



I. Disposiciones Generales

PRESIDENCIA DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

LEY 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En nombre del Rey y como Presidenta de la Comunidad Autónoma de Aragón, promulgo la presente Ley, aprobada por las Cortes de Aragón y ordeno se publique en el "Boletín Oficial de Aragón" y en el "Boletín Oficial del Estado", todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Estatuto de Autonomía de Aragón.

Preámbulo

La Administración pública, entendida como el instrumento a través del cual se desarrollan las políticas públicas del Gobierno y se facilitan los diferentes servicios públicos a los ciudadanos, está sujeta en su funcionamiento a una serie de principios establecidos en el 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, como son los de eficacia, eficiencia en la asignación y en la utilización de los recursos públicos, planificación, gestión por objetivos y control de los resultados, responsabilidad por la gestión pública, racionalización y agilización de los procedimientos administrativos, acercamiento de la Administración pública a los ciudadanos y transparencia y publicidad de la actuación administrativa. Todos estos principios de funcionamiento están directamente vinculados con un concepto adoptado mucho más recientemente por las organizaciones públicas, el concepto de calidad y mejora continua de la Administración pública.

La introducción de la gestión de calidad en la Administración pública española es relativamente reciente. Desde finales de los años noventa del siglo pasado, la Administración General del Estado desarrolla un Plan de Calidad que refleja su compromiso con la mejora continua y la calidad de los servicios, basado en el modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad). El ya derogado Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, es la norma bajo cuyo amparo comenzó a desplegarse el citado Plan de Calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Para profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva integral, se aprueba el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. En el ámbito de la Unión Europea, sobre la base de un acuerdo de todos los Estados miembros, se adopta un modelo denominado CAF (Common Assessment Framework/Marco Común de Evaluación), inspirado igualmente en el modelo EFQM, y que pretende ser un modelo introductorio a la gestión de calidad que aspira a imponerse en todos los servicios públicos.

La nueva orientación de la Administración pública hacia la calidad en la gestión 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.

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; 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 62.3 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.

La Comunidad Autónoma de Aragón ha dado algunos pasos que reflejan su compromiso con el concepto de calidad en la gestión. Así, desde el punto de vista normativo, diferentes leyes sectoriales han incluido dicho concepto entre sus mandatos: la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, incluye entre sus principios rectores la calidad permanente de los servicios y prestaciones para lograr la máxima eficacia y eficiencia en la asignación, utilización y gestión de los recursos, así como la satisfacción de los usuarios; la participación social y comunitaria en la formulación de la política sanitaria y en el control de su ejecución; o la



participación y responsabilidad de los profesionales sanitarios en la organización y gestión de los recursos que tengan asignados. Igualmente, la citada ley prevé la creación de un Sistema de Información de Salud para la realización de la planificación sanitaria y la evaluación continuada de la calidad de los servicios y prestaciones sanitarias, así como la evaluación de las prestaciones o la aprobación de carteras de servicios en los centros sanitarios.

Asimismo, y en otro de los sectores con mayor incidencia en los ciudadanos, la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, define la calidad de los servicios sociales, en su Título VII, como objetivo prioritario y regula la necesaria estrategia de calidad que corresponde aprobar al Gobierno de Aragón, así como otra serie de previsiones dirigidas igualmente a reforzar el citado objetivo de calidad, como son el establecimiento de criterios de profesionalidad e interdisciplinariedad y la previsión de programas de formación e innovación que contribuyan a incrementar la eficacia y eficiencia del sistema y la satisfacción de las personas usuarias del mismo. Corresponde así al Gobierno de Aragón promover criterios y estándares de calidad para las diferentes actividades y prestaciones de servicios sociales, así como el establecimiento de mecanismos de evaluación y garantía de dichos criterios de calidad.

En el ámbito educativo, la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria, entidad de derecho público creada por la Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón, tiene certificado desde el año 2009 el Sistema de Gestión de Calidad para la gestión de sus actividades conforme a las exigencias de la Norma UNE EN ISO 9001:2008. La función de esta Agencia es promover y difundir una cultura de la calidad en el ámbito universitario y de la educación superior, en general, de Aragón que permita enriquecer la reflexión sobre el papel de la Universidad en relación con la sociedad y favorecer los intercambios de experiencias en este plano con otros sistemas universitarios.

Con un carácter más horizontal, el Decreto 91/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y recientemente fue aprobado el Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, entendidas como los documentos físicos y electrónicos en los que cada órgano, centro o unidad obligado informa a los ciudadanos sobre los servicios que presta, las condiciones en que se dispensan, los compromisos y estándares de calidad que asume y los derechos que asisten a aquéllos en relación con estos servicios.

