



III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE HACIENDA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN HAP/404/2025, de 3 de abril, por la que se da publicidad al Acuerdo de 26 de marzo de 2025, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan de Inspección de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para el año 2025.

Adoptado por el Gobierno de Aragón, el día 26 de marzo de 2025, “Acuerdo por el que se aprueba el Plan de Inspección de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para el año 2025”, se procede a su publicación en anexo a la presente Orden.

Zaragoza, 3 de abril de 2025.

El Consejero de Hacienda, Interior y Administración Pública,
ROBERTO BERMÚDEZ DE CASTRO MUR

ANEXO.

Acuerdo del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Plan de Inspección de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para el año 2025.

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 este contexto, 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, que potencie la participación, la transparencia y la colaboración de la sociedad y que dé respuesta a las necesidades sociales.



El artículo 76 de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón, establece que las personas titulares 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 52 del mismo texto normativo establece que los órganos administrativos 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.

El Decreto 202/2024, de 29 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública, en su artículo 1.1 r) 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 41.5, que la Inspección General de los Servicios elaborará un Plan de Inspección de Servicios que someterá al Gobierno de Aragón para su aprobación.

El Plan constituye el instrumento de planificación de la actividad de la Inspección General de Servicios (en adelante, IGS) 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 IGS buscan 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.

Dichas actuaciones, que se describen seguidamente, –unas como continuación de la actuación inspectora realizada estos últimos años y otras como incorporación de nuevas líneas de trabajo- estarán en todo caso conducidas por la práctica de valores como la mejora continua y la calidad de los servicios públicos, la centralidad



de la ciudadanía, la creación de confianza y de valor público, la integridad y la neutralidad de su actuación basada en las evidencias.

El compromiso de avanzar en una buena administración, exige de la IGS, por una parte, impulsar las buenas prácticas y, por otra, prestar el soporte necesario a los diferentes departamentos para mejorar la calidad de los servicios que prestan.

En su virtud, el Gobierno de Aragón, a propuesta del Consejero de Hacienda, Interior y Administración Pública y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 26 de marzo de 2025, acuerda:

Primero.- Aprobar el Plan de Inspección de Servicios para el año 2025 que se incluye como anexo al presente Acuerdo.

Segundo.- Facultar al Consejero de Hacienda, Interior y Administración Pública para que se adopten 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 de Inspección de Servicios 2025.

1. Gestión de la discapacidad.

Objetivo: Aun cuando la diversidad tiene varias dimensiones –edad, género, orientación sexual, origen étnico y cultural, origen racial y discapacidad-, la intención es desarrollar esta última en nuestro entorno profesional.

El artículo 49 de la Constitución Española insta a los poderes públicos a promover políticas que garanticen a las personas con discapacidad su completa realización personal y su total inclusión social.

La intención es ordenar, en sus diferentes estadios, el empleo público de las personas con discapacidad.

Actuación: Promover el conocimiento de la normativa y llevar a la práctica la inclusión de las personas con discapacidad.

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



2. II Plan de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón 2025-2028.

Objetivo: El derecho a la igualdad y no discriminación por razón de sexo lo proclamó la Constitución Española de 1978 en su artículo 14 y también estableció en su artículo 9.2 la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sea real y efectiva.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, reguladora del derecho a la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece en su artículo 46 la obligatoriedad de elaborar planes de Igualdad, medida que el Estatuto Básico para el Empleo Público establece también para las administraciones públicas en la disposición adicional séptima.

Por su parte, el artículo 51 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón, dispone que las administraciones públicas aragonesas con más de 250 empleados deben aprobar cada 4 años un Plan de Igualdad de oportunidades en la función pública y de conciliación de la vida personal, familiar y laboral para todos sus centros de trabajo, y en su apartado 2 se establece que "(...) elaborarán y aplicarán este plan a desarrollar en el convenio colectivo o acuerdo de condiciones de trabajo de su personal, empleados y empleadas públicas que sea aplicable en los términos previstos en el mismo".

Actuación: En primer lugar, se hace preciso evaluar el grado de cumplimiento de las diferentes medidas de actuación para erradicar la desigualdad y la discriminación por razón de sexo y prevenir el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral del I Plan de Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón 2021-2024.

Y, en segundo lugar, tras el análisis de los datos correspondientes que permitan establecer un diagnóstico de la situación, se diseñará y establecerán las medidas evaluables que deben adoptarse en el II Plan de Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Ámbito: Sector de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. Valoración de puestos de trabajo de Administración General.

