

## I. Disposiciones generales

### Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad

**2194** *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.*

Las Administraciones Públicas del siglo XXI se conciben como organizaciones cercanas a la ciudadanía y prestadoras de servicios públicos, que ajustan su actuación a principios y criterios generales comúnmente aceptados como los de transparencia, participación, eficacia, eficiencia, economía, calidad, celeridad y responsabilidad. En este sentido las distintas Administraciones han realizado un considerable esfuerzo en los últimos años para modernizar su gestión administrativa y mejorar la calidad en la prestación de sus servicios públicos.

El Gobierno de Canarias no ha sido ajeno a este proceso de modernización y mejora y en las últimas legislaturas ha expresado su firme voluntad de apostar por una Administración más competitiva, más eficiente y más eficaz, comprometida con la innovación y mejora continua de la calidad de sus servicios y la adopción de las nuevas tecnologías en orden a simplificar su gestión administrativa, como lo demuestra la aprobación y ejecución de los documentos estratégicos de “Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias” y la “Estrategia para la Modernización y Mejora de los Servicios Públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias-PEMAC 2012-2014”.

Pero la modernización de la Administración Pública requiere una perspectiva especial del cambio, concebida como un proceso continuo y no como el reemplazo de un modelo por otro en atención a vicisitudes ajenas al actuar administrativo. Este proceso que debe involucrar a toda la organización, ha de adquirir características de permanencia, de continua reflexión y de reformulación periódica de la gestión administrativa. Por tanto, siendo evidente que el Gobierno de Canarias, en una apuesta de futuro, ha invertido grandes esfuerzos en potenciar el desarrollo de la modernización de la Administración Autonómica, se hace necesario la adopción de una serie de medidas con la finalidad de consolidar el proceso de mejora y modernización iniciado y culminar la consecución del objetivo perseguido que no es otro que el de obtener una Administración más transparente y con mayor capacidad de gestión, centrada en la mejora de la economía, la eficacia, la eficiencia y la calidad de la actividad administrativa; en el cambio de cultura administrativa a través del desarrollo de las capacidades directivas; en la gestión del conocimiento corporativo; en la dirección basada en objetivos, a fin de orientar la gestión de resultados y en la transformación de la organización pública hacia la prestación de unos servicios de calidad y orientados al ciudadano, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de estos valores, mediante la incorporación de instrumentos de evaluación de la calidad en la gestión de los servicios.

En este contexto, el Gobierno de Canarias debe establecer un compromiso permanente con la innovación y mejora continua de los servicios públicos, articulado en torno a unas líneas de actuación que propicien una Administración Pública eficiente, que ofrezca servicios de calidad y que dé respuesta a las necesidades sociales. El presente Decreto recoge este

compromiso mediante el establecimiento de un marco general que permita integrar de forma coordinada una serie de acciones o medidas para la modernización y mejora continua de la actuación administrativa y la prestación de los servicios públicos, mediante la participación de los distintos actores implicados.

Por ello, este Decreto integra, desde una enfoque holístico, todos aquellos aspectos que se consideran relevantes para la innovación y mejora de la actuación administrativa y prestación de los servicios públicos, incidiendo, por tanto, en una serie de medidas que ya habían sido objeto de desarrollo por otras normas anteriores, en particular 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, por el Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa y por el Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Así, el presente texto normativo manifiesta una vocación modernizadora que se traduce en una apuesta real de acciones dirigidas a la innovación y mejora de la actividad administrativa, que atienda a las necesidades reales que demanda la ciudadanía, orientadas a la búsqueda del bienestar social.

La finalidad de este Decreto, en definitiva, es garantizar que la actuación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias se oriente a la adecuada atención de la demanda de la ciudadanía y a la prestación de unos servicios públicos de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas, en el marco del interés público.

Por todo ello, a propuesta del Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad, y previa deliberación del Gobierno en su sesión celebrada el día 30 de abril de 2015,

## **DISPONGO:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL**

##### **Artículo 1.- Objeto.**

1. El presente Decreto tiene por objeto establecer el marco general para la innovación y mejora de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (en adelante Marco para la Innovación y Mejora).
2. El Marco para la Innovación y Mejora está integrado por un conjunto de Líneas de Actuación que tienen por finalidad innovar y mejorar la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública de los resultados obtenidos en cada programa.

## **Artículo 2.- Ámbito de aplicación.**

1. El presente Decreto será de aplicación a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y a sus organismos públicos vinculados o dependientes.

