

## **INFORME DE 27 DE MARZO DE 2018 DE LA COMISIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2016-2019**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, prevé en su artículo 29, una Comisión para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos, como órgano de coordinación de la Administración en materia de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios.

Entre las funciones de la Comisión que prevé la Ley 5/2013, se encuentra formular, 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.

La Comisión, en su sesión constitutiva celebrada el 31 de enero de 2018, acordó la creación de un grupo de trabajo para la preparación del mencionado informe.

Tras la constitución del grupo de trabajo, el 16 de febrero de 2018, se ha analizado en su seno el grado de cumplimiento en el año 2017 del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Como consecuencia del análisis, se emitió una propuesta de informe.

Este informe ha sido aprobado por la Comisión para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos, en su sesión de 27 de marzo de 2018, para ser remitido a las Cortes de Aragón.

El presente informe ajusta su contenido al fijado en el artículo 6.4 de la Ley 5/2013, especificando para cada una de las medidas y actuaciones existentes en el año 2017 en el Plan General, las medidas implantadas, los resultados obtenidos, así como las propuestas de mejora. Asimismo, al final del documento se incorpora lo relativo al cumplimiento de las previsiones contenidas en la memoria económica del Plan.

No obstante, en la medida en que el Plan considera que el contexto de partida en materia de gestión de la calidad no es homogéneo en el conjunto de los órganos y unidades administrativas del Gobierno de Aragón, cabe registrar iniciativas propias por parte de los centros directivos en paralelo o concurrentes con las actuaciones previstas en el Plan y que se han recogido en este informe.

**Medida 1. Mejorar la prestación de los servicios públicos mediante el desarrollo de programas y herramientas de gestión de calidad.**

**1. Elaboración, actualización y difusión de Cartas de Servicios**

El objetivo de esta actuación es ampliar la información que la ciudadanía tiene de los servicios públicos y de los estándares de calidad a los que se compromete la Administración, a través de las Cartas de Servicios, así como conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía con la Administración y su confianza en ella. Del mismo modo, se pretende fomentar el compromiso responsable de los empleados públicos con la ciudadanía, la innovación y la mejora continua; así como implementar y consolidar la cultura de la evaluación en la Administración.

- **Medidas de calidad implantadas y resultados obtenidos**

Se han identificado los servicios dispensados por la Administración directamente relacionados con la atención a la ciudadanía, empresas y entidades por parte de los Departamentos.

Respecto a la confección y actualización de cartas de servicios, en el año 2017 se ha confeccionado una nueva carta y se han actualizado y revisado 6, existiendo en la actualidad un total de 36 Cartas de Servicios, que recogen 241 compromisos de calidad.

En el año 2017 se ha publicado el grado de cumplimiento de 26 Cartas de Servicios en relación con el año 2016.

Se ha incorporado en el portal de información a la ciudadanía del Portal del Gobierno de Aragón y en el de Transparencia, un buscador de todas las cartas aprobadas, sus actualizaciones y el grado de cumplimiento anual de compromisos.

Para la actualización y adecuación de los indicadores a lo largo de 2017, se ha realizado una encuesta entre los responsables de las unidades administrativas con Cartas de Servicios, así como dos talleres formativos con responsables de alto nivel para concretar criterios respecto a los compromisos de calidad con los ciudadanos.

- **Propuestas de actuación.**

Se está trabajando en la elaboración de nuevas Cartas de Servicios de los ámbitos de Justicia, Salud, Cultura, Vivienda, Carreteras, Oficinas Comarcales Agroambientales e Igualdad, que se prevé que estén publicadas en 2018.

Se están detectando nuevos servicios que se prestan a los ciudadanos, así como nuevos ámbitos susceptibles de disponer de una Carta de Servicios.

## **2. Implantación del proceso de detección de necesidades y expectativas de los ciudadanos**

El objetivo de la actuación es escuchar sistemáticamente la opinión de las personas usuarias de servicios públicos, para adecuar la atención a la ciudadanía a sus necesidades y expectativas, incorporándolas en el desarrollo de los programas.

- **Medidas de calidad implantadas**

Durante el año 2017 las principales actividades implantadas en relación con la actuación 2, agrupadas según las actividades previstas, han sido las siguientes:

- Identificación de los servicios o unidades que deben realizar análisis de demanda, de forma previa a la redacción de planes, elaboración de programas, puesta en marcha de iniciativas de gasto o publicación de Cartas de Servicios.

En el marco del Plan Anual de Inspección de Servicios para el año 2017 se incluyó la realización de una encuesta de percepción por parte de los usuarios de la calidad del servicio de información en la Dirección Provincial de Zaragoza del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Con independencia de esta intervención de referencia, cabe mencionar otras intervenciones llevadas a cabo durante 2017 en los Departamentos y organismos públicos:

- En el Departamento de Economía, Industria y Empleo se identifican los segmentos de clientes claves y mediante encuestas de satisfacción y de producto se profundiza en las necesidades específicas.
  - En el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales se han elaborado planes sectoriales en diferentes áreas que incorporan diagnósticos de situación y detección de necesidades. Todos los planes se han elaborado incorporando metodología de participación de los agentes implicados para detectar las demandas y expectativas que operan en el ámbito de acción a planificar.
  - En el Departamento de Sanidad, la Dirección General de Salud Pública, durante 2016 y 2017 abrió procesos consultivos para establecer enfoques y objetivos del Plan de Salud.
  - El Banco de Sangre y Tejidos de Aragón cuenta con un área específica, el área de donación y promoción, que es la responsable del estudio de las necesidades de los donantes.
  - El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud en cada una de sus unidades realiza el análisis de demanda en relación con los servicios que prestan.
- Determinación, con la participación de los ciudadanos y de los órganos administrativos de las técnicas más adecuadas para detectar las necesidades y expectativas de los ciudadanos en cada caso.

Se registran, por parte de los Departamentos y organismos públicos, las siguientes intervenciones:

- En el Departamento de Presidencia, la Secretaría General Técnica cuenta, en la página del Boletín Oficial de Aragón, con herramientas para la gestión de la calidad de sus servicios, tales como encuestas, posibilidad de presentar quejas y sugerencias.
- El Instituto Aragonés de la Juventud ha llevado a cabo de forma sistemática encuestas de satisfacción de los servicios.
- En el Departamento de Sanidad, la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, además de la encuesta anual de satisfacción, ha realizado un Estudio de

expectativas de los usuarios y el análisis y estudio de las quejas presentadas por escrito y la gestión de las quejas recibidas por correo electrónico.

- El Banco de Sangre y Tejidos de Aragón ha implantado un sistema digital (TOTEM) en la sala de donación
- El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud utiliza diferentes herramientas para la detección de necesidades y expectativas de los ciudadanos, tales como: encuestas bienales a los usuarios de los servicios científico técnicos, encuestas a los alumnos de cada actividad formativa, y un formulario de contacto en la página web, a través del enlace: <http://www.iacs.es/instituto-aragones-ciencias-la-salud/oficina-virtual/>

- **Resultados obtenidos**

El Departamento de Economía, Industria y Empleo identificó en 2017 los servicios susceptibles de "Codiseñar" junto a los clientes finales para garantizar que responden a sus necesidades, realizando además una experiencia piloto en este sentido; asimismo, realizó 3 encuestas de satisfacción a clientes y 2 de producto/servicio, concretamente en el ámbito de los alumnos de la formación para el empleo y en el de las empresas en relación con la gestión de oferta. Además, se llevaron a cabo además encuestas de satisfacción al finalizar las acciones grupales de búsqueda de empleo.

Por su parte, el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales ha incorporado las necesidades y expectativas de los usuarios en los procesos de determinación de las prioridades geográficas y sectoriales de la Cooperación Aragonesa, en la definición de los criterios de actuación y las líneas estratégicas, y en la aprobación de la Estrategia Aragonesa de Educación para el Desarrollo y Ciudadanía Global.

- **Propuestas de actuación.**

Cabe reseñar que desde el Departamento de Economía, Industria y Empleo se propone continuar con el diseño de un Plan de Codiseño de servicios y desplegarlo a otro servicio.

El Departamento de Sanidad prevé la revisión de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, para actualizarla, como instrumento de detección de áreas de mejora, además de hallarse en tramitación la presencia de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, así como de Salud Informa, en algunas redes sociales.

El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud pretende realizar un análisis de pertinencia de cambio o inclusión de fuentes de detección alternativas.

### **3. Revisión y actualización del sistema de quejas y sugerencias.**

El objetivo de esta medida es potenciar la implicación y participación de la ciudadanía, empresas y entidades en la mejora e innovación de los servicios públicos, mediante el procedimiento de Quejas y Sugerencias.

- **Medidas de calidad implantadas y resultados obtenidos**
- Mejora en los plazos de respuesta de las distintas unidades administrativas, mediante el control y seguimiento desde la Inspección General de Servicios.
- Se ha llevado una asistencia personalizada desde la Inspección General de Servicios y el Servicio de Información y Documentación Administrativa, con las distintas unidades orgánicas que tramitan las quejas y sugerencias para fomentar su digitalización y su incorporación a la aplicación de gestión común interna. Esta aplicación tiene un acceso para la tramitación telemática [http://www.aragon.es/SaC/txt\\_quejas\\_sugerencias](http://www.aragon.es/SaC/txt_quejas_sugerencias).
- Creación de un espacio de información, trámite y acceso a la aplicación, faq y otros sobre quejas y sugerencias en el Portal del Empleado, para facilitar la comunicación en este procedimiento, con las unidades orgánicas tramitadoras.
- Se han revisado las fichas de los formularios y del sistema de quejas y sugerencias.