En este contexto, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón debe establecer un compromiso articulado en torno a unas estrategias 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 dé respuesta a las necesidades sociales.

La presente ley recoge este compromiso mediante el establecimiento de un marco general que permite integrar de forma coordinada una serie de medidas para la mejora continua de los servicios mediante la participación de los distintos actores interesados: políticos, directivos, gestores, empleados públicos y ciudadanos. Esto es, la ley no contempla la calidad como un conjunto de técnicas más o menos sofisticadas para gestionar exclusivamente las relaciones con los usuarios, sino que integra con un enfoque holístico todos aquellos aspectos que son relevantes para la mejora y renovación de los servicios públicos en un contexto de gobierno multinivel.

La ley se estructura en treinta y cuatro artículos, divididos en dos títulos, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales, con el siguiente contenido.

El Título I de la ley establece el objeto de la misma, su ámbito de aplicación, los criterios de actuación en materia de calidad en la Administración pública, los principios generales de evaluación de las políticas públicas y de calidad de los servicios públicos y las medidas concretas que constituyen el marco general para la mejora de la calidad, contemplándose expresamente la aprobación por el Gobierno de Aragón de un Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

El Título II desarrolla a lo largo de ocho capítulos las diferentes medidas de calidad.

El Capítulo I, conforme al criterio de situar al ciudadano en el centro de la actuación de la Administración pública, se dedica a las medidas relacionadas con el conocimiento de sus necesidades y expectativas. El Capítulo II regula la evaluación de políticas públicas como instrumento integrador de planificación estratégica en el ámbito de la Administración pública. El Capítulo III regula la evaluación de la calidad de los servicios públicos, constituyendo el máximo nivel de orientación de la Administración pública hacia el ciudadano, siendo las demandas, expectativas y satisfacción de los ciudadanos la medida de calidad de los servicios



prestados por la Administración pública. El Capítulo IV está dedicado a las Cartas de Servicios, entendidas como instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en los que la Administración pública explicita y difunde los servicios que presta, los derechos de los ciudadanos en relación con los mismos y los compromisos de eficacia, eficiencia y calidad asumidos por la organización, y a través de los cuales se hace partícipes a los ciudadanos de la mejora y transparencia de la gestión realizada por la Administración pública. El Capítulo V regula la participación de los empleados públicos en la mejora de la gestión de la Administración pública a través de la constitución de grupos de mejora. El Capítulo VI establece los premios a la calidad como un instrumento de reconocimiento social a los órganos y entidades dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón por la mejora en la prestación de servicios ofrecidos a los ciudadanos. En el Capítulo VII se crea la Comisión para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos, como órgano de coordinación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos. Por último, el Capítulo VIII establece un instrumento ya clásico en la Administración pública como es el procedimiento de sugerencias y quejas, añadiendo un plus de calidad en la gestión mediante la instauración de un procedimiento formal para el seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos y las personas jurídicas que, en su caso, pueda dar lugar a la constitución de grupos que realicen propuestas de mejora a partir del análisis de las mismas.

Las disposiciones adicionales primera y segunda hacen referencia a otras iniciativas de calidad que puedan desarrollar los órganos y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y a la potenciación de la participación de los empleados públicos; y la tercera prevé la formación en gestión de calidad de los empleados públicos.

Por último, las disposiciones derogatorias y finales establecen la derogación normativa, la habilitación de desarrollo reglamentario, el plazo para la aprobación del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos y la entrada en vigor de la norma.

En definitiva, con la presente ley se pretende reflejar el compromiso de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón con la mejora continua y la calidad de los servicios públicos, un compromiso articulado en torno a unas estrategias que propicien una Administración pública eficiente, que potencie la participación, la transparencia y la colaboración de la sociedad y que dé respuesta a las necesidades sociales.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Objeto.*

1. El objeto de la presente ley es definir el marco general de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón mediante el establecimiento de un conjunto de medidas destinadas a evaluar tanto las políticas públicas que diseñe y realice como la calidad de los servicios que preste a los ciudadanos en el ámbito de sus competencias.

2. El marco general de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

3. La ejecución de las medidas de calidad previstas en la presente ley estará regida en todo momento por la transparencia y el derecho de la ciudadanía a acceder a la información que obre en poder de las entidades a las que sea de aplicación la misma y a participar activamente en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Artículo 2. *Ámbito subjetivo de aplicación.*

1. La presente ley será de aplicación a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y a los organismos públicos de ella dependientes.

2. Las empresas públicas, consorcios, fundaciones y el resto de entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como las personas físicas y jurídicas que gestionen o presten servicios de interés general, deberán acogerse a las medidas de esta ley relativas a la evaluación de la calidad de sus servicios.