2. A efectos de este Decreto se entiende por organismo público a los organismos autónomos y a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

## **Artículo 3.- Principios de actuación administrativa.**

En el ámbito del presente Decreto, la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes ajustarán su actuación a los siguientes principios, sin perjuicio de aquellos otros que sean de aplicación en virtud de las disposiciones reguladoras de la actividad administrativa:

a) Principio de orientación a la ciudadanía: la actividad administrativa y la prestación de los servicios públicos han de estar dirigidos a la satisfacción de las necesidades reales de la ciudadanía de Canarias.

b) Principio de eficacia: la gestión administrativa tenderá a la consecución de los objetivos que se persiguen con el máximo de calidad posible, mediante la orientación a objetivos y resultados y la generalización de los sistemas de gestión.

c) Principio de eficiencia: la actividad administrativa y la prestación de los servicios públicos han de realizarse mediante una óptima utilización de medios que posibilite la consecución directa de los fines públicos perseguidos.

d) Principio de economía: la consecución de los objetivos pretendidos por la Administración ha de lograrse con el coste económico más racional para la Hacienda Pública.

e) Principio de simplicidad: en la gestión administrativa se habrán de utilizar técnicas y métodos que permitan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios, la disminución de los tiempos de espera y la reducción de cargas administrativas.

f) Principio de mejora continua: la Administración Autonómica ha de poner en práctica métodos que permitan sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a la ciudadanía de forma cada vez más eficiente, eficaz y con mayor celeridad.

g) Principio de anticipación o proactividad: la forma de gestionar y prestar los servicios públicos ha de anticiparse a los problemas y demandas de la ciudadanía.

h) Principio de responsabilidad: la Administración Autonómica, en su forma de gestionar, ha de asumir de forma expresa sus obligaciones ante la ciudadanía.

i) Principio de innovación de la gestión pública: la Administración Autonómica impulsará la introducción en la gestión pública de nuevos procesos, servicios y métodos de presta-

ción y gestión con el objetivo de generar valor social y satisfacer las necesidades reales de la ciudadanía.

j) Principio de gestión por objetivos: la gestión administrativa de los órganos y organismos públicos se orientará a la definición y consecución de objetivos y resultados, a través de la planificación estratégica.

k) Principio de colaboración y cooperación interna: los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias se prestarán colaboración mutua en el ejercicio de su actividad administrativa y cooperarán con el órgano competente en materia de modernización administrativa y calidad de los servicios públicos en la ejecución de los programas previstos en este Decreto.

l) Principio de coordinación: los departamentos y organismos públicos de la Administración Autonómica Canaria coordinarán sus actividades para una mejor consecución de los objetivos del presente Decreto.

m) Principio de cooperación interadministrativa: la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias colaborará de forma activa con otras Administraciones e Instituciones Públicas y fomentará el desarrollo de trabajos compartidos en las materias objeto de este Decreto.

n) Principio de humanización de la actividad administrativa: en la gestión administrativa y en la prestación de los servicios públicos se actuará siempre de forma que se muestre respeto y comprensión a la ciudadanía y que su dignidad no se vea afectada, en el marco de la legalidad vigente.

#### **Artículo 4.- Líneas de Actuación del Marco para la Innovación y Mejora.**

Las Líneas de Actuación que integran el Marco para la Innovación y Mejora son las siguientes:

- a) Calidad de los servicios públicos.
- b) Simplificación administrativa y reducción de cargas administrativas.
- c) Administración electrónica.
- d) Gestión del conocimiento.
- e) Gestión por objetivos.
- f) Capital humano.

#### **Artículo 5.- Planificación para la innovación y mejora.**

1. El departamento competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos podrá proponer al Gobierno de Canarias la aprobación de estrategias y de planes anuales

o plurianuales, en su caso, en los que se especificarán los proyectos que se ejecutarán dentro de cada Línea de Actuación del Marco para la Innovación y Mejora.

2. En la elaboración de las estrategias y de los planes serán consultados previamente los distintos departamentos y serán tenidas en cuenta, además de las necesidades evidenciadas en los estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de la ciudadanía, las que puedan derivarse de las sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

3. Los proyectos que se propongan incluir en las estrategias o planes serán sometidos a un proceso en el que se seleccionarán los que tengan más potencial de éxito en cuanto a su implantación. Se descartarán aquellos que no sean viables, que estén desalineados con la estrategia corporativa, que ofrezcan resultados poco atractivos para la ciudadanía, que presenten problemas de aplicación o los que no cuenten con los recursos necesarios para hacerlos realidad.

