III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN de 26 de marzo de 2013, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, por el que se da publicidad al Acuerdo de 19 de marzo de 2013, 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 2013.

Adoptado por el Gobierno de Aragón el día 19 de marzo de 2013 "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 2013", se procede a su publicación en anexo a la presente orden.

Zaragoza, 26 de marzo de 2013

El Consejero de Hacienda
y Administración Pública,
JOSÉ LUIS SAZ CASADO

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 2013

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 320/2011, de 27 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública, en su artículo 1 n) 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 23.3, 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.

Se pretende orientar la función inspectora a un modelo proactivo de mejora en la actuación administrativa y provecho público de la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma y de acercamiento a la ciudadanía así como de garantía del cumplimiento de la normativa vigente. Ahora bien, para abordar con mayor eficacia la función inspectora, será de suma importancia la colaboración de los distintos departamentos, unidades u organismos, en orden a la mejora y perfeccionamiento de los sistemas de gestión, metodologías y herramientas, así como a la optimización de los recursos disponibles.

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

csv: BOA20130424008

-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.

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 19 de marzo de 2013, acuerda:

Primero.— Aprobar el Plan Anual de Inspección de Servicios para el año 2013 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 2013

1. Actuaciones en materia de calidad de los servicios.

La Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón establece en su artículo 15.3 que los poderes públicos aragoneses promoverán la participación social en la evaluación de las políticas públicas y la participación individual y colectiva en los ámbitos cívico, político, cultural y económico. Por su parte, en el artículo 16.1 dispone que todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a unos servicios públicos de calidad, y en su artículo 62 recoge la obligación de la Administración pública aragonesa de ajustar su actividad a los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos.

Es esta nueva orientación de la Administración pública hacia la calidad en la gestión la que convierte al ciudadano en el centro de atención de la organización, tanto por el origen de los recursos que gestiona como por la propia justificación de su existencia en una sociedad democrática.

En este contexto, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón debe establecer un compromiso articulado en torno a una serie de actuaciones que propicien una Administración pública eficiente, que ofrezca servicios de calidad a los ciudadanos, que potencie la participación, la transparencia y la colaboración de la sociedad y que de respuesta a las necesidades sociales:

a) Medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos.

Objetivo: Conocer la calidad de los servicios administrativos mediante 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. El cuestionario a aplicar ha sido aprobado por la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios, órgano de cooperación de las Administraciones públicas españolas en materia de calidad.

Ámbito: Las Oficinas Comarcales Agroambientales (OCAS) y los servicios del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM).

b) Implantación de Cartas de Servicios.

Objetivo: Implantación, como mínimo, de 20 Cartas en el bien entendido de que las mismas contribuirán a ampliar el conocimiento que la ciudadanía tiene de los servicios y de los niveles de calidad con los que las diferentes unidades se comprometen a prestarlos, aumentando así la confianza y el grado de satisfacción de las personas sobre el

csv: BOA20130424008

servicio que se les presta Y, además, fomentan el compromiso de los empleados públicos con una cultura de orientación a la ciudadanía y de mejora continua.
Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

c) Elaboración de un Plan de Mejora tras la evaluación de la Carta de Compromisos con la Calidad en las Administraciones públicas españolas.
Objetivo: Efectuada, dentro del Plan Anual de Inspección de Servicios para el año 2012, la evaluación de la Carta de Compromisos con la Calidad en las Administraciones públicas españolas, en lo que a nuestra Administración se refiere, hay que completarlo con la elaboración de un Plan de Mejora que recoja el establecimiento de prioridades y la selección de acciones de mejora en línea con el principio de servicio al ciudadano.
Ámbito: Todos los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

d) Realización de una jornada sobre calidad.
Objetivo: Celebración, en el último trimestre del año, de una jornada sobre calidad de los servicios públicos 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.

e) Informe sobre la gestión de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
Objetivo: Rendición de cuentas sobre las actividades desarrolladas en materia de calidad en el conjunto de la Administración de la Comunidad Autónoma.
Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

2. Actuaciones en materia de organización y personal.

En el marco de las competencias asignadas a la Inspección General de Servicios en el artículo 23 del Decreto 320/2011, de 27 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública (“Boletín Oficial de Aragón” n.º 198, de 6 de octubre); se trata de poner en marcha una serie de intervenciones concretas que permitan conocer el estado de las cuestiones analizadas:

a) Control del régimen de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
Objetivo: Velar por el cumplimiento de la normativa de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

b) Análisis de la integración de personas con discapacidad en puestos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
Objetivo: Estudio de situación de las personas con discapacidad en el seno de la organización y perspectivas de futuro.
Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

c) Adopción de medidas de mejora tras el análisis del clima laboral en la organización.
Objetivo: Tras el análisis de los datos de la encuesta de clima laboral efectuado en el año 2012, resulta pertinente recopilar las medidas de mejora que resulten de aquél e implementar cuantas sean posibles dentro del marco legal y presupuestario vigente.
Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

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

Inmersos en un proceso de mejora continua, la Inspección General de Servicios además de las funciones de control interno de gestión, se implica en los procesos de evaluación y mejora de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos y en la consecución de la aplicación real y efectiva de los principios de eficacia y eficiencia en su prestación.

En esta línea se van a desarrollar las siguientes actuaciones:

a) Mejora de los procesos de gestión de la demanda y de la oferta en el Instituto Aragonés de Empleo.
Objetivo: Emisión de informes de mejora de procesos de trabajo y servicios desde la perspectiva del destinatario final.
Ámbito: Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo.

b) Verificación del cumplimiento del programa de ejercicio de derechos en materia de Administración electrónica.
Objetivo: Análisis del ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su relación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón por medios electrónicos, en los términos de lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
Ámbito: Todos los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

csv: BOA20130424008

c) Supervisión de los criterios de autorización para la gestión de los fondos europeos agrícolas por parte del organismo pagador de la Comunidad Autónoma.
Objetivo: Emisión de informe trienal (2010-2012) para la renovación de la autorización del organismo pagador de los fondos europeos agrícolas (FEAGA Y FEADER).
Ámbito: Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente

csv: BOA20130424008