Artículo 3. *Criterios de actuación en materia de calidad.*

La evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos se realizará con respeto a los principios generales de la Administración pública y a los siguientes criterios de actuación en materia de calidad:



1.º El centro de la actuación administrativa es el ciudadano, debiendo la Administración pública:

- a) Conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos con carácter previo al diseño de políticas públicas y a la gestión y prestación de los servicios públicos a fin de que la actuación de la Administración pública esté dirigida a la satisfacción del interés general y las necesidades reales de los ciudadanos.
- b) Garantizar la participación real y efectiva de los ciudadanos en la elaboración y gestión de políticas públicas y en la prestación de servicios, incluyendo medidas que les permitan, tanto individual como asociadamente, participar, colaborar e implicarse en los asuntos públicos, intervenir en dicha elaboración, formular alegaciones y presentar quejas.
- c) Facilitar a los ciudadanos, por los diferentes canales disponibles, toda la información relativa a su organización y funcionamiento, a la prestación de los servicios públicos y a los compromisos asumidos por la Administración pública en el desempeño de los mismos, con respeto a los límites establecidos en la normativa de aplicación.
- d) Velar por la utilización óptima de los medios de que dispone, ponderando alcanzar no solo el coste económico más racional posible, sino también el carácter o naturaleza social de las medidas que adopte.
- e) Velar por que la consecución de los fines públicos que tienen encomendados se alcance en el menor tiempo posible, reduciendo progresivamente los tiempos de respuesta.
- f) Alcanzar una disminución progresiva de trámites mediante la instalación de procesos y técnicas que fomenten la utilización de un lenguaje accesible y la eliminación de las cargas administrativas.
- g) Diseñar sus políticas y gestionar sus servicios anticipándose a los problemas y demandas de los ciudadanos.
- h) Impulsar el empleo de técnicas informáticas y telemáticas para el desarrollo de su actuación y para la instauración y mejora de la gestión del conocimiento en su propia organización.
- i) Garantizar que en sus dependencias, en el diseño de sus políticas y en el conjunto de sus actuaciones el principio de accesibilidad universal sea una realidad.
- j) Promover la utilización en sus dependencias administrativas de software de código abierto, así como estándares abiertos y neutrales en materia tecnológica e informática.

2.º Las actuaciones que realice la Administración pública deberán implicar a todas las personas interesadas: responsables políticos, directivos, gestores, empleados públicos y ciudadanos.

3.º La mejora continua es el sistema de trabajo por el que la Administración pública debe adaptarse a la evolución de la sociedad e introducir la innovación, a cuyo objeto:

- a) establecerá métodos de evaluación que le permitan prestar sus servicios de manera cada vez más eficiente, eficaz y participativa.
- b) evaluará las políticas públicas y las actuaciones realizadas atendiendo tanto a los procesos efectuados como a los resultados obtenidos y estableciendo los indicadores adecuados para ello, y adoptará las medidas correctoras precisas en caso de resultado negativo.

4.º La Administración pública debe asumir de manera expresa y responsable sus obligaciones y las responsabilidades derivadas de sus actuaciones y decisiones ante los ciudadanos y actuar con responsabilidad social, adoptando medidas para que el impacto de su actuación sea positivo para la sociedad.

Artículo 4. *Principios generales.*

La evaluación de las políticas públicas y de calidad de los servicios públicos cumplirá con los siguientes principios:

- a) Principio de legalidad.
- b) Principio de eficacia, entendido como la consecución de los objetivos que se persiguen.
- c) Principio de eficiencia, mediante la óptima utilización de medios para conseguir los fines perseguidos.
- d) Principio de economía, que supone conseguir los objetivos pretendidos con un coste racional.
- e) Principio de transparencia, facilitando la información necesaria a la ciudadanía.
- f) Principio de celeridad, entendido como la consecución de objetivos en el menor tiempo posible.
- g) Principio de universalidad.



- h) Principio de participación ciudadana, que permita intervenir y formular sugerencias, alegaciones o reclamaciones por el deficiente funcionamiento de los servicios públicos.
- i) Principio de simplicidad, utilizando técnicas que simplifiquen trámites y disminuyan tiempos de espera.
- j) Principio de mejora continua, que supone la utilización de métodos que permitan detectar las deficiencias y corregirlas.

Artículo 5. *Evaluación y calidad.*

1. La evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos se adecuará, en todo caso, a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y participación, y se realizará mediante la aplicación de modelos comúnmente aceptados que permitan la comparación de resultados entre los distintos órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como con otras Administraciones públicas, y el intercambio de experiencias.