4. La selección de los proyectos a incluir en las estrategias o planes se efectuará por la persona titular del departamento competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos con el asesoramiento del Comité Interdepartamental previsto en el artículo 25 de este Decreto.

5. De la ejecución de las estrategias o planes se realizará una memoria anual que será presentada al Consejo de Gobierno por la persona titular de la consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos.

#### **Artículo 6.- Apoyo y asistencia a la innovación y mejora.**

Con independencia de la aprobación, en su caso, de las estrategias o de los planes a que se refiere el artículo anterior y como complemento de los mismos, el centro directivo competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos podrá diseñar y ejecutar, en ejercicio de sus competencias, acciones que den soporte y faciliten la innovación y la mejora continua.

A tal fin, y en relación con dichas acciones, prestará tareas de consultoría y asistencia técnica, o coordinará su ejecución, así como elaborará guías metodológicas o manuales de gestión, ya sean de temática general sobre innovación y mejora continua, específicos sobre materias concretas o manuales de buenas prácticas.

#### **Artículo 7.- Colaboración ciudadana.**

Se promoverá la colaboración de la ciudadanía en las materias objeto del presente Decreto a través de los instrumentos previstos en la Ley 5/2010, de 21 de junio, Canaria de Fomento a la Participación Ciudadana y en su normativa de desarrollo o a través de cualquier otro instrumento que favorezca la innovación abierta y colaborativa y el flujo de ideas que potencien la creación de valor público.

#### **Artículo 8.- Colaboración con las Administraciones Locales de Canarias.**

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes promoverán, a través de la suscripción de los correspondientes con-

venios, entornos de colaboración con las Entidades Locales de Canarias que faciliten la innovación y mejora en la prestación de sus servicios públicos.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL MARCO PARA LA INNOVACIÓN Y MEJORA**

#### **Sección 1ª**

##### **Calidad de los servicios públicos**

###### **Artículo 9.- Promoción de la calidad.**

Los sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación de este Decreto 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 establecidos 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.

#### **Sección 2ª**

##### **Simplificación administrativa y reducción de cargas administrativas**

###### **Artículo 10.- Simplificación administrativa.**

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes llevarán a cabo un proceso integral y continuo de rediseño, simplificación, normalización y automatización progresiva de los procedimientos y servicios administrativos, con el fin de propiciar procesos de gestión pública más ágiles y racionales y en el que se deberá tener en cuenta las previsiones contenidas en la normativa específica que sea de aplicación.

2. Las consejerías y organismos públicos serán responsables de racionalizar y simplificar sus procedimientos y actividades de gestión, bien a iniciativa propia, bien a propuesta del departamento competente en materia de procedimiento administrativo y calidad de los servicios públicos.

3. La consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos determinará los criterios de simplificación de procedimientos que permitan diagnosticar, entre otros, aspectos tales como la necesidad de aportación de documentos por la ciudadanía, el momento procedimental de su aportación y el grado de facilidad para convertir los documentos en papel a soporte electrónico.

Asimismo, promoverá actividades de investigación, desarrollo y aplicación de métodos de simplificación de procedimientos administrativos y reducción de cargas administrativas.

4. La consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos elaborará, en colaboración con el resto de consejerías, manuales de procedimientos en aquellas materias de carácter común.

#### **Artículo 11.- Reducción de cargas administrativas.**

1. Todos los órganos administrativos llevarán a cabo la eliminación y reducción de cargas en las actuaciones administrativas de su competencia. A los efectos de este Decreto se consideran cargas administrativas aquellas actividades de naturaleza administrativa que deben llevar a cabo las empresas y la ciudadanía para cumplir con las obligaciones derivadas de las normas reguladoras de las actuaciones administrativas que no harían de no venir impuestos por estas.

Asimismo, llevarán a cabo la medición de las cargas administrativas utilizando el método simplificado de medición de cargas administrativas y de su reducción, compartido por las distintas Administraciones Públicas.

2. Los resultados analíticos de la medición de cargas administrativas serán tenidos en cuenta para mejorar la competitividad económica y la simplificación de la regulación administrativa para la ciudadanía y empresas.

