



INFORME CONTESTACIÓN AL INFORME DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOBRE EL PRYECTO DE DECRETO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.

El 7 de agosto de 2023 se emite informe de la Inspección General de Servicios al Proyecto de Decreto de Servicios a la Ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 26.4.d) del Decreto 21/2023, de 8 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública.

En el informe emitido, como se establece en su parte inicial, se analiza:

- a) La documentación presentada y el cumplimiento de los requisitos formales de elaboración de la norma.
- b) El contenido de la norma que se informa dentro del límite de las competencias de la Inspección General de Servicios, fundamentalmente en lo que respecta a las funciones relativas a la calidad de los servicios y, en general a las relacionadas con la mejora de la calidad de la Administración, que le vienen atribuidas por la Ley de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma y por el resto de normativa que sea de aplicación.
- c) La modificación de estructura del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento.

En primer lugar, **en cuanto al procedimiento y documentación requerida**, se establecen dos consideraciones. Por una parte, la necesidad de incorporar al expediente Memoria explicativa de igualdad de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.4 del Texto Refundido de la ley del Presidente o Presidenta del Gobierno de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2022, de 6 de abril, del Gobierno de Aragón. Se procede a estimar esta sugerencia e incorporar la Memoria al expediente.

Por otra parte, se establece la necesidad de completar la Memoria económica con un estudio económico del coste económico antes y después de la reorganización derivada de la creación de la Unidad de Gobierno del Dato. Esta consideración está condicionada por lo que en el informe se analiza en relación a la modificación de estructura del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento por lo que se pospone su valoración a esta parte de la contestación al informe.

En segundo lugar, en relación al **contenido de la norma** se realizan las siguientes observaciones.

- a) Se considera que el objetivo de la norma enlaza con criterios generales y principios de actuación de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, por lo que debería incorporarse una referencia a la misma en la Memoria Justificativa y en la parte expositiva de la norma como «marco general de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en el que se establecen un conjunto de medidas destinadas a evaluar la calidad



de los servicios que preste a los ciudadanos». Se estima la sugerencia y procede a modificarse en el sentido indicado en su parte expositiva. En la redacción de la memoria final se incorporará la referencia indicada.

- b) Se sugiere modificar la redacción del artículo 8.1 del proyecto de manera que se regule claramente que la información sobre el compromiso de calidad de cada servicio y los indicadores que permitan evaluar su cumplimiento solo se incorporará en el caso de que exista Carta de Servicios, quedando el artículo 8.2 para todos los supuestos en los que exista o no Carta de Servicios. Se procede a modificar la redacción del artículo 8.1 en la línea indicada, quedando la siguiente redacción:

«1.En el Catálogo de Servicios se incorporará la información relevante sobre el compromiso de calidad de cada Servicio y los indicadores que permitan evaluar su cumplimiento, de acuerdo con las Instrucciones que se dicten por el titular de la dirección general con competencias en materia de administración electrónica.

2. En el caso de que el Servicio esté incluido en una Carta de Servicios, se incluirá un enlace a la misma.

3. En los niveles de calidad que de cada servicio deberá de incorporarse, además de lo establecido en el apartado anterior, los compromisos relativos a:

- a) El tiempo máximo de respuesta ante una consulta sobre la información del servicio.
- b) El tiempo máximo de respuesta ante una consulta sobre el estado de tramitación de una solicitud o expediente.
- c) El tiempo medio y el tiempo máximo de tramitación del servicio.
- d) Valoración media que otorga la ciudadanía al servicio prestado en una encuesta de satisfacción.»

- c) Se sugiere modificar la redacción del artículo 8.2 del proyecto incluyendo la necesidad de publicar los indicadores que permitan evaluar los compromisos relacionados, así como el órgano responsable de analizar los resultados de dichos indicadores y de realizar el seguimiento de los mismo. También se establece, que se deberá dar traslado de los resultados a la Dirección General competente en materia de calidad de servicios tal y como se establece en el artículo 17 de la Ley 5/2013, de 20 de junio. En este caso, se procede a modificar la redacción del artículo 8.2 en la línea indicada, quedando la siguiente redacción:

«4.El órgano responsable del Servicio es el responsable de realizar el seguimiento de los indicadores y su nivel de cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en la normativa de calidad de servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma.»



En tercer lugar, en relación **a la modificación de estructura** del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, se realizan las siguientes observaciones.

- a) Se determina en el informe que ni en la memoria justificativa ni en la parte expositiva de la norma se hace referencia a la modificación del Decreto 7/2020, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento. Se sugiere realizar la modificación del Decreto de estructura en una norma propia y no como modificación incluida en una disposición derogatoria y final de un proyecto de decreto. A la vista de los argumentos expuestos, se estima la sugerencia efectuada modificando el texto del proyecto y la memoria económica en este sentido.
- b) Se sugiere incluir sustituir la derogación de la disposición adicional tercera del Decreto 7/2020, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por una modificación de la misma, o bien suprimiendo la disposición o bien incorporando las nuevas funciones de las Unidades de Apoyo. A la vista las dos alternativas que se plantean de modificación de la disposición adicional tercera, se opta por la segunda de ellas al entender que la Inspección General de Servicios hace referencia a la adecuación de que las funciones de las Unidades de Apoyo se encuentren en una norma reguladora de la estructura ya que afecta a la estructura de todos los departamentos donde se adscriben orgánicamente. En todo caso, como supone una modificación del decreto de estructura se entiende que este contenido deberá recogerse en el proyecto normativo que modifique el Decreto de estructura, en coherencia con la sugerencia anteriormente expuesta.
- c) Se plantean correcciones al contenido de la disposición final por la que se modifica el Decreto 7/2020, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento. Sin embargo, se considera que estas sugerencias se realizan para que se incorporen en el proyecto normativo que modifique el Decreto de estructura.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
Y APLICACIONES CORPORATIVAS
María Ángeles Rincón Viñegla