se ajustará al contenido de lo dispuesto en el Capítulo III de este Decreto.

Disposición derogatoria única.- Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto y, en concreto, el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos.

Disposición final primera.- Facultad para dictar disposiciones de aplicación.

Se faculta a la persona titular del departamento competente en materia de calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones que resulten precisas para la aplicación del presente Decreto, limitándose el ejercicio de facultad a la concreción, actualización o ajuste de aspectos estrictamente técnicos.

Disposición final segunda.- Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Dado en Canarias, a 10 de julio de 2025.

EL PRESIDENTE
DEL GOBIERNO,
Fernando Clavijo Batlle.

LA CONSEJERA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS,
JUSTICIA Y SEGURIDAD,
Nieves Lady Barreto Hernández.