### **Sección 3ª**

#### **Administración electrónica**

#### **Artículo 12.- Uso de las tecnologías de la información y la comunicación.**

1. La Administración Autónoma Canaria priorizará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la actividad administrativa. La utilización de los medios electrónicos no implicará, en ningún caso, una merma de los derechos de la ciudadanía, como tampoco restricciones o discriminaciones de cualquier naturaleza en su acceso a los servicios públicos.

2. La aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la actividad administrativa estará orientada a mejorar su eficacia y transparencia y a agilizar y simplificar su gestión.

3. Las relaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes con la ciudadanía a través de medios electrónicos se desarrollará de acuerdo con lo que establezca su normativa específica.

4. La consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos promoverá e impulsará, a través de los órganos competentes, acciones para la implantación, consolidación y evolución de la administración electrónica.

## Sección 4ª

### Gestión del conocimiento

#### Artículo 13.- Capital intelectual.

1. La Administración Autónoma potenciará y desarrollará el capital intelectual con el objetivo de transformar la información y experiencia acumulada en valor y beneficios tangibles para la organización y sus grupos de interés.

2. A efectos del presente Decreto se entiende por capital intelectual la acumulación de conocimiento, tanto tangible como intangible, que posee la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y que cuando se pone en acción, según determinada estrategia, es capaz de generar valor tanto para la propia organización como para sus grupos de interés.

3. La gestión del conocimiento corporativo se configura como un instrumento transversal de ayuda al cambio organizacional y a la creación de una cultura de innovación, mejora continua y aprendizaje compartido, que reconoce y utiliza el valor de los recursos humanos y su conocimiento en beneficio de la propia organización y de la sociedad canaria.

4. La gestión del conocimiento corporativo persigue los objetivos siguientes:

a) Potenciar y desarrollar el capital intelectual de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos dependientes.

b) Crear una cultura de mejora continua y aprendizaje compartido.

c) Promover un entorno de trabajo colaborativo en red para compartir información y crear conocimiento, potenciando la innovación y la creatividad a partir de la participación del personal.

#### Artículo 14.- Trabajo colaborativo y comunidades de práctica.

1. La consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos impulsará y fomentará el trabajo colaborativo del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos autónomos a través de las comunidades de práctica, sin perjuicio de que se puedan crear otras agrupaciones voluntarias de personas en función de las finalidades y características del trabajo a desarrollar, como pueden ser las comunidades de aprendizaje.

2. A los efectos de este Decreto, se entiende por comunidad de práctica un grupo de empleadas y empleados públicos que, reunidos de manera voluntaria, desempeñan la misma actividad o responsabilidad profesional y que, preocupados por un problema común o movidos por un interés común, profundizan y comparten su conocimiento y pericia en este asunto a través de la interacción continuada.



3. La creación de una comunidad de práctica será autorizada por el centro directivo competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos, una vez valorado el interés del tema propuesto para la organización y previa audiencia de los departamentos que sean competentes por razón de la materia o tema que se vaya a tratar en la comunidad.

4. Por orden de la persona titular de la consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos se regulará el procedimiento y los requisitos para la creación y funcionamiento de comunidades de prácticas, en la que se deberá prever las causas objetivas para su extinción.

#### **Artículo 15.- Intranets departamentales.**

1. A los efectos del presente Decreto se entiende por intranet los sitios web de uso interno para el personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes.

2. Los distintos departamentos y organismos públicos impulsarán el desarrollo de intranets departamentales, como herramientas de soporte a la gestión del conocimiento dentro de su ámbito competencial.

3. No obstante lo anterior, por razones técnicas, de economía o de eficacia, los organismos públicos se podrán incorporar a la intranet de los departamentos de los que dependan.

#### **Artículo 16.- Intranet corporativa.**

1. El departamento competente en materia de recursos humanos, organización administrativa y tecnologías de la información y la comunicación creará una intranet corporativa de carácter horizontal, en la que se incluirá, entre otros contenidos, la información que afecte a la relación profesional del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos Autónomos.

2. Desde esta intranet el personal de la Administración Autonómica podrá acceder directamente a todas las herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad administrativa y se dará acceso a todas las intranets departamentales.

#### **Artículo 17.- Infraestructura tecnológica para las intranets.**

1. Las intranets que se creen deberán estar soportadas en infraestructuras tecnológicas de código abierto, debiéndose utilizar, en todo caso, la plataforma corporativa que a estos efectos desarrolle la consejería competente en materia de recursos humanos, organización administrativa y tecnologías de la información y la comunicación.