Objetivo: Es conocido que todas las estrategias establecidas para alcanzar las metas de una organización dependen directamente del conjunto de acciones



y decisiones tomadas por las personas. Por ello, la capacidad de las y los profesionales que toman estas decisiones y prestan los servicios, afecta a la eficiencia y efectividad del desarrollo y crecimiento de una organización.

Por esta razón, es importante desarrollar e implementar instrumentos que ayuden a administrar efectivamente los recursos humanos de la Administración General y uno de estos instrumentos es la valoración de puestos de trabajo que tiene como objetivo dar una visión general, tanto a la organización como a las personas que trabajan en ella, sobre diversos aspectos relacionados con la estructura organizacional.

Actuación: Tomando como referencia la Guía de uso de la “Herramienta de Valoración de Puestos de Trabajo” del Ministerio de Trabajo y Economía Social del Ministerio de Igualdad (2022) se otorgará una puntuación numérica a los puestos a partir de la aplicación de cuatro categorías de factores de valoración con carácter general, divididas en varios factores y subfactores.

Ámbito: Sector de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón.

4. Calidad y mejora continua de la Administración Pública.

4.1. Cartas de Servicios.

Objetivo: Se trata de desarrollar una cultura basada en la confianza, la libertad, la responsabilidad, la generosidad y la visión a largo plazo. En tal sentido, las Cartas de Servicios tienen como finalidad dar a conocer los compromisos de calidad que los órganos administrativos, unidades o centros asumen en la prestación de los servicios públicos, facilitando a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y su participación en la mejora de la calidad de los servicios a la vez que se fomenta la mejora continua en la prestación de los servicios públicos mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad formulados.

Actuación: Análisis de las Cartas existentes, actualizando, en su caso, los compromisos adquiridos o procediendo a su renovación, así como instando a la elaboración de nuevas Cartas de Servicios en aquellas unidades que aún no dispongan de ella.

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



4.2. Quejas y sugerencias.

Objetivo: Las quejas y sugerencias constituyen una herramienta de calidad y una oportunidad de mejora en el funcionamiento de los servicios públicos que proporciona información para aumentar la eficiencia de los recursos públicos en las relaciones de la ciudadanía con la Administración.

Actuación: Elaboración de informe con propuestas de incremento de la satisfacción ciudadana y mejora del procedimiento de gestión de quejas y sugerencias mediante el impulso de una herramienta organizativa única y coordinada para su recepción y manejo, que facilite la colaboración eficiente entre los distintas unidades u organizaciones, facilitando la obtención de resultados y eliminando duplicidades en la tramitación.

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

4.3. Modelo de acogida del personal.

Objetivo: El modelo de acogida del personal en las unidades administrativas de destino debe contribuir a facilitar el compromiso, la integración, el conocimiento de funciones y tareas, logrando una mejora en el desempeño y en el bienestar de las personas.

Actuación: Elaboración de un modelo de acogida que recogerá contenidos específicos relativos a la igualdad, a las personas con discapacidad y a la prevención de riesgos laborales.

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

5. Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Objetivo: Cumplimiento de la normativa en materia de incompatibilidades para avanzar en la eficacia, la ejemplaridad y la transparencia de la Administración.

Actuación: Verificar la observancia de las obligaciones legales en materia de compatibilidad a través de las diferentes tareas inherentes a dicho ámbito, con especial atención al cumplimiento de las condiciones recogidas en las Resoluciones



de compatibilidad, junto con la detección, en su caso, y valoración de posibles situaciones anómalas, a fin de canalizar su regularización y posterior control.

Ámbito: Todos los sectores de la Administración de la Comunidad Autónoma, con excepción del personal docente cuyas competencias recaen en el Departamento correspondiente por razón de la materia.

6. Sistema interno de información.

Objetivo: La seriedad y la responsabilidad en la llevanza de los asuntos públicos exige un compromiso firme a favor de la ética pública con una vocación de mejora continua.

Según lo dispuesto en la Orden HAP/386/2024, de 17 de abril, es preciso asumir la responsabilidad de la gestión del sistema interno de información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón respecto a las infracciones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Actuación: Llevar a cabo la gestión en sus distintas fases de las informaciones que se reciban en el sistema guardando la debida confidencialidad.

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

7. Otras actuaciones.

Objetivo: Sin perjuicio de las actuaciones previstas en el marco de las disposiciones legales, es preciso poner en valor la participación en algunas Comisiones asesoras.

Actuación: La Inspección General de Servicios forma parte de las Comisiones que se constituyen para valorar las denuncias que se puedan producir en el marco del Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo y en el Protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral y la violencia interna.

Ámbito: Sector de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón.