



## DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ORDEN de 17 de marzo de 2015, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, por el que se da publicidad al Acuerdo de 9 de marzo de 2015, 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 2015.**

Adoptado por el Gobierno de Aragón el día 9 de marzo de 2015 "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 2015", se procede a su publicación en anexo a la presente orden.

Zaragoza, 17 de marzo de 2015.

**El Consejero de Hacienda  
y Administración Pública,  
JAVIER CAMPOY MONREAL**

### 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 2015

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. 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.

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 9 de marzo de 2015,

#### ACUERDA

Primero.— Aprobar el Plan Anual de Inspección de Servicios para el año 2015 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 2015

##### 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.

Por su parte, el artículo 3 de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón señala que la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos se realizará con respeto a los principios generales de la Administración pública y a los siguientes criterios de actuación en materia de calidad:

1.º El centro de la actuación administrativa es el ciudadano.

2.º Las actuaciones que realice la Administración pública deberán implicar a todas las personas interesadas: responsables políticos, directivos, gestores, empleados públicos y ciudadanos.

3.º La mejora continua es el sistema de trabajo por el que la Administración pública debe adaptarse a la evolución de la sociedad e introducir la innovación.

4.º La Administración pública debe asumir de manera expresa y responsable sus obligaciones y las responsabilidades derivadas de sus actuaciones y decisiones ante los ciudadanos y actuar con responsabilidad social, adoptando medidas para que el impacto de su actuación sea positivo para la sociedad.

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 Administra-



ción 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 que se prestan desde el Servicio de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa.

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, continuar con el desarrollo de otras Cartas e implantar al menos una Carta de Servicios en todos y cada uno de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

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 “III 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 del proceso de gestión de incompatibilidades de los empleados públicos.

Objetivo: Adecuación y estandarización de trámites y tareas del proceso de gestión de incompatibilidades de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Ámbito: Unidades gestoras de la tramitación de expedientes en materia de incompatibilidad del personal en el sector de Administración general y el sector de personal docente.

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

Objetivo: Ejecución de varias medidas que potencien las políticas de calidad.

- Diseño y desarrollo de actuaciones de despliegue de los valores de la Administración.
- II encuesta de clima organizacional.
- Elaboración de un plan de comunicación interna.
- Diseño estratégico de los elementos básicos de una infraestructura ética.

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

c) Premios a la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Objetivo: Regular las modalidades, características, contenido y efectos de los Premios a la Calidad e Innovación en la gestión de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, previstos en los artículos 25, 26, 27 y 28 de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

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

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

La finalidad de la evaluación de la calidad 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.

a) Evaluación de los programas de formación.

Objetivo: Emisión de informe relativo al diseño y desarrollo de los programas de formación que se imparten a los empleados públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a la adecuación de las estructuras existentes para su ejecución y a los impactos y resultados en el ámbito de la función pública.

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

b) Evaluación sobre las condiciones de seguridad en el tratamiento de datos y la gestión de información.

Objetivo: Emisión de informe sobre la adecuación de la gestión de información y tratamiento de datos a los requisitos y estándares determinados por el Esquema Nacional de Seguridad y normas aplicables sobre seguridad de la información, especialmente en materia de gestión de la salud y de prevención de riesgos laborales.

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