Desde los Departamentos y Organismos Públicos, se han tomado medidas encaminadas al control, garantía y difusión del sistema de quejas y sugerencias. Cabe destacar las siguientes:

- El INAEM ha evaluado un tiempo medio de 12 días hábiles en las respuestas a las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía. Ha mejorado en general su proceso de quejas.
- En el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, se ha centralizado en la Secretaría General Técnica la recepción y distribución de Quejas y Sugerencias, con el objetivo de que de esta manera aquella puede disponer de una visión de conjunto que le permita extraer conclusiones y procurar mejoras.
- En el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, se ha procedido a la revisión interna del procedimiento
- En el Instituto Aragonés de la Juventud se ha abierto una nueva dirección específica de correo electrónico.
- El Departamento de Sanidad ha procedido a la creación del fichero de datos de carácter personal "Base de datos de Quejas, Sugerencias y Gestorías en el Ámbito Sanitario" por Decreto 26/2018, de 6 de febrero, del Gobierno de Aragón.
- El Banco de Sangre y Tejidos de Aragón ha mejorado la gestión de quejas y sugerencias, mediante su incorporación al sistema corporativo del Gobierno de Aragón.
- El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud realiza el registro y seguimiento de quejas y sugerencias de acuerdo al proceso "PS02.1 No Conformidades"

#### 4. Fomento del uso de instrumentos de la gestión por procesos

El objetivo de esta medida es el de implementar acciones que permitan avanzar en una gestión por procesos, con la finalidad de controlar que las actividades, recursos y métodos se ajustan a determinados estándares de calidad o buen funcionamiento, facilitando su evaluación y, con ello, mejorando la prestación de los servicios.

- **Medidas de calidad implantadas**

Formación de responsables de los centros directivos:

- El INAEM realiza anualmente formación en gestión por procesos y EFQM
- El IAJ realiza anualmente una acción formativa en sistemas de calidad

Cursos de formación del Instituto Aragonés de Administración Pública:

- Acciones formativas estructuradas en el Plan de Formación del IAAP en 2017: curso de Implantación de la gestión por procesos en la Administración Pública (e-learning), curso de elaboración de indicadores en la gestión de la calidad, IV Jornada de Calidad en la Administración Pública.
- En el IASS los profesionales de los centros asistenciales han recibido formación del plan del IAAP, en metodología de gestión por procesos.
- Participación y asistencia (de ocho trabajadores) a cursos de gestión para aplicación por procesos de gestión del personal del Departamento de Sanidad.
- Organizados dos talleres y dos cursos en la Dirección General Derechos y Garantías Usuarios.
- A través del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud y del servicio de formación del SALUD se realizaron durante 2017 veintiocho actividades formativas cuyos contenidos incluían directa o indirectamente información y aprendizaje sobre gestión “de” y “por” procesos. Asistieron a dichas actividades 758 profesionales.

Determinación de procesos clave de cada centro directivo

- El INAEM dispone de un Mapa de procesos donde clasifica sus procesos de soporte, estratégicos y operativos
- Se ha iniciado un proyecto de identificación de procesos en los centros asistenciales del IASS
- El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud ha identificado los procesos clave se han incluido en el mapa de procesos del sistema de gestión de la calidad, accesible desde <http://www.iacs.es/instituto-aragones-ciencias-la-salud/calidad/>
- Los sistemas de calidad implantados en SALUD han identificado y documentado sus procesos, al menos en: Equipos de Atención Primaria (cincuenta y cuatro de ellos), Laboratorios Clínicos (diversas pruebas, en todos los hospitales salvo Hospital Obispo Polanco), Centrales de Esterilización (de todos los hospitales), Servicios del Hospital Universitario Miguel Servet (veinte unidades), 061 Aragón

Desarrollo de documentación de procesos operativos.

- Elaboración y actualización de las Fichas de procesos y Diagramas de Flujo del INAEM. Todos los procesos están publicados en la Intranet.

- En el IASS se han documentado: en el área de recursos humanos del IASS, el procedimiento Auxilio por defunción, el mapa de procesos del centro asistencial CAMP-CAPDI, así como la descripción de mapa de procesos en centros destinados a los menores en riesgo.
- El IAJ cuenta con un sistema de medición por indicadores tanto en el plan estratégico de Juventud como en el sistema de gestión de calidad, donde cada proceso lleva implícito un sistema de evaluación.
- El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud tiene cada proceso documentado y dispone la documentación desde la intranet del IACS
- En el Servicio Aragonés de Salud los sistemas de calidad implantados han identificado y documentado sus procesos.

- **Resultados obtenidos**

Los principales resultados obtenidos agrupados según los hitos señalados en el cronograma, han sido las siguientes:

- Formación con responsables de los centros directivos
  - En 2017 se formó a 15 personas en gestión por procesos y EFQM
- Cursos de formación del Instituto Aragonés de Administración Pública
  - Profesionales con conocimientos en gestión por procesos, dispuestos a implementar el modelo
- Determinación de procesos clave de cada centro directivo
  - Se está realizando la actualización de procesos, en el Departamento de Economía, Industria y Empleo.
  - Elaboración del Mapa de Procesos de Nivel 0 y Nivel I en el centro de atención a la discapacidad CAMP-CADI (IASS)
  - Identificación procesos clave en mapa de procesos del Departamento de Sanidad.
  - El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud ha incluido 19 procesos en el sistema de gestión de la calidad.
- Desarrollo de documentación de procesos operativos.
  - Fichas de procesos y diagramas de flujo del INAEM elaborados y actualizados, y publicados en la Intranet.
  - En el Departamento de Hacienda y Administración Pública, elaborados el proceso de gestión de las incompatibilidades de los empleados públicos y procesos del IAAP.
  - Se han documentado algunos procesos operativos en el IASS
  - El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud ha realizado la comprobación del seguimiento de los procesos en auditorías Interna y externa y medición de los indicadores de desempeño de los procesos
- **Propuestas de actuación.**