2. La calidad de los servicios públicos estará determinada por la relación existente entre los objetivos que se pretendan conseguir, los que efectivamente se alcancen, las expectativas de los ciudadanos usuarios de los servicios de que se trate y la definición que de los servicios esté establecida en la normativa vigente en cada materia.

3. La evaluación de la calidad requerirá en todo caso la fijación previa y la difusión pública de los compromisos y de sus correspondientes indicadores.

4. Los resultados, conclusiones y propuestas de mejora de la evaluación serán públicos y, al menos, se publicarán en la página web del Gobierno de Aragón y en la de los organismos, entidades o empresas a los que afecten. Deberán incluirse en planes sectoriales de calidad.

5. El fin último de la medición de la calidad será la consecución de la excelencia, entendida como la forma de gestionar que aspira a una cultura de mejora sistemática y de avance permanente hacia la perfección, mediante la transformación continua del conocimiento e innovación.

Artículo 6. *Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

1. El Gobierno de Aragón aprobará un Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el que se preverán las medidas de calidad que hayan de implantarse en los distintos ámbitos de gestión de las políticas y servicios públicos de la Comunidad Autónoma.

2. El Plan, que tendrá carácter plurianual, incorporará una memoria económica en la que se considerarán tanto el coste de las medidas de calidad que hayan de implantarse como el resultado económico esperado de su implantación. La renovación del Plan, una vez concluida su vigencia, así como cualquier modificación durante ésta, exigirán la formulación de una nueva memoria económica.

3. El Plan será remitido a las Cortes de Aragón para su debate ante el Pleno.

4. La Comisión para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos formulará, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, que será remitido a las Cortes de Aragón para su debate en la Comisión correspondiente. El informe incorporará, al menos, capítulos específicos sobre:

- Medidas de calidad implantadas;
- Resultados obtenidos;
- Cumplimiento de las previsiones contenidas en la memoria económica del Plan;
- Propuestas de actuación.

Artículo 7. *Medidas de calidad.*

Las medidas a las que se refiere esta ley consisten en:

- a) Detección de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, estableciendo cauces de participación adecuados.
- b) Evaluación permanente y continua de las políticas públicas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- c) Evaluación permanente y continua de la calidad de los servicios públicos.
- d) Implantación y difusión de Cartas de Servicios.
- e) Implantación de Grupos de mejora.
- f) Premios a la calidad de los servicios públicos y a las mejores prácticas en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.



- g) Quejas y sugerencias.
- h) Cualquier otra medida que pueda establecerse y que persiga la mejora en la calidad de los servicios públicos y la evaluación de las políticas públicas.

Artículo 8. *Sistemas de evaluación.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón impulsará una cultura de evaluación de la acción pública y, a tal fin, establecerá las medidas necesarias para el desarrollo e implantación de un sistema de evaluación tanto de las políticas públicas como de la calidad de los servicios públicos.

2. El sistema de evaluación incorporará las medidas que permitan analizar la calidad, eficacia y eficiencia de las políticas públicas, de los planes y programas que se ejecutan para la consecución de los objetivos de esas políticas y de los servicios públicos que prestan las distintas entidades relacionadas en el artículo 2 de la presente ley.

Artículo 9. *Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana.*

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los ciudadanos y mejorar la calidad de los servicios, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón realizará estudios de análisis de demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a sus servicios, utilizando para ello técnicas de investigación, cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los ciudadanos acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta. La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente Carta de Servicios.

3. Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen éstos sobre la organización y los servicios que presta la Administración de la Comunidad Autónoma. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

TÍTULO II DE LAS MEDIDAS DE CALIDAD

CAPÍTULO I NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS

Artículo 10. *Necesidades y expectativas de los ciudadanos.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón identificará semestralmente, a través de las técnicas más adecuadas para cada caso:

- a) Las necesidades de los ciudadanos.
- b) Las expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios presentes y futuros que realice la Administración autonómica.
- c) La calidad percibida de los servicios públicos.
- d) La satisfacción de los ciudadanos con los servicios en funcionamiento.

2. La identificación de necesidades y expectativas de los ciudadanos corresponderá al ámbito organizativo responsable de la política pública o del servicio a implantar o a evaluar. La Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos asesorará en las técnicas más adecuadas que hayan de utilizarse y será informada de las actividades realizadas en esta materia.

CAPÍTULO II EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Artículo 11. *Ámbito material.*

1. La evaluación de las políticas públicas podrá abarcar materias completas de la competencia de la Administración pública o limitarse a sectores concretos que integren tales materias.

2. La evaluación de las políticas públicas tendrá por finalidad comprobar el grado de aplicación, entre otros, de los criterios que se relacionan en el artículo 3 de esta ley.

