



DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN HAP/1053/2018, de 4 de junio, por la que se da publicidad al Acuerdo de 22 de mayo de 2018, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Anual de Inspección de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para el año 2018.

Adoptado por el Gobierno de Aragón el día 22 de mayo de 2018 "Acuerdo por el que se aprueba el Plan Anual de Inspección de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para el año 2018", se procede a su publicación en anexo a la presente orden.

Zaragoza, 4 de junio de 2018.

**El Consejero de Hacienda
y Administración Pública,
FERNANDO GIMENO MARÍN**

ANEXO ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN PARA EL AÑO 2018

El artículo 24 del texto refundido de la Ley de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio, del Gobierno de Aragón, establece que los Consejeros que estén al frente de los Departamentos competentes en las materias de organización administrativa, hacienda y función pública podrán proponer o dictar, en su caso y dentro de su respectivo ámbito de responsabilidad, normas y directrices sobre organización administrativa, procedimiento, inspección de servicios y régimen jurídico y retributivo de la función pública, que serán de aplicación general a todos los Departamentos. Además, el artículo 48.1 del mismo texto normativo establece que los órganos administrativos y los organismos públicos se someterán periódicamente a controles, auditorías o inspecciones para evaluar su eficacia en el cumplimiento de los objetivos que les hayan sido asignados, así como su eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.

Por su parte, el Decreto 311/2015, de 1 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública, en su artículo 1 q) atribuye al Departamento la inspección general sobre el personal, la organización y el funcionamiento de los servicios administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los Organismos Autónomos dependientes de la misma, sin perjuicio de las competencias de los titulares de cada Departamento en materia de dirección e inspección, de acuerdo con la legislación vigente, estableciendo en su artículo 24.3, que la Inspección General de Servicios elaborará un Plan Anual de Inspección de Servicios que someterá al Gobierno de Aragón para su aprobación.

El Plan Anual de Inspección de Servicios constituye el instrumento de planificación de la actividad de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante la fijación de objetivos y la delimitación de actuaciones susceptibles de evaluación, proporcionando a la organización conocimiento sobre sus áreas de mejora e información significativa para la toma de decisiones en relación con la prestación de los servicios públicos y la mejora de la organización, garantizando una actividad transparente, más eficaz y satisfactoria ante los ciudadanos y un mayor reconocimiento de la actividad y de la gestión.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios están basadas en los siguientes objetivos básicos:

- El cumplimiento de la normativa vigente.
- La salvaguarda de los derechos de los ciudadanos como destinatarios de la acción administrativa.
- La optimización de los recursos humanos y materiales asignados al servicio público.
- La existencia de procedimientos normalizados en el ejercicio de la función inspectora.
- El servir de referencia y asesoramiento para todos aquellos órganos, autoridades, centros, servicios u organismos que soliciten criterio o actuaciones.



- La elaboración y desarrollo de programas de actuación orientados a promover una cultura de participación y compromiso del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma tendente a favorecer la integridad profesional y comportamientos éticos de los empleados públicos y de las organizaciones.

La experiencia acumulada en el desarrollo y ejecución de los Planes Anuales de Inspección de Servicios, y las actividades derivadas de la puesta en marcha del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos, ayudan a orientar la respuesta a la demanda ciudadana de una Administración pública más responsable y competente para resolver sus problemas, con una gestión basada en principios de calidad, transparencia, participación ciudadana, colaboración y coordinación administrativa e interadministrativa, ética profesional y responsabilidad pública.

Las actuaciones del presente Plan se estructuran en tres líneas de orientación estratégica: calidad, organización y personal y evaluación y mejora de los servicios a las que ha de sumarse lo relativo a las obligaciones de la Inspección General de Servicios para la ejecución del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos (2016-2019).

En su virtud, el Gobierno de Aragón, a propuesta del Consejero de Hacienda y Administración Pública y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 22 de mayo de 2018,

ACUERDA

Primero.— Aprobar el Plan Anual de Inspección de Servicios para el año 2018 que se incluye como anexo al presente acuerdo.

Segundo.— Facultar al Consejero de Hacienda y Administración Pública para que adopte las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución de dicho Plan.

Tercero.— El presente Acuerdo será objeto de publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

ANEXO

PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS 2018

1. Actuaciones en materia de calidad de los servicios.

El Estatuto de Autonomía de Aragón reconoce la necesidad de que se incorpore la participación social en la evaluación de las políticas públicas, así como el derecho de todas las personas a acceder a unos servicios públicos de calidad en condiciones de igualdad.

En este contexto de orientación de la Administración pública hacia la calidad en la gestión, la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, promueve un compromiso articulado en torno a unas estrategias que propicien una Administración pública eficiente, que ofrezca servicios de calidad a los ciudadanos, considerados centro de atención de la organización, potenciado la participación, la transparencia y la colaboración de la sociedad en la respuesta a las necesidades sociales.

Por otra parte, el Gobierno de Aragón ha aprobado Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de conformidad con lo previsto en la Ley 5/2013, de 20 de junio. Por tanto, el compromiso del presente plan anual en materia de calidad de los servicios se presenta en estrecha relación con las medidas y actuaciones establecidas en el Plan general.

1.1. Medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos.

Objetivo: Conocer qué esperan los ciudadanos de la Administración y en qué debe mejorar para cubrir sus expectativas mediante la realización de encuestas entre los usuarios conforme al índice de percepción de la calidad de los servicios, aprobado por Resolución de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el documento para la implantación del sistema de medición de la calidad percibida de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Ámbito: Medición de la calidad percibida por los usuarios de los servicios presenciales del Registro Civil en la ciudad de Zaragoza.

1.2. Intercambio de experiencias y buenas prácticas.

Objetivo: Celebración, en el último trimestre del año, de la “VI Jornada sobre calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón” que permita



dar a conocer las actuaciones llevadas a cabo en esta materia, así como el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

2. Actuaciones en materia de organización y personal.

Se trata de unas intervenciones concretas que permitan conocer el estado de las cuestiones analizadas, en el marco de las competencias asignadas a la Inspección General de Servicios en el artículo 24 del Decreto 311/2015, de 1 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública.

Estas actuaciones, destinadas a favorecer el desarrollo organizacional y construir una organización efectiva y saludable, se llevarán a cabo sin perjuicio de aquellas que se derivan de la ejecución del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2.1. Análisis de las condiciones de igualdad de género en sectores de la organización administrativa.

Objetivo: Estudio sociodemográfico en función del género, de las condiciones de conciliación laboral y de la opinión al respecto por parte del personal docente no universitario que presta sus servicios en centros públicos docentes del Gobierno de Aragón, como elemento de apoyo técnico a los trabajos de elaboración del plan de igualdad de este sector de la Administración.

Ámbito: Sector de personal docente no universitario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2.2. Revisión del diccionario de competencias.

Objetivo: Revisión del diccionario de competencias para el desempeño de los puestos de trabajo de la Administración mediante la incorporación de la misión, los valores organizativos y el aprovechamiento de los medios digitales.

Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

2.3. Desarrollo del Plan de Responsabilidad Social Pública.

Objetivo: Determinación del contenido de la memoria anual en aras de impulsar la responsabilidad social en el ámbito público contribuyendo decididamente a integrar las demandas de la responsabilidad social en los distintos ámbitos de gestión de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

3. Actuaciones en materia de evaluación y mejora de los servicios públicos.

Este eje de actuaciones pretende implantar y consolidar la práctica de la evaluación de los planes, programas e iniciativas públicas como herramienta de rendición de cuentas de la Administración a la ciudadanía.

La evaluación introduce elementos de racionalidad y de establecimiento de prioridades, culminando el proceso de planificación, a la vez que abre vías a la participación ciudadana, fortalece la transparencia de la gestión pública y aporta elementos clave a la rendición de cuentas respecto a los fondos públicos y los impactos finales conseguidos.

La finalidad de la evaluación de los servicios es proporcionar a los órganos y unidades administrativas información para planificar la actuación administrativa y comunicar a los ciudadanos el nivel de calidad en la prestación de los servicios. Los responsables de las unidades u organismos competentes, a partir de los resultados de la evaluación realizada, propondrán programas de mejora de los servicios que se presten.

En esta línea se van a desarrollar las siguientes actuaciones:

3.1. Evaluación de servicio del uso de la intermediación de datos en los procedimientos administrativos gestionados mediante aplicativos de administración electrónica.

Objetivo: Emisión de informe de mejora de la incorporación del uso de la intermediación de datos en los procedimientos administrativos gestionados mediante aplicativos de administración electrónica.

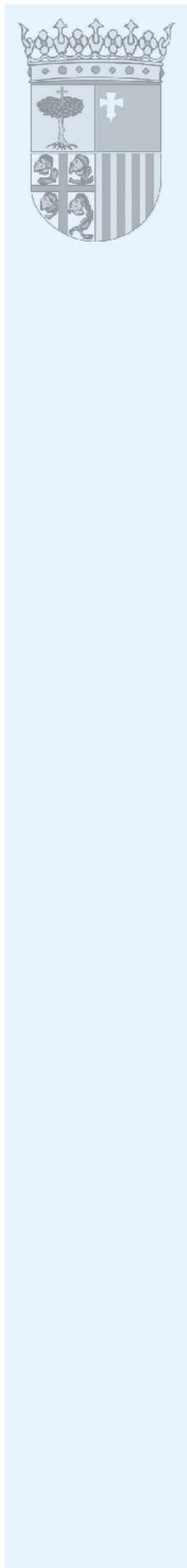
Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3.2. Elaboración de informe anual sobre la tramitación de sugerencias y quejas en torno al funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Objetivos y contenido: De acuerdo con la Ley 5/2013, de 20 de junio, y de conformidad con lo previsto en el Decreto 311/2015, de 1 de diciembre, la Inspección General de Servicios efectúa el seguimiento de las quejas y sugerencias de los ciudadanos y las personas jurídicas. Por ello, se elaborará un informe que analice las sugerencias y quejas habidas, las contestaciones tramitadas, las medidas correctoras adoptadas y, en su caso, las modificaciones efectuadas.



- Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
Ejecución del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos (2016-2019).
- a) Elaboración, actualización y difusión de Cartas de Servicios.
Asumiendo el “Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas”, aprobado por el Plenario de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos en su reunión del 25 de noviembre de 2014, la primera actuación del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos tiene por objetivo que las Cartas de Servicios ayuden a ampliar la información que la ciudadanía tiene de los servicios públicos y de los estándares de calidad a los que la Administración se compromete, así como a conocer su satisfacción y su confianza en ella. Las Cartas de Servicios también contribuyen a fomentar el compromiso de los empleados públicos con la ciudadanía, con la innovación, así como con la mejora continua. En esta dirección, las actividades a realizar durante la vigencia del presente Plan anual de inspección de servicios son las siguientes:
- Revisión de los compromisos de calidad alcanzados y difusión.
 - Programa de confección de Cartas de Servicios en cada centro directivo.
 - Elaboración de nuevas Cartas de Servicios de los ámbitos de Justicia, Cultura, Vivienda, Carreteras, OO.CC.AA e Igualdad, nuevos servicios que se prestan a los ciudadanos, así como nuevos ámbitos susceptibles de disponer de una Carta de Servicios.
- b) Desarrollo de un programa de simplificación de procedimientos administrativos.
En el marco de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas el Plan general pretende que se analicen y rediseñen los procedimientos, que se impulse la tramitación electrónica, se reduzcan los tiempos de respuesta y simplificar no solo los trámites sino también el lenguaje administrativo para hacerlo más accesible y cercano a los ciudadanos. Las actuaciones programadas en un horizonte anual son las siguientes:
- Realizar su simplificación en grupos de trabajo formados por la Inspección General de Servicios, la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información, personal de las Secretarías Generales Técnicas y responsables de los órganos gestores.
 - Elaborar una instrucción en la que se fijen los criterios generales de simplificación.
- c) Despliegue del programa de liderazgo.
Como continuación del programa piloto, se van a desarrollar las siguientes actuaciones de despliegue del programa de liderazgo, según la perspectiva de la misión y los valores de la organización:
- Síntesis y difusión de resultados del programa piloto.
 - Elaboración de los materiales formativos y herramientas para la extensión del programa.
 - Programación y ejecución del plan de formación dirigido a líderes.
- d) Revisión del modelo de comunicación entre la Administración, las unidades administrativas y el personal a su servicio.
Para reforzar las condiciones de coordinación efectiva de la Administración y ampliar la capacidad operativa de los órganos y unidades administrativas, desarrollando la autonomía y la responsabilidad de los empleados públicos, las actuaciones del Plan general comprenden:
- Revisar el modelo de presencia y relación entre la Administración y el personal a su servicio por medios electrónicos.
 - Construir una Intranet Social Corporativa del Gobierno de Aragón, con la correspondiente migración de contenidos.
 - Elaborar una disposición general reguladora del modelo de relación y presencia.
- e) Construcción de un instrumento de medición de la gestión de la calidad de los órganos administrativos.
Se pretende que los órganos administrativos conozcan su estado en materia de calidad para fomentar el uso y extensión de las herramientas de gestión de la calidad y facilitar la mejora continua de los servicios públicos, implicando a los empleados públicos. Las actuaciones previstas para este ejercicio son las siguientes:
- Aplicar el instrumento de medición común en los diferentes centros directivos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante un sistema de autoevaluación, como fase de prueba y participación previa a su aprobación definitiva.
 - Publicar el instrumento de medición.
- f) Elaboración de un modelo de acogida del personal de la Administración.
Con el fin de facilitar el compromiso con la misión y los valores de la Administración y de desarrollar la responsabilidad del personal como garantía de la mejora continua de



los servicios públicos, se van a llevar a cabo en este ejercicio las siguientes actuaciones de configuración, establecimiento y consolidación de un modelo de acogida en la Administración:

- Identificación de los componentes y estructura del modelo de acogida y elaboración de las directrices para su despliegue.
- Elaboración del manual general y de los manuales sectoriales para el personal de nuevo ingreso en la Administración.
- Difusión de los manuales en la web y en los entornos colaborativos de los distintos sectores de la Administración.
- Elaboración de un protocolo de seguimiento y evaluación, mediante encuesta, de la incorporación de los empleados públicos a sus correspondientes destinos.
- Aplicación del protocolo de seguimiento y evaluación y difusión de resultados del seguimiento y evaluación.