



DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN HAP/672/2016, de 22 de junio, por la que se da publicidad al Acuerdo de 14 de junio de 2016, 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 2016.

Adoptado por el Gobierno de Aragón el día 14 de junio de 2016 "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 2016", se procede a su publicación en anexo a la presente orden.

Zaragoza, 22 de junio de 2016.

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

ANEXO:
ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN
DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
DE ARAGÓN PARA EL AÑO 2016

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

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

El Plan Anual de Inspección de Servicios constituye el instrumento de planificación de la actividad de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante la fijación de objetivos y la delimitación de actuaciones susceptibles de evaluación, proporcionando a la organización conocimiento sobre sus áreas de mejora e información significativa para la toma de decisiones.

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. En una sociedad donde el cambio es permanente, este debe estar integrado en la forma de actuación de la Administración pública uniéndolo al concepto de mejora.

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 debe resultar determinante a la hora de poder dar 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.

La citada experiencia también debe ayudar a mensurar las actividades que se contemplan en el Plan Anual de Inspección de Servicios para el año 2016, toda vez que, como es conocido, el Gobierno de Aragón aprobó en su reunión celebrada el día 26 de enero de 2016 el Plan de Gobierno correspondiente a la IX legislatura, figurando como uno de sus ejes principales el de la reforma de la arquitectura institucional aragonesa y entre los objetivos estratégicos la elaboración de un Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y buena parte de los recursos de la Inspección se encuentran inmersos en las tareas de preparación de dicho documento que se concretan entre otras actividades en las siguientes:

- Coordinación del grupo ejecutivo para la elaboración del Plan de calidad.
- Apoyo al grupo de dirección del mismo.
- Realización de encuestas.
- Recapitulación de fuentes documentales.
- Elaboración del diagnóstico de la situación en materia de calidad.

Y, asimismo, se va a iniciar el proceso de revisión del Plan de Racionalización de los gastos corrientes, cuyo impulso se va a encomendar a la Inspección General de Servicios.

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 14 de junio de 2016,

ACUERDA

Primero.— Aprobar el Plan Anual de Inspección de Servicios para el año 2016 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 INSPECCION DE SERVICIOS 2016

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.

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 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. 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.

Así pues, nuestro compromiso en este ámbito es el que sigue:

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: Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones de la Dirección General de Justicia e Interior (Departamento de Presidencia).

b) Implantación de Cartas de Servicios.

Partiendo del denominado "Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas" aprobado por el Plenario de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos en su reunión del 25 de noviembre de 2014, con el objetivo de constituir una referencia para todos aquellos organismos públicos que quieran abordar la construcción de su propia metodología para diseñar Cartas de Servicios.

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.

Objetivo: Analizar el desarrollo de las Cartas de Servicios existentes y continuar con el desarrollo de otras Cartas en todos los ámbitos competenciales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón que tienen relación directa con los ciudadanos.

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

c) Conocimiento e intercambio de experiencias y buenas prácticas.

Objetivo: Celebración, en el último trimestre del año, de la "IV 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 24 del Decreto 311/2015, de 1 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública ("Boletín Oficial de Aragón", número 237, de 10 de diciembre de 2015); se trata de poner en marcha una serie de intervenciones concretas que permitan conocer el estado de las cuestiones analizadas.

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

a) Elaboración de un Plan de Responsabilidad Social Pública.

Objetivo: Impulsar la responsabilidad social en el ámbito público contribuyendo decididamente a integrar las demandas de la responsabilidad social en los distintos ámbitos de gestión de la Administración de la Comunidad Autónoma.

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

b) Elaboración de un Estudio de Gestión de la Edad en la Administración.

Objetivo: reconocimiento de los nuevos escenarios que entraña el envejecimiento de nuestra población activa, a través de un estudio de la situación sociodemográfica y el conocimiento de las actitudes, expectativas y hábitos de los empleados públicos en la



materia. Todo ello con el fin de formular propuestas de actuación en el marco de una administración saludable.

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

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

La finalidad de la evaluación de los servicios es proporcionar a los órganos y unidades administrativas información 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. Los responsables de las unidades u organismos competentes, a partir de los resultados de la evaluación realizada, propiciarán programas de mejora de los servicios que se presten.

Con todo, 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 la integración de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios 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, así como la consideración de la institucionalización de la evaluación como uno de los ejes estratégicos dentro del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- a) 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 (2013-2015) para la renovación de la autorización del organismo pagador de los fondos europeos agrícolas (FEAGA Y FEADER).

Ámbito: Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad.

- b) Coordinación e impulso del procedimiento de revisión del Plan de racionalización del Gasto Corriente del Gobierno de Aragón.

Objetivo: Revisión del Plan de racionalización del Gasto Corriente del Gobierno de Aragón, aprobado con fecha 13 de septiembre de 2011, en los términos de lo dispuesto en la Orden de 10 de mayo de 2016, del Consejero de Hacienda y Administración Pública.

Ámbito: Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos dependientes, con exclusión del gasto corriente sanitario y marco de referencia a la actuación de los consorcios, fundaciones y sociedades mercantiles dependientes.