2. En la creación de las intranets se deberá velar por la confidencialidad de los datos de carácter personal, imposibilitando los accesos no permitidos a información de este carácter.

**Artículo 18.- Estructura de las intranets.**

1. Las intranets se estructurarán en dos áreas: una pública y otra privada.

2. Desde el área privada o de acceso restringido, el personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos tendrá acceso a toda la información y servicios que afecte a su vida laboral y a las herramientas informáticas necesarias para el desarrollo de su actividad administrativa.

3. El área de acceso público deberá contener, al menos, el siguiente contenido:

a) Información de interés general.

b) Novedades, en la que se incluirán aquellos contenidos que se identifiquen como tales, así como los servicios o aplicaciones vinculados al perfil del usuario.

c) Buscador, que permitirá el acceso a contenidos específicos sin necesidad de navegar a través del menú general.

d) Acceso directo a los elementos más habituales y a portales específicos (acceso a boletines oficiales, normativa, directorio telefónico y de direcciones, portales departamentales, portales temáticos, etc.).

e) Servicios o aplicaciones que favorezcan la participación y colaboración del personal como pueden ser noticias, encuestas, buzón de sugerencias o anuncios.

**Artículo 19.- Otras herramientas de gestión del conocimiento.**

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias impulsará el establecimiento de otros instrumentos de gestión del conocimiento, como pueden ser, entre otros, los siguientes:

a) Bancos de contenidos, como herramienta de creación y mantenimiento de la memoria organizacional, que permitan mantener elementos de datos, informaciones o conocimientos relativos a la realidad de la organización y también relaciones que se den entre estos de forma histórica.

b) Sistemas de alerta sobre información estratégica para la organización.

c) Sistemas de colaboración, estableciendo redes de expertos en materias que se consideren de interés general para la organización y la sociedad canaria.

d) Elaboración de inventarios y catálogos de documentos e información de interés general.

## Sección 5ª

### Gestión por objetivos

#### Artículo 20.- Programación de la actividad administrativa.

1. Los departamentos y organismos públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias establecerán, en sus específicos ámbitos materiales de competencias, programas anuales o plurianuales en los que se definirán objetivos concretos de gestión, las actividades y los medios necesarios para llevarlos a cabo, así como el tiempo estimado para su consecución. Estos programas se basarán en los objetivos y plazos fijados por el Gobierno de Canarias e identificarán a los órganos responsables de su ejecución.

2. El grado de cumplimiento de los objetivos fijados en los programas a los que se refiere el apartado anterior será evaluado periódicamente por los Departamentos y, en su caso, por los órganos con competencia específica para ello en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. Las personas titulares de los distintos departamentos darán cuenta al Gobierno de Canarias, en el primer trimestre de cada ejercicio, de los resultados de las evaluaciones de su departamento y de sus organismos públicos dependientes correspondientes al ejercicio anterior.

4. Los resultados de dichas evaluaciones se publicarán en el portal web de transparencia del Gobierno de Canarias.

5. Sin perjuicio de las competencias que pudieran corresponder a otros departamentos, la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos, a través del centro directivo competente en estas materias, llevará a cabo el diseño, formulación, propuesta, implantación, seguimiento y coordinación de un modelo de gestión por objetivos y resultados para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes.

## Sección 6ª

### El capital humano

#### Artículo 21.- Sistema de gestión por competencias.

1. Los departamentos competentes en materia de inspección y calidad de los servicios públicos y recursos humanos y de presupuesto y gasto público impulsarán, a través de los centros directivos competentes en dichas materias, como experiencia piloto, el diseño, definición, elaboración y, en su caso implantación, de un sistema de gestión por competencias vinculado a las materias objeto del presente Decreto.

2. La finalidad perseguida con este sistema es la creación e integración de equipos de trabajo que consigan alcanzar los objetivos del presente Decreto a corto, medio y largo plazo de manera efectiva.

3. En el diseño del sistema se deberán incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Definición de los puestos de trabajo.
- b) Tareas y actividades principales.
- c) Formación de base y experiencia requerida para su desempeño.
- d) Competencias técnicas o conocimientos necesarios para un desempeño adecuado.
- e) Competencias referidas a capacidades, habilidades y actitudes.