Las principales propuestas de actuación agrupadas según los hitos señalados en el cronograma, han sido las siguientes:

- Formación con responsables de los centros directivos

- En 2018 se realizará otra edición del programa de formación en gestión por procesos y EFQM y se diseñará una guía de identificación, diseño y revisión de procesos
  - En el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud y dentro del plan transversal de formación interna en 2018 se ha incluido formación específica en procesos
- Cursos de formación del Instituto Aragonés de Administración Pública: Plan de Formación 2018
- Profesionales con conocimientos en gestión por procesos, dispuestos a implementar el modelo: “Implantación de la gestión por procesos en los servicios públicos”
  - Formación destinada a los profesionales de centros asistenciales del IASS, programada para 2018: “Gestión por procesos en centros residenciales de gestión pública”
- Determinación de procesos clave de cada centro directivo
- El INAEM va a diseñar una guía de identificación, diseño y revisión de procesos. Mejora de procesos
  - El IASS desarrollará el proyecto de identificación de procesos en centros asistenciales y en el área de prestaciones económicas.
  - Se incorporará al menos un nuevo proceso operativo en 2018 en el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud.
- Desarrollo de documentación de procesos operativos
- Publicación de los procesos nuevos y/o actualizados del INAEM
  - El IASS documentará todos los procesos del mapa en el ámbito del CAMP-CADI.



## 5. Revisión del modelo de evaluación

El objetivo de esta actuación es la incorporación del sistema de valores de la Administración en los modelos de evaluación de políticas y servicios públicos, consolidando un modelo metodológico de evaluación común haciendo de ésta un proceso de transparencia y calidad de los servicios.

- **Medidas de calidad implantadas**

Se está revisando el actual modelo de evaluación de servicios, mediante el desarrollo colaborativo con otras Administraciones de diferente nivel, con el objetivo de elaborar una guía común de evaluación. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ha asumido la redacción de una parte de la guía y la revisión del conjunto de las aportaciones.

- **Resultados obtenidos**

No existe aún un resultado final de estas actividades.

- **Propuestas de actuación.**

Está previsto que durante el ejercicio 2018 se finalice la Guía Común de Evaluación y se proceda a su publicación.

Con independencia del alcance de esta actuación, cabe registrar dos iniciativas en el ámbito de la evaluación:

- La previsión, por parte del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, de incorporar en el ejercicio de 2018 informes de evaluación de los planes de cooperación aragonesa.
- El INAEM, en el marco del modelo de excelencia EFQM, tiene previsto publicar una Autoevaluación EFQM en el año 2018.

## **6. Construcción de un instrumento de medición de la gestión de la calidad de los órganos administrativos**

Con el objetivo general de mejora continua de los servicios públicos implicando al personal al servicio de esta Administración, se pretende fomentar el uso y extensión de las herramientas de gestión de la calidad, partiendo del conocimiento previo del estado de la cuestión.

- **Medidas de calidad implantadas**

Las actividades cuyo cumplimiento está previsto para el año 2017, según el programa de ejecución del propio Plan, son la “Identificación y ponderación de los componentes de gestión de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma” y la “Elaboración del instrumento de medición” y la “Determinación de las fuentes de evidencia”. Estas actividades se han llevado a cabo por la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, como órgano responsable de la actuación. Se han identificado y ponderado 12 componentes que integran el instrumento de medición de la gestión de la calidad, incorporando la perspectiva de los valores operativos previamente determinados.

- **Resultados obtenidos**

El resultado de esta actuación es que se ha diseñado el Instrumento de medición de la gestión de la calidad de los órganos administrativos, que se encuentra en fase de prueba.

- **Propuestas de actuación.**

La propuesta prevista es que, durante el ejercicio 2018, se aplique dicho instrumento de medición común en los diferentes centros directivos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante un sistema de autoevaluación, como fase de prueba y participación previa a su aprobación definitiva y publicación.

## **7. Diseño de un modelo normalizado de difusión de planes y programas**

La actuación 7, de acuerdo con el calendario previsto en el Plan, no ha tenido ningún desarrollo entre los años 2016 y 2017, por lo que no es objeto de este informe de cumplimiento.

**Medida 2. Conseguir una administración más cercana a la ciudadanía mejorando los procesos de transparencia y comunicación.**

**8. Mejora de la funcionalidad y contenidos del Portal de Transparencia**

El objetivo de esta actuación es informar a la ciudadanía de forma útil, clara, actualizada y objetiva para que atienda a sus necesidades, intereses y preferencias, mejorando la responsabilidad de la Administración para con ella.