3. La evaluación de las políticas públicas deberá tratar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Necesidades detectadas y que se pretenden resolver.
- b) Segmentación de los interesados o grupos de interés a los que se dirige.
- c) Objetivos que se pretenden alcanzar.



- d) Resultados alcanzados.
- e) Relación entre los elementos anteriores.
- f) Efectos producidos.
- g) Impactos constatados y sectores sobre los que se ha producido.
- h) Medios administrativos, técnicos y jurídicos y recursos económicos y humanos empleados.
- i) Costes soportados y relación con los medios empleados.
- j) Procedimientos utilizados y razones de su elección.
- k) Grado de colaboración interinstitucional.
- l) Grado de participación ciudadana en la elaboración y desarrollo de la política pública.
- m) Valoración por los ciudadanos de las actuaciones desarrolladas.
- n) Comparabilidad con otras Administraciones públicas.
- ñ) Cumplimiento de la legalidad y de los derechos de los ciudadanos.

Artículo 12. Momento de la evaluación.

La evaluación de las políticas públicas podrá realizarse:

- a) En la fase de planificación o programación.
- b) Durante la aplicación de la política pública en el período programado.
- c) Con posterioridad a la ejecución de la política pública programada.

Artículo 13. *Publicidad.*

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón dará publicidad a sus evaluaciones por los medios técnicos que considere más adecuados a fin de conseguir su máxima difusión entre el personal de la Administración pública y el conjunto de la ciudadanía.

Artículo 14. *Remisión a las Cortes de Aragón.*

El Gobierno de Aragón dará cuenta a las Cortes de Aragón, en el seno de la Comisión de Hacienda y Administración Pública, de los resultados de las evaluaciones.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 15. *Definición.*

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos consiste en analizar de manera sistemática y continuada la prestación de los servicios en relación con las expectativas ciudadanas y la medición del grado de cumplimiento de compromisos previamente establecidos por la unidad prestadora.

2. En este proceso de evaluación de la calidad:

- a) Se considerarán los niveles de prestación de los servicios en relación con las expectativas de los ciudadanos y la medición del grado de cumplimiento de los compromisos previamente establecidos.
- b) Se recogerán las opiniones de los ciudadanos destinatarios o usuarios de los servicios.
- c) Se establecerán, a partir de los datos obtenidos, programas de mejora.

Artículo 16. *Finalidad.*

1. En todo caso, la finalidad de la evaluación de la calidad de los servicios será identificar y establecer áreas de mejora, proporcionar a los órganos y unidades administrativas información necesaria para planificar la actuación administrativa, y adoptar las mejoras necesarias en la prestación de los servicios públicos y proporcionar a los ciudadanos información sobre el nivel de calidad en la prestación de los servicios.

2. Los responsables de las unidades u organismos competentes, a partir de la información obtenida por la aplicación de las evaluaciones, propiciarán programas de mejora de los servicios que se presten.

Artículo 17. *Evaluación de la calidad.*

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos se desarrollará a través de:

- a) La autoevaluación, que se realizará por cada unidad, órgano o centro por sus propios medios o, en su caso y previa justificación, mediante la contratación de terceros. De esta autoevaluación, tanto en lo que se refiere al proceso como a los resultados obtenidos, deberá darse traslado por parte de la unidad, órgano o centro que la haya realizado a la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos.



b) La evaluación externa, que se realizará por la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos, basándose en las autoevaluaciones realizadas por las distintas unidades y organismos.

2. Las unidades, centros u órganos que realicen la autoevaluación de sus servicios podrán recabar la asistencia técnica de la indicada Dirección General.

Artículo 18. *Sistemas de evaluación.*

La evaluación podrá desarrollarse mediante los siguientes sistemas:

- a) Cartas de Servicios, que se regularán por lo dispuesto en el Capítulo IV de este mismo Título y en las normas de desarrollo.
- b) Modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).
- c) Marco Común de Evaluación para el Sector Público (CAF).
- d) Cualquier método que prevea todas las dimensiones relevantes del servicio público de que se trate y que permita la consolidación y comparación de resultados y el establecimiento de medidas de mejora, siempre que sea previamente homologado por el órgano competente en materia de calidad.

Artículo 19. *Programas de mejora de la calidad.*

Los responsables de las unidades u organismos competentes propiciarán programas de mejora de los servicios que presten a partir de la información obtenida por aplicación de las evaluaciones. El desarrollo de estas acciones, así como su resultado, deberán ser tenidos en cuenta para la revisión del servicio en futuras evaluaciones.