4. A efectos de lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende por competencias el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que deben reunir las personas que forman parte de los órganos horizontales competentes en las materias objeto del presente Decreto y los miembros que componen las unidades de mejora continua e innovación y que favorecen el correcto desempeño de su trabajo de cara a la consecución de los objetivos que tienen encomendados.

5. El organismo público competente en materia de formación general del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias prestará la colaboración que sea necesaria para el diseño y, en su caso, implantación de este sistema.

#### **Artículo 22.- Formación para la innovación y mejora.**

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, se elaborará un plan de formación para la innovación y mejora de los servicios públicos que tendrá como objetivo principal cubrir las necesidades de formación del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en las materias reguladas en el presente Decreto.

2. Por sus especiales implicaciones técnico/funcionales la elaboración del plan será responsabilidad del centro directivo competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos, en colaboración con los centros directivos competentes en materia de tecnologías de la información y comunicación y presupuesto y gasto público respecto de las materias que afecten a sus respectivas competencias y del organismo público competente en materia de formación general del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. Este plan de formación se integrará en los planes anuales de formación del organismo público competente en materia de formación general del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### **Artículo 23.- Distinciones por méritos al servicio público.**

1. Se crean las distinciones por méritos al servicio público del personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos que tienen como finalidad el reconocimiento a sus años de permanencia al servicio de la

Administración Pública de la Comunidad Autónoma, y dedicación profesional, al destacado desempeño de las funciones asignadas o a la realización de actuaciones extraordinarias que, relacionadas con los programas previstos en este Decreto, excedan del cumplimiento ordinario de las funciones del puesto.

2. Las distinciones no tendrán en ningún caso contenido económico, ni se considerarán mérito valorable a efectos de concursos u otros procedimientos de acceso a la función pública, provisión de puestos de trabajo o movilidad.

3. Por orden de la persona titular de la consejería competente en materia de calidad de los servicios públicos y recursos humanos se regulará las modalidades, los requisitos y el procedimiento de concesión de las distinciones.

### CAPÍTULO III

#### ORGANIZACIÓN PARA LA INNOVACIÓN Y MEJORA

##### **Artículo 24.- Responsabilidades y competencias generales.**

1. El Marco para la Innovación y Mejora implica y compromete a todos los departamentos y organismos dependientes y a su personal, siendo las personas titulares de los Departamentos, a través de las Secretarías Generales Técnicas u órganos equivalentes de sus organismos públicos, las responsables de su implantación, ejecución y seguimiento dentro de su respectivo ámbito competencial.

2. Corresponde a la consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos el impulso, coordinación, seguimiento y evaluación global del Marco para la Innovación y Mejora.

##### **Artículo 25.- Comité Interdepartamental para la Innovación y Mejora.**

1. Para el asesoramiento, impulso y coordinación del marco general previsto en este Decreto se crea, con la naturaleza de grupo de trabajo, el Comité Interdepartamental para la Innovación y Mejora, que tendrá como fin último la innovación y mejora continua de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. El Comité estará presidido por la persona titular del centro directivo competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos y estará constituido por las siguientes personas:

a) Una persona funcionaria perteneciente al Grupo A, subgrupo A1 o personal laboral equivalente de los centros directivos competentes en materia de función pública; presupuesto y gasto público; control interno de la contabilidad pública; tecnologías de la información y la comunicación y del organismo público competente en materia de formación general del personal.

b) Las personas responsables de las unidades de mejora continua e innovación de los departamentos.

c) Las personas que desempeñen puestos de trabajo de consultor de servicios del centro directivo competente en materia de innovación, modernización y calidad de los servicios públicos.

3. En el seno del Comité se podrán constituir equipos de trabajo para el análisis, elaboración o propuestas de asuntos concretos relacionados con el Marco para la Innovación y Mejora, de los que podrán formar parte personal que no pertenezca al Comité.

4. Los cometidos principales del Comité serán los siguientes:

a) Asesorar a la persona titular del departamento competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos sobre los proyectos a incluir en las estrategias o planes previstos en el artículo 5 de este Decreto.

b) Analizar y valorar los proyectos que se adopten en ejecución del Marco para la Innovación y Mejora a fin de conocer si se están alcanzando sus objetivos.

c) Asesorar a la persona titular del departamento competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos sobre propuestas y recomendaciones de acciones de mejora que aseguren la consecución de los objetivos del Marco para la Innovación y Mejora.

d) Impulsar la evaluación y seguimiento del grado de cumplimiento de las estrategias o planes que se adopten en ejecución del artículo 5 de este Decreto.

e) Impulsar, promover y canalizar las acciones que favorezcan la innovación y mejora continua de los servicios públicos de la Administración Autónoma, para aprovechar las sinergias del trabajo coordinado de los diferentes órganos implicados en la implantación del Marco para la Innovación y Mejora.

f) Los demás que sean necesarios para el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas.