- **Medidas de calidad implantadas**

- Análisis de la funcionalidad y contenido del Portal de Transparencia

Dentro de las medidas implantadas, destacan la incorporación de datos en formatos abiertos e infografías, el aumento de datos almacenado en aplicaciones y bases de datos que permiten generar contenido de forma dinámica y selectiva, la mejora de la calidad de la información y la incorporación de nuevo módulo para el buscador del Portal.

- Reestructuración del Portal de Transparencia

En general, se han realizado más de 70 acciones para incorporar nuevos contenidos y proceder a la reestructuración de los ya existentes.

Específicamente, en el Departamento de Vertebración del Territorio se ha procedido a la coordinación, apoyo y supervisión desde la Unidad de Transparencia a los consorcios y fundaciones dependientes del Departamento, tanto en lo referido a publicidad activa como a derecho de acceso. Se ha creado el área de Transparencia en las webs del Consorcio del Aeropuerto de Teruel y en la del Consorcio del Túnel de Bielsa.

- **Resultados obtenidos**

Como resultado, el nº de visitas al Portal ha sido de: 290.481 (2017) Lo que supone un aumento de un 48% con respecto al año 2016. El nº de páginas vistas: 1.212.815 (2017) Se ha observado un cambio de tendencia en los términos de búsqueda utilizados por los usuarios y se han optimizado los resultados de búsqueda.

## 9. Mejora del derecho de acceso a la información pública

Además del de facilitar a las personas el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, la actuación tiene el objetivo de mejorar las condiciones de respuesta por parte de la Administración.

- **Medidas de calidad implantadas**

Entre las medidas implantadas, se ha procedido a una mejora de la información relativa a derecho de acceso en el Portal de Transparencia (acceso al formulario, publicación de resoluciones denegatorias, incorporación de datos estadísticos y gráficas). Además, para la simplificación y mejora del trámite interno se ha creado una base de datos que facilita la consulta y explotación de los datos.

- **Resultados obtenidos**

Como resultados, se tiene que el número de solicitudes presentadas en 2017 ha sido de 296 (supone un aumento del 83,8% con respecto al año 2016). El tiempo de respuesta al ciudadano se sitúa en 19,7 días, (supone una reducción de 8 días con respecto al año 2016). El 95% de las solicitudes están resueltas.

- **Propuestas de actuación.**

Tal como está previsto en el Plan, en 2018 se elaborará la Carta de Servicios con compromisos en relación al derecho de acceso a la información.

Con independencia del alcance de esta actuación, cabe registrar las siguientes propuestas por parte de Departamentos y organismos públicos en relación con la mejora del derecho de acceso a la información pública:

- El IASS va a impulsar el proyecto “Carpeta del Ciudadano”. Se pretende que las personas puedan acceder con su certificado electrónico a todos los datos sobre ella que tenga la Administración. Además, se ha procedido a la mejora de la Web del área de dependencia unificando contenidos con el Servicio de Planificación de Servicios Sociales.
- El Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda va a disponer de la tramitación electrónica completa del expediente de solicitudes de acceso a la información pública.
- El Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, como consecuencia de la mejora del diseño del procedimiento interno para tramitación de solicitudes y reclamaciones, va a implantar la aplicación de *ticketing* para el seguimiento del acceso a la información pública. Va a establecer medidas de coordinación interna y entre los organismos públicos adscritos. Pretende mayor control de las actuaciones y mejora de los plazos de respuesta al solicitante.

## **10. Revisión del modelo de comunicación entre la Administración, el personal a su servicio y las unidades administrativas**

El objetivo de esta medida es establecer una comunicación rápida y coordinada con los empleados públicos, que permita su participación y colaboración. Se pretende conseguir el compromiso de los empleados públicos con los objetivos y valores de la Administración para mejorar la calidad de los servicios públicos y gestionar de forma colectiva el conocimiento de la Administración.

- **Medidas de calidad implantadas**

Desde el 2017, se ha procedido desde el Departamento de Hacienda y Administración Pública a la evaluación, estudio y diseño de los requisitos funcionales que son necesarios para la implantación y desarrollo de un nuevo modelo de comunicación del Portal del Empleado Público, que sea más colaborativo, permita mayor accesibilidad y usabilidad, y se pueda compartir el conocimiento con las nuevas herramientas de web social. Se están elaborando los pliegos para la contratación durante el 2018 de un cambio en la plataforma tecnológica.

Con independencia de estas intervenciones de carácter transversal, hay que registrar iniciativas de Departamentos y organismos públicos que contribuyen a la implantación de esta actuación:

El Departamento de Hacienda y Administración Pública ha desarrollado las herramientas para la gestión electrónica de las ayudas de acción social para el personal al servicio de la Administración general, y las de acceso al expediente personal.