CAPÍTULO IV CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 20. *Concepto y efectos.*

1. Las Cartas de Servicios son los documentos físicos y electrónicos en los que cada órgano, centro o unidad obligado informa a los ciudadanos sobre los servicios que presta, las condiciones en que se dispensan, los compromisos y estándares de calidad que asume y los derechos que les asisten en relación con estos servicios.

2. Las Cartas de Servicios no tienen el carácter de disposiciones normativas y no surten efectos jurídicos vinculantes.

3. Las Cartas de Servicios tienen una doble vertiente:

- a) Externa, en cuanto son utilizadas por la Administración pública para dar a conocer los servicios que ofrece y los compromisos que asume en relación con la calidad de la prestación de los mismos. Tienen como objetivo acercar la Administración pública a los ciudadanos, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben.
 - b) Interna, constituyendo una herramienta de análisis para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
4. Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Artículo 21. *Contenido.*

Las Cartas de Servicios expresarán su contenido de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos y abarcarán, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Datos de identificación del órgano, centro o unidad prestador del servicio: denominación, Departamento u organismo de adscripción, dirección física, electrónica y página web, teléfono, fax, horario de atención al público y medios de transporte público que pueden utilizarse para acceder a las dependencias.
- b) Enumeración de las principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la Carta.
- c) Relación ordenada de los servicios o prestaciones dispensados y compromisos que se adquieren respecto a los mismos.
- d) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.
- e) Modos de acceso al Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- f) Compromisos de calidad que se asumen, que deben ser cuantificables y poder ser fácilmente invocados por los usuarios.



- g) Indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y periodicidad con la que se divulgan los resultados de la evaluación.
- h) Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio, en su caso.
- i) Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio, así como cualquier otra información que se considere de especial relevancia.
- j) Formas de participación de los ciudadanos en los procesos de revisión de la Carta de Servicios.
- k) Mecanismos de difusión de la Carta de Servicios.
- l) Identificación de la unidad responsable de la redacción de las Cartas de Servicios, de su implantación y seguimiento.

Artículo 22. *Difusión y seguimiento.*

1. Los órganos responsables de la aprobación de las Cartas de Servicios llevarán a cabo las actuaciones necesarias para su difusión, de manera que las mismas puedan ser conocidas por los usuarios tanto a través de sistemas electrónicos como en las dependencias administrativas de atención al público.

2. La Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos realizará un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en las Cartas de Servicios a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones y quejas de los ciudadanos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios, con la periodicidad que reglamentariamente se establezca.

CAPÍTULO V GRUPOS DE MEJORA

Artículo 23. *Concepto.*

Los grupos de mejora responden al principio de mejora continua de la organización y tendrán como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio funcionamiento, así como promover medidas de innovación en la actuación administrativa.

Artículo 24. *Constitución, ámbito y funcionamiento.*

1. La constitución de un grupo de mejora corresponderá a la unidad competente en la materia a tratar y la participación de sus miembros será siempre voluntaria. Dicha participación será objeto de reconocimiento en los expedientes personales con los efectos que se determinen reglamentariamente.

2. El ámbito de los grupos de mejora se definirá por la materia a tratar y por los objetivos que hayan de alcanzarse, pudiendo incluir personal de diferentes unidades tanto a nivel departamental como interdepartamental. Los grupos de mejora tendrán siempre una duración temporal.

3. En todo caso, uno de sus miembros asumirá el papel de coordinador, debiendo convocar las reuniones, llevar el orden del día, recoger los acuerdos en un acta, moderar las reuniones y elevar la propuesta o propuestas del grupo de mejora al titular de la unidad que lo constituyó.

4. Los órganos competentes adoptarán las medidas necesarias para garantizar el desarrollo de las actividades de los grupos de mejora, facilitando la participación en ellos de los empleados públicos de un modo integrado con el desempeño de su actividad ordinaria de trabajo.

CAPÍTULO VI PREMIOS A LA CALIDAD

Artículo 25. *Premios a la calidad de los servicios públicos y a las mejores prácticas en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

1. Se crean los premios a la calidad de los servicios públicos y a las mejores prácticas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, que tendrán como finalidad reconocer a los órganos y entidades dependientes de la Administración pública que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano y a las iniciativas destinadas a la mejora de la calidad.

2. En la concesión de los premios, que no tendrán dotación económica, se valorarán la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos y la opinión que éstos tienen como usuarios de dicho servicio.



Artículo 26. Premios a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos.

Se crean los premios a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos, que tienen por finalidad reconocer a los empleados públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón que se hayan destacado por la promoción y desarrollo de iniciativas o sugerencias que contribuyan a incrementar la eficiencia, la simplificación administrativa, la mejora en la atención al ciudadano y la calidad de los servicios.