5. El Comité se reunirá con carácter ordinario, como mínimo, cada tres meses y extraordinariamente cuantas veces estime necesario su presidencia. La presidencia podrá invitar a las reuniones del Comité a personas expertas en materia de modernización, innovación y mejora de las administraciones públicas que puedan asesorar sobre cualquier asunto que afecte al Marco para la Innovación y Mejora.

#### **Artículo 26.- Órgano competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos.**

Corresponden al órgano competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos, entre otras, las siguientes funciones:

a) Actuar como principal agente dinamizador e impulsor del Marco para la Innovación y Mejora.

b) Elaborar las estrategias y planes a los que se refiere el artículo 5 del presente Decreto, así como coordinar su ejecución y hacer su seguimiento global.

- c) Elaborar cuantas propuestas sean necesarias para la mejor consecución de los objetivos del Marco para la Innovación y Mejora.
- d) Seguimiento y evaluación del Marco para la Innovación y Mejora.
- e) Informar al Gobierno de Canarias, a través de la persona titular del departamento del que dependa, sobre cualquier aspecto relacionado con el desarrollo y aplicación del Marco para la Innovación y Mejora.
- f) Elaborar cuantos informes y estudios sean necesarios sobre cualquiera de los aspectos relacionados con el Marco para la Innovación y Mejora.
- g) Asesorar y prestar apoyo a los diferentes centros directivos en el ámbito del Marco para la Innovación y Mejora.
- h) Recibir la información referida a las acciones y proyectos que pongan en ejecución los distintos departamentos y organismos públicos en el ámbito del Marco para la Innovación y Mejora.
- i) Participar en comités, comisiones, grupos de trabajo o cualquier otro foro de ámbito nacional e internacional relacionado con las materias del Marco para la Innovación y Mejora, sin perjuicio de la participación que pudiera corresponder a otros órganos en función de su ámbito material de atribuciones.
- j) Las demás que le atribuyen las disposiciones vigentes en materias relacionadas con el Marco para la Innovación y Mejora y aquellas que les puedan ser encomendadas por el titular del departamento del que dependa.

**Artículo 27.- Órgano competente en materia de tecnologías de la información y comunicación.**

Corresponde al órgano competente en materia de tecnologías de la información y comunicación las siguientes funciones:

- a) Prestar el apoyo tecnológico que sea preciso para la efectiva aplicación del Marco para la Innovación y Mejora.
- b) Colaborar con el órgano competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos en la adopción de las decisiones de carácter corporativo que sean necesarias para la implantación efectiva del Marco para la Innovación y Mejora y fundamentalmente en la adopción de las herramientas informáticas que, por sus características y potencial transversalidad, sean idóneas para la consecución de los objetivos previstos en este Decreto.
- c) Las demás que le atribuyen las disposiciones vigentes en materias relacionadas con el Marco para la Innovación y Mejora y aquellas que les puedan ser encomendadas por el titular del departamento del que dependa.

### **Artículo 28.- Unidades de mejora continua e innovación.**

1. En cada departamento se creará una unidad de mejora continua e innovación que será la encargada, en el ámbito de su departamento, de asesorar, impulsar y coordinar la ejecución del Marco para la Innovación y Mejora. Estas unidades ejercerán los cometidos que se les atribuyan en las disposiciones de creación.

2. La persona titular de cada departamento podrá crear unidades de este tipo en los organismos públicos que tengan adscritos.

3. Las unidades de mejora continua e innovación se integrarán en las Secretarías Generales Técnicas u órganos asimilados y estarán compuestas por personal con experiencia en las materias de modernización administrativa, calidad de los servicios públicos, régimen jurídico, gestión documental y archivo e informática y por la persona responsable de información y atención ciudadana.

4. A las reuniones de las unidades de mejora continua e innovación podrá asistir personal en representación de los centros directivos de los respectivos departamentos y organismos públicos, en su caso, cuando se traten asuntos que les afecte por razón de la materia. A tales efectos, cada centro directivo y organismo público, en su caso, designará un representante.