En el área de Justicia (Departamento de Presidencia) se han implantado diversas herramientas de administración electrónica, como es el caso del nuevo sistema de gestión procesal Avantius, que integra en él el expediente judicial y las comunicaciones entre todos los operadores jurídicos que han de intervenir en los procesos, tanto los propios órganos judiciales, como abogados, procuradores, forenses, cuerpos policiales, ayuntamientos o juzgados de paz entre otros. Hay que destacar también que la Dirección General de Justicia e Interior gestiona la acción social de los funcionarios de cuerpos nacionales de justicia de forma independiente y totalmente telemática.

Desde el Departamento de Innovación, Investigación y Universidad, a lo largo de 2016 y 2017 se han puesto a punto los servicios de administración electrónica para la relación entre órganos administrativos, en coordinación con el Departamento de Hacienda y Administración Pública.

- **Propuestas de actuación.**

Se realizará formación a lo largo de 2018 para el uso de las herramientas de administración electrónica y su generalización en el conjunto del Gobierno de Aragón.

El Servicio Aragonés de Salud está desarrollando la Introducción del “expediente electrónico del empleado” de manera que el personal solo tenga que entregar en una ocasión y en formato electrónico sus documentos.

## **11. Elaboración de un modelo de acogida del personal de la Administración**

El objetivo de la actuación es facilitar el compromiso de los empleados públicos con la Misión de la Administración y el desempeño de la unidad administrativa, así como el desarrollo de la responsabilidad de los empleados públicos como garantía de la mejora continua de los servicios públicos. Se pretende conseguir con ello una Administración más humana, con espacios de servicio público que proporcionen un entorno de comunicación y respeto a la diversidad.

- **Medidas de calidad implantadas**

Se ha constituido un grupo de trabajo para la elaboración del Modelo de acogida de los funcionarios de la Administración de la Comunidad Autónoma, tanto en el ámbito general como en el sectorial, especialmente representado en los ámbitos docente, de salud y de justicia.

El trabajo realizado ha supuesto el desarrollo de técnicas cualitativas de recogida de información y evidencias, comenzando por el análisis general y sectorial del modo de realizar la acogida de nuevos funcionarios en la Administración, identificando además los manuales ya existentes, para continuar con la planificación del desarrollo de grupos de discusión compuestos por nuevos funcionarios y de entrevistas semiestructuradas con las personas que en cada sector se encargan del primer recibimiento del personal.

No se ha abordado la elaboración del manual general y de los manuales sectoriales para el personal de nuevo ingreso en la Administración esta actividad, ni en relación con los procesos de provisión de puestos de trabajo y movilidad interna, sin embargo, cabe destacar que, en el ámbito sectorial, el Servicio Aragonés de Salud, y en el marco de sus sistemas de calidad, cuenta con un procedimiento para la acogida de nuevos empleados, que está documentado, se actualiza cuando es necesario y está disponible en la intranet del organismo.

Asimismo, el IAAP dispone de un documento electrónico provisional de acogida para el personal propio.

- **Resultados obtenidos**

Actas e informes de los grupos de discusión y de las entrevistas estructuradas.

Esquema básico del ecosistema de acogida de nuevo ingreso en la Administración del Comunidad Autónoma.

Borrador de documento: "Por una función pública inclusiva en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- **Propuestas de actuación.**

Redacción del modelo general de acogida.

**Medida 3. Hacer más sencillas las relaciones entre la ciudadanía y la Administración mediante la simplificación de documentos y trámites administrativos.**

**12. Desarrollo de un programa de simplificación de procedimientos administrativos**

A fin de los procedimientos sean más sencillos y hagan más fácil y ágil la relación con la Administración, el objetivo de esta actuación es analizarlos y rediseñarlos incorporando la tramitación electrónica, la reducción de tiempos y un uso de un lenguaje más cercano.

- **Medidas de calidad implantadas**

La medida cuyo cumplimiento está previsto para el año 2017, según el programa de ejecución del propio Plan, es la relativa al programa de simplificación de procedimientos estratégicos. La Dirección General de la Función Pública, junto con las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos, ha realizado una selección de procedimientos estratégicos de cada Departamento. Se ha comenzado a trabajar con los procedimientos del Departamento de Educación.

- **Resultados obtenidos**

Como resultado, disponemos de una lista de procedimientos estratégicos elaborada, además de haberse procedido al análisis del procedimiento relativo a becas de comedor.

- **Propuestas de actuación.**

Se va a proceder al estudio y análisis de, al menos, dos procedimientos estratégicos.

Si bien la actividad relativa al programa de simplificación de ámbito departamental, según el programa de ejecución del Plan, comienza en el año 2018, obviamente la labor de simplificación es una obligación inherente a las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos. Además de participar en la selección de procedimientos estratégicos, éstas han abordado diferentes proyectos de simplificación:

