



III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN de 18 de marzo de 2014, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, por el que se da publicidad al Acuerdo de 4 de marzo de 2014, 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 2014.

Adoptado por el Gobierno de Aragón el día 4 de marzo de 2014 “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 2014”, se procede a su publicación en anexo a la presente orden.

Zaragoza, 18 de marzo de 2014.

**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 2014

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:

-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 de los dos ejercicios anteriores, ha sido determinante para la evolución que se ha llevado a cabo tanto en los protocolos de actuación como en los sistemas de información utilizados como apoyo en la ejecución de los programas que configuran los Planes.

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 4 de marzo de 2014, acuerda:

Primero.— Aprobar el Plan Anual de Inspección de Servicios para el año 2014 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 2014

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; 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.

En tal sentido, la Comunidad Autónoma de Aragón ha dado algunos pasos que reflejan su compromiso con el concepto de calidad en la gestión a través de diferentes leyes sectoriales -Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón o Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón-, a través de otras normas de carácter más horizontal -Decreto 91/2001, de 8 de mayo, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón o el Decreto 115/2012, de 8 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón- y más recientemente a través de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, con la pretensión de establecer 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.

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. Los ciudadanos nos demandan 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.

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: Los servicios del Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA) y los servicios de la Biblioteca de Aragón.

b) Implantación de Cartas de Servicios.

Objetivo: Continuar con la implantación de Cartas aprovechando la experiencia de estos dos últimos años y la participación de nuestra Administración en el “Grupo de Trabajo Cartas de Servicios” constituido en el seno de la reunión de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, celebrada en Madrid el 26 de noviembre de 2013. A tal efecto, se identificarán todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, incluidos sus organismos públicos, que atiendan o presten servicios a los ciudadanos para determinar con todos ellos un plazo de elaboración de sus Cartas.

Las mismas deben contribuir 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 servicio que se les presta Y, además, fomentar 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) Realización de una jornada sobre calidad.

Objetivo: Celebración, en el último trimestre del año, de la “II 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.

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”, número 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) Análisis de la gestión de las compatibilidades.

Objetivo: Transformación del procedimiento de autorización de compatibilidades en un proceso de gestión que incluya al usuario, los condicionantes que limitan la capacidad de acción, los recursos disponibles, los métodos y procedimientos y los resultados obtenidos.

Ámbito: Responsables de personal de todos los Departamentos y organismos públicos y la Inspección General de Servicios.

b) Análisis del Portal del Empleado.

Objetivo: Se trata de hacer un análisis de estructura y funciones del Portal del Empleado, con la consecuente propuesta de mejora.

Ámbito: Portal del Empleado del Gobierno de Aragón.

c) Acciones destinadas a favorecer el desarrollo organizacional y construir una organización efectiva y saludable.

Objetivo: Desarrollo de varias de las medidas derivadas del análisis de clima laboral:

- Celebración de la 1.ª Semana Saludable.
- Proyecto de definición de los valores de la Administración de la Comunidad Autónoma.
- Desarrollo de un programa piloto de teletrabajo.
- Elaboración de un plan de comunicación interna.

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

d) Proyecto de mejora de procesos en el Servicio de Gestión de Personal de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

Objetivo: Constitución de un grupo de mejora, en los términos de lo dispuesto en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la



Comunidad Autónoma de Aragón, que tendrá como misión identificar, analizar y proponer soluciones a los procesos que se llevan a cabo en el Servicio de Gestión, así como promover medidas de innovación en la actuación administrativa.

Ámbito: Servicio de Gestión de Personal de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

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

Siendo conscientes de la necesidad de conseguir una mayor apertura de la Administración pública, de satisfacer una demanda ciudadana creciente de más y mejor información sobre los resultados que se obtienen en el uso de los recursos públicos; de lograr una mayor participación e implicación de los ciudadanos en lo público y la exigencia a los gobiernos de una mayor transparencia; se evidencia el valor y la necesidad de la evaluación, ya que constituye una herramienta esencial para lograr estos retos. Esto explica nuestra integración en el Comité de Evaluación impulsado por la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos que pretende desarrollar herramientas y ofrecer instrumentos de aprendizaje y apoyo a todas las Administraciones públicas interesadas en la evaluación.

- a) Evaluación de la gestión del procedimiento previo a la adopción nacional e internacional de menores.

Objetivo: Emisión de informe relativo a la gestión del procedimiento previo a la adopción nacional e internacional de menores.

Ámbito: Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

- b) Evaluación del proceso de gestión en materia de Bolsas de Empleo.

Objetivo: Emisión de informe sobre la gestión que se sigue para efectuar el llamamiento de los aspirantes de la Bolsa de Empleo para la cobertura de plazas de personal estatutario.

Ámbito: Servicio Aragonés de Salud.