Asimismo, en las unidades de mejora continua e innovación se podrán crear grupos de trabajo específicos.

5. Las Secretarías Generales Técnicas de los departamentos u órganos asimilados y, en su caso, los órganos correspondientes de sus organismos públicos dependientes, designarán a la persona responsable de la unidad de mejora continua e innovación que será la encargada de la coordinación con el órgano competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos en el ámbito del Marco para la Innovación y Mejora.

### **Disposición adicional primera.- Unidades de modernización administrativa.**

1. Todas las referencias a las unidades de modernización administrativa y a sus responsables contenidas en los actos y disposiciones normativas se entenderán realizadas a las unidades de mejora continua e innovación y a sus respectivos responsables.

2. Hasta tanto se creen formalmente las unidades de mejora continua e innovación previstas en el artículo 28 de este Decreto, seguirán funcionando las unidades de modernización administrativa que se hayan creado en los distintos departamentos y organismos públicos de ellos dependientes.

3. En el plazo de quince días desde la entrada en vigor de este Decreto, las Secretarías Generales Técnicas de los departamentos y órganos asimilados y, en su caso, los órganos correspondientes de sus organismos públicos dependientes comunicarán al centro directivo competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos la designación de la persona responsable de la unidad de mejora continua e innovación. Si no se comunicara dicha designación en el plazo previsto, se entenderá que la persona responsable de la unidad



de mejora continua e innovación será la que venga ejerciendo dicha responsabilidad en las actuales unidades de modernización administrativa.

**Disposición adicional segunda.- Ausencia de impacto presupuestario.**

La aplicación de las previsiones contenidas en este Decreto no deberá ocasionar incremento del gasto público ni disminución de los ingresos públicos. Por tanto, los departamentos y organismos públicos deberán desarrollar las medidas derivadas de su cumplimiento ateniéndose a sus disponibilidades presupuestarias ordinarias, no dando lugar, en ningún caso, a planteamientos de necesidades adicionales de financiación.

**Disposición adicional tercera.- Teletrabajo.**

El departamento competente en materia de recursos humanos, inspección y calidad de los servicios públicos y tecnologías de la información y la comunicación adoptará las medidas oportunas para el desarrollo de un programa experimental de teletrabajo con la finalidad de contrastar la viabilidad de la aplicación de este sistema de prestación de servicios en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**Disposición adicional cuarta.- Sistema de información para la innovación y mejora continua.**

1. El departamento competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos y tecnologías de la información y la comunicación creará y mantendrá actualizado un sistema de información para la recopilación, análisis, comparación, seguimiento y divulgación de datos, información y conocimientos relacionados con la innovación y mejora continua de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. Los distintos departamentos y organismos públicos, a través de las Secretarías Generales Técnicas u órganos equivalentes deberán colaborar con el departamento competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos remitiendo la información necesaria para mantener actualizado el citado sistema de información.

**Disposición transitoria única.- Adaptación de las Intranets departamentales.**

Las intranets departamentales existentes a la entrada en vigor del presente Decreto deberán adaptarse a lo dispuesto en el mismo para estos sitios web en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor, salvo que no presenten diferencias sustanciales con los contenidos previstos en este Decreto que deberá ser valorado por los órganos competentes en materia de inspección y calidad de los servicios y en materia de tecnologías de la información y comunicación.

**Disposición derogatoria única.- Derogación normativa.**

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.

**Disposición final primera.- Facultad para dictar disposiciones de aplicación y desarrollo.**

Se faculta a la persona titular del departamento competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones que resulten precisas para la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

**Disposición final segunda.- Incorporación de nuevas Líneas de Actuación al Marco para la Innovación y Mejora.**

La incorporación de nuevas líneas de actuación al Marco para la Innovación y Mejora establecido en el presente Decreto, o la modificación de las existentes se llevará a cabo por orden de la persona titular del departamento competente en materia de inspección y calidad de los servicios públicos, previa consulta al resto de departamentos.

**Disposición final tercera.- Entrada en vigor.**

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

Dado en Santa Cruz de Tenerife, a 30 de abril de 2015.

EL PRESIDENTE  
DEL GOBIERNO,  
Paulino Rivero Baute.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA,  
JUSTICIA E IGUALDAD,  
Francisco Hernández Spínola.