- El Departamento de Presidencia participa en el grupo de trabajo de Régimen Jurídico para la implantación electrónica de procedimientos administrativos.
- El Departamento de Hacienda y Administración Pública participa en los grupos de trabajo.
- El Departamento de Educación, Cultura y Deporte ha incluido medidas de simplificación en la nueva regulación, mediante Decreto, del procedimiento relativo a becas de comedor, que se publicará en el 2018.
- El Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, está realizando una revisión completa de todos los procedimientos dados de alta en el Catálogo de Procedimientos del Departamento. En el área de turismo existen nuevos formularios adecuados a la simplificación del procedimiento de declaración responsable y, para 2018 se prevé la simplificación y paso a tramitación electrónica del procedimiento de depósito de fianzas de alquiler.
- El Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales ha revisado y simplificado los procedimientos de gestión en materia de cooperación para el desarrollo en el Reglamento aprobado mediante Decreto 100/2016, de 12 de julio. (Subvenciones cooperación) y ha simplificado los procedimientos de familias numerosas, registro de parejas estables y la gestión de subvenciones (Dirección General de Igualdad y Familias)



- El Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad trabaja de manera sistemática en materia de reducción de cargas administrativas mediante una adaptación y rediseño de los procedimientos respecto a los que se solicita informe o asesoramiento en el propio Departamento. Desde 2016 se han sumado medidas relacionadas con una mayor simplificación de la documentación a aportar eliminando de los formularios la autorización para la verificación de documentos elaborados por la Administración o ya presentados, y la no exigencia de documentación original o copias auténticas. Asimismo, se ha desarrollado un procedimiento enteramente electrónico (Procedimiento 1237: Habilitación de entidades para la tramitación electrónica de la “Solicitud Conjunta”, PAC) y se ha regulado mediante Decreto la obligatoriedad no sólo para las personas jurídicas sino para las personas físicas de tramitar electrónicamente un procedimiento (Procedimiento 1647: Tramitación de la “Solicitud Conjunta”, PAC 2018), lo que supone un importante volumen de gestión (unas 50.000 solicitudes). Se ha conseguido una reducción del volumen de documentación, tanto de cara al ciudadano como de cara a la administración reduciendo el volumen de los expedientes y un aumento paulatino de los ciudadanos que utilizan la presentación electrónica de solicitudes, sobre todo en el uso de la aplicación propia del Departamento para la presentación de la “Solicitud Conjunta” de la PAC, llegando en la campaña 2017 a un 98,93% del total de solicitudes.

A partir de 2018 se pretende reforzar y continuar aplicando las medidas ya implantadas, y en particular:

1. Reformulación de los procedimientos para posibilitar su traspaso a su gestión enteramente electrónica, para lo que deberá valorarse la eliminación de obligaciones obsoletas o innecesarias, implicando su modificación.
  2. Adaptación de los formularios, para hacer efectiva la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración.
  3. Aumento de la coordinación entre los órganos para una mejor gestión de los procedimientos.
- En el ámbito del Departamento de Sanidad, la Secretaría General Técnica en el marco del Plan de Administración Electrónica, ha iniciado el proceso de simplificación de todos los procedimientos del Departamento. De forma específica, respecto del servicios jurídicos, simplificación del procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Por su parte, el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud ha puesto en marcha tanto un sistema de gestión de actividades formativas que simplifica el acceso a la formación que organiza, como el de acceso vía web para los investigadores a la información de los proyectos; y tiene en proceso la simplificación de la gestión de pagos de actividades formativas y en la realización de contrataciones. Ha tenido un incremento del número de alumnos y actividades formativas gestionadas con los mismos recursos.

El Servicio Aragonés de Salud: Se han estandarizado y simplificado los siguientes procedimientos:

- Tramitación de comisiones de servicio y seguimiento de su prórroga.
- Tramitación de complementos específicos “B”.
- Racionalización y homologación de procedimientos para el “reconocimiento” y la “productibilidad variable” (todavía en desarrollo).
- Creación de una comisión con los responsables de recursos humanos de todos los Sectores Sanitarios con una reunión mensual.

### 13. Elaboración y difusión de un Catálogo de Interoperabilidad

El objetivo de esta medida es el de implementar acciones que permitan eliminar la obligación de los ciudadanos de entregar documentos o información que ya tiene la Administración.

Se pretende hacer visible a los empleados públicos los documentos que ya son interoperables y a cuya información se puede acceder por vía electrónica haciendo más fácil para ellos la gestión de los procedimientos.

- **Medidas de calidad implantadas**

Las principales actividades implantadas ha sido la elaboración un catálogo de provisión de documentación interoperable en todo el territorio nacional a través del cual es posible eliminar la petición de documentación a los ciudadanos y el obtenerla directamente de las bases de datos de las administraciones.

El catálogo de servicios de verificación y consulta de datos se encuentra en: [http://portalepleado.aragon.es/portal/page?\\_pageid=193,4047503&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://portalepleado.aragon.es/portal/page?_pageid=193,4047503&_dad=portal&_schema=PORTAL)

Por otro lado, se ha mejorado la interoperabilidad de los recursos disponibles en el Portal de datos abiertos del Gobierno de Aragón (Aragón Open Data).

- **Resultados obtenidos**

El resultado de la elaboración y difusión del catálogo es que se han realizado 181.538 peticiones de documentación en 2017 en nombre de los ciudadanos, para simplificar la relación de éstos con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- **Propuestas de actuación.**

Como principales propuestas de actuación en relación con esta actividad se va a seguir incorporando acceso a más servicios de verificación y consulta de datos de acuerdo con las prioridades de la organización.