Artículo 27. Convocatoria y concesión de los premios.

1. La convocatoria de los premios se hará con el carácter que reglamentariamente se disponga, mediante orden del Consejero competente en materia de calidad de los servicios públicos, determinándose en la misma las bases por las que se habrá de regir su concesión, así como la composición del jurado, el cual estará presidido por el Consejero convocante.

2. La convocatoria y la concesión de los premios serán públicas, siendo objeto de publicación en el "Boletín Oficial de Aragón", sin perjuicio del uso de otro medio de publicidad que permita su mayor difusión.

3. En el expediente de concesión de los premios deberán quedar valorados todos los servicios y prácticas, o iniciativas y sugerencias, que hayan concurrido. El acuerdo de concesión deberá explicar el grado y la forma en que las iniciativas o sugerencias premiadas contribuyen a incrementar la eficiencia y calidad de los servicios públicos.

Artículo 28. Efectos de los premios.

1. Los ganadores de los premios regulados en los artículos anteriores, durante los tres años siguientes, podrán mencionar en sus publicaciones y en su material impreso que han obtenido el galardón, así como anunciarlo en sus instalaciones por tiempo indefinido.

2. Las órdenes de convocatoria determinarán los efectos y la forma en que se reconocerá al personal de las organizaciones galardonadas su participación en las acciones conducentes a la obtención de los premios, reconocimiento que se anotará en los respectivos expedientes personales.

CAPÍTULO VII

COMISIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 29. Naturaleza y funciones.

1. Se crea la Comisión para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos, como órgano de coordinación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos.

2. Son funciones de esta Comisión:

- a) Impulsar la elaboración de planes para la implantación en la Administración de la Comunidad Autónoma, organismos, consorcios, fundaciones y empresas que prestan servicios públicos, de acciones de mejora en la prestación de los servicios públicos y de sistemas de evaluación de la calidad de dichos servicios.
- b) Proponer la elaboración de criterios y metodologías que utilizará la Administración pública en las autoevaluaciones de la calidad de los servicios públicos y en la elaboración de las Cartas de Servicios.
- c) Promover la formación en evaluación de los empleados públicos que participen en las autoevaluaciones.
- d) Fomentar la investigación aplicada en materia de evaluación.
- e) Coordinar e impulsar la difusión de estudios relacionados con la evaluación y calidad de los servicios públicos.
- f) Elaborar un informe anual sobre la calidad de los servicios públicos, su grado de aplicación y las mejoras que propone.
- g) Suministrar periódicamente a las organizaciones sindicales presentes en las Mesas de Negociación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón información agregada sobre los resultados obtenidos en la evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios públicos y sobre los criterios de constitución y funcionamiento de los grupos de mejora.

3. La Comisión para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos tendrá la siguiente composición:

- a) Presidente: el Consejero competente en materia de calidad de los servicios públicos, que podrá delegar la presidencia en el Director General competente en la materia.



b) Vocales:

- Dos representantes de la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos.
- Un representante del Departamento competente en materia de educación.
- Un representante del Departamento competente en materia de sanidad.
- Un representante del Departamento competente en materia de Administración de Justicia.
- Un representante del Departamento competente en materia de servicios sociales.
- Un representante del Departamento competente en materia de empleo.

Actuará como secretario de la Comisión, sin la condición de miembro de la misma, con voz pero sin voto, un funcionario de la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos, designado por su titular.

El Consejero competente en materia de calidad de los servicios públicos podrá acordar la inclusión como vocales de representantes de cualesquiera otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

CAPÍTULO VIII SUGERENCIAS Y QUEJAS

Artículo 30. *Definición.*

1. Tendrán la consideración de sugerencias las propuestas que puedan formular los ciudadanos y las personas jurídicas que tengan como finalidad mejorar la organización o la calidad de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios, crear servicios inexistentes, simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios, conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales, o cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

2. Tendrán la consideración de quejas aquellos escritos de los ciudadanos y las personas jurídicas que tengan por objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. En ningún caso tendrán la consideración de quejas las denuncias que formulen los ciudadanos sobre posibles irregularidades o infracciones de la legalidad.

3. Las quejas no tienen naturaleza de recurso administrativo ni de reclamación, y su presentación no suspende los plazos establecidos para la interposición de un recurso administrativo.

4. Las denuncias, reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial administrativa, reclamaciones económico-administrativas, reclamaciones previas a la vía judicial, recursos administrativos y peticiones realizadas por los ciudadanos invocando expresamente el derecho de petición regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, se registrarán por su normativa específica.

Artículo 31. *Presentación y tramitación.*

1. El procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y sugerencias será el establecido en la normativa reguladora de la materia.