Del mismo modo, se continuará con la mejora de la interoperabilidad de la información del portal de Servicios del Gobierno de Aragón, y con el resto de portales.

#### **14. Redacción y difusión de los criterios generales de simplificación administrativa**

El objetivo de esta actuación tiene que ver con proporcionar un instrumento que facilite el análisis y simplificación de los procedimientos que se gestionen.

- **Medidas de calidad implantadas**

Las actividades cuyo cumplimiento está previsto para el año 2017 y 2018, según el programa de ejecución del propio Plan, son la redacción, aprobación y publicación de los Criterios Generales de Simplificación, así como su posterior divulgación.

Esta actividad dependía de la ejecución de la actuación 12 del Plan General de Calidad. El retraso en su ejecución ha impedido abordar por el momento la redacción de los criterios de simplificación por parte del órgano responsable.

- **Resultados obtenidos**

Por ello, no existe resultado final de estas actividades.

- **Propuestas de actuación.**

La propuesta de actuación ha de ser, evidentemente, comenzar la elaboración de los Criterios generales de Simplificación una vez analizados, al menos tres procedimientos estratégicos de la Medida 12 del Plan.

#### **Medida 4. Impulsar entre los empleados públicos un liderazgo comprometido con la Misión de esta Administración**

##### **15. Desarrollo de un programa de liderazgo**

Para lograr un servicio público excelente, es imprescindible que las personas con funciones de liderazgo se impliquen incorporando el sistema de valores en su gestión diaria y potenciando la cultura de la evaluación.

- **Medidas de calidad implantadas**

Se ha ejecutado un plan piloto para el diseño de una metodología de desarrollo de liderazgo.

El programa piloto se ha desarrollado en la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios del Departamento de Hacienda y Administración Pública y en la Dirección General de Salud Pública del Departamento de Sanidad.

- **Resultados obtenidos**

Medición y evaluación del modelo de liderazgo en dos centros directivos.

Actuaciones formativas y de *coaching*.

Metodología de desarrollo del liderazgo.

Materiales pedagógicos para su difusión y extensión.

- **Propuestas de actuación.**

Extensión de la formación al resto de Direcciones Generales:

- 2 talleres en 2018
- 4 talleres en 2019

Diseño e impartición de una acción formativa enmarcada en el plan de formación del IAAP: "Impulso de la misión y valores organizativos", dirigido a Jefes de Servicio.

Diseño y elaboración de una guía de actuación para el impulso de la Misión y valores organizativos, dirigida a responsables de unidades.

## **Previsiones contenidas en la MEMORIA ECONÓMICA del Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos 2016-2019**

La Memoria económica del Plan, redactada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, considera dos bloques diferenciados de costes.

De una parte, los “Costes de personal” referidos al gasto necesario para la confección y elaboración del propio documento del Plan, que se ha llevado a cabo íntegramente con recursos propios de la Administración. De otra parte, lo que denomina “Otros costes”, que comprende 3 tipos de gasto considerados como necesarios para la ejecución del Plan.

### **Costes de personal**

Se trata del gasto asociado a la dedicación del personal al servicio de la Administración que ha intervenido en la confección del Plan.

De acuerdo con el documento, se registran un total 27 personas con diferente grado de dedicación y responsabilidad.

El coste estimado de su intervención asciende a 89.612,35€, que se ha ejecutado en su totalidad.

Su financiación ha correspondido a créditos del Capítulo I del estado de gastos del presupuesto de la Comunidad Autónoma correspondiente al ejercicio de 2016.

### **Otros costes**

Comprende tres (3) tipos de gasto, que son los siguientes:

- Formación de liderazgo
- Aplicación Cartas de Servicio
- Aplicación Quejas y Sugerencias

#### Formación de liderazgo

De acuerdo con las previsiones, se han desarrollado diversas acciones formativas de desarrollo del liderazgo que han requerido la contratación de recursos externos.

Concretamente, se ha celebrado un contrato de servicios de ejecución de un programa piloto de desarrollo de liderazgo mediante licitación pública en libre concurrencia que ha sido adjudicado a la empresa TEA-CEGOS DEPLOYMENT, S.L. y que ha sido ejecutado en su totalidad.

Tal como ya se indicaba en la memoria económica, frente a una previsión de 27.000,00 € de estimación inicial, la adjudicación se ha efectuado por 11.999,84 €.

La financiación se ha efectuado con créditos de asignados a la partida 12060 G/1221/251000/91002 de los presupuestos de 2017.

#### Aplicación de Cartas de Servicio

Se ha estimado un gasto de 24.480,00 € a financiar con créditos del programa 5426.- Administración Electrónica, del Departamento de Innovación, Investigación y Universidad.

No se ha ejecutado

#### Aplicación Quejas y Sugerencias

Se ha estimado un gasto de 16.320,00 € a financiar con créditos del programa 5426.- Administración Electrónica, del Departamento de Innovación, Investigación y Universidad.

No se ha ejecutado.