2. La presentación de las quejas y sugerencias se podrá realizar, al menos, por escrito de forma presencial o correo postal, mediante llamada al teléfono de información habilitado al efecto o de forma electrónica, utilizando el modelo de formulario que estará disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. La información sobre el procedimiento de quejas y sugerencias será clara y accesible a los ciudadanos, que deberán disponer de la misma y de los modelos de presentación de quejas y sugerencias, tanto físicos como electrónicos, en cada una de las dependencias administrativas cuyas funciones incluyan las de registro e información al ciudadano.

Artículo 32. *Contestación.*

1. El responsable de la unidad u organismo competente sobre cuyo funcionamiento se haya formulado la sugerencia o queja dará contestación a la misma en el plazo de un mes. Si la queja se dirige a la unidad afectada, es ésta la que responde, con el acuerdo del órgano superior. Si se dirige al órgano superior sobre la unidad inferior, responde el primero, previo informe de la unidad afectada.

2. La contestación incluirá las actuaciones llevadas a cabo, así como las medidas correctoras adoptadas, en su caso, o la imposibilidad de adoptar medida alguna en relación con la



sugerencia o queja presentada. La contestación de la queja o sugerencia deberá incluir también información sobre los derechos y deberes que asisten a quien se dirige a la Administración pública.

3. Si, transcurrido el plazo reglamentariamente establecido, no se hubiese obtenido ninguna respuesta de la Administración pública, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

Artículo 33. *Seguimiento.*

1. El seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas corresponde a la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos y a las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos o al órgano que, en cada Departamento, tenga asignada esta competencia.

2. Corresponde también a la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos:

- a) Evaluar las medidas correctoras adoptadas.
- b) Analizar las causas que hubieran motivado las quejas y sugerencias y formular las correspondientes propuestas a los órganos competentes.
- c) Evaluar la repercusión que las propuestas puedan tener en la organización cuando se refieran a la implantación de nuevos servicios o sistemas de gestión.
- d) Elaborar anualmente un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas, cuyo contenido incluirá, al menos, el análisis y evaluación al que hacen referencia los puntos anteriores. A este informe se dará la difusión que reglamentariamente se establezca y se publicará, al menos, en la página web del Gobierno de Aragón.

3. Cuando del análisis de las causas que hubieran motivado las quejas y sugerencias se deduzca la existencia de aspectos susceptibles de mejora, las Secretarías Generales Técnicas o el órgano competente de cada Departamento dispondrán la constitución de grupos, regulados en los artículos 23 y 24 de la presente ley, para el estudio y formulación de propuestas de mejora, que serán elevadas al órgano competente para su aprobación y puesta en ejecución.

Artículo 34. *Efectos.*

Los informes y propuestas de mejora, ya procedan de los grupos mencionados en el apartado anterior o del órgano competente en materia de calidad de los servicios, dentro de un proceso de mejora continua, podrán ser incorporados a planes de actividad de cada área o propuestos para su inclusión en el Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración autonómica al que hace referencia el artículo 6 de esta ley.

Disposición adicional primera.— *Otras iniciativas de calidad.*

1. Los órganos y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y el resto de entes sujetos al ámbito de aplicación de esta ley que desarrollen cualesquiera otras iniciativas de calidad en el marco de la misma, suministrarán a la Comisión para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos información a los efectos de su inclusión en el Informe de Evaluación.

2. El Gobierno de Aragón remitirá a las Cortes de Aragón, para su conocimiento, el Informe realizado.

Disposición adicional segunda.— *Participación de los empleados públicos.*

El Gobierno de Aragón potenciará la participación de los empleados públicos en el fomento y gestión de la calidad, propiciando, en su caso, las oportunas modificaciones legales y acciones formativas.

Disposición adicional tercera.— *Formación en gestión de calidad.*

El Gobierno de Aragón elaborará y gestionará un programa de formación que tenga como objetivo la participación de los empleados públicos a través del conocimiento en el fomento y la gestión de la calidad de los servicios públicos.

Disposición derogatoria única.— *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta ley.



Disposición final primera.— *Desarrollo reglamentario.*

Se habilita al Gobierno de Aragón para dictar, en el plazo de tres meses desde su entrada en vigor, las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo y ejecución de esta ley.

Disposición final segunda.— *Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos.*

El Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón deberá estar aprobado en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta ley.

Disposición final tercera.— *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Así lo dispongo a los efectos del artículo 9.1 de la Constitución y los correspondientes del Estatuto de Autonomía de Aragón.

Zaragoza, 20 de junio de 2013.

**La Presidenta del Gobierno de Aragón,
LUISA FERNANDA RUDI ÚBEDA.**