

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	
	Seguimiento del Plan Anual de Inspección de Servicios.  <b>Julio 2015</b>

### Seguimiento del Plan Anual de Inspección de Servicios 2015

PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS - 2015		
Área de actividad	Situación actual – junio 2015	
Actuaciones en materia de calidad de los servicios.	Percepción de calidad	<b>Servicio de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa.</b>  <i>El trabajo se encuentra iniciado. En estos momentos se está adaptando el cuestionario existente en la normativa a las peculiaridades del servicio.</i>
	<b>Implantación de Cartas de Servicios.</b>	<b>Cartas de servicios</b>  <i>Se ha concluido el seguimiento anual de las Cartas de Servicios con más de un año de vigencia. Desde el inicio de 2015 se han aprobado 2 Cartas de Servicio (Instituto Aragonés de la Mujer y Museo de Huesca) y varias se encuentran pendientes de publicar.</i>
	<b>Realización de una jornada sobre calidad.</b>	<b>III Jornada sobre calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.</b>  <i>Está previsto realizar la Jornada en el cuarto trimestre del año.</i>
Actuaciones en materia de organización y personal.	<b>Análisis del proceso de gestión de las compatibilidades de los empleados públicos.</b>  <b>Gestión:</b> <i>Hasta el 22 de julio de 2015 se habían iniciado 366 expedientes de compatibilidades de los que se han resuelto 316 (86,34%).</i> <b>Análisis del proceso de gestión de incompatibilidades de los empleados públicos:</b> <i>Pendiente de inicio.</i>	
	<b>Acciones destinadas a favorecer el desarrollo organizacional y construir una organización efectiva y saludable.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Diseño y desarrollo de actuaciones de despliegue de los valores de la Administración.</b>  <i>Se ha iniciado el desarrollo del trabajo con el análisis de los modelos de liderazgo realmente existentes en la Administración.</i></li> <li>▪ <b>II encuesta de clima laboral.</b>  <i>Se está trabajando en la depuración del marco muestral y el estudio de los patrones de uso de las comunicaciones Administración-empleados públicos por medios electrónicos.</i></li> <li>▪ <b>Elaboración de un plan de comunicación interna</b>  <i>Se han iniciado los trabajos previos relativos al análisis de la ordenación de las comunicaciones internas en soporte electrónico y de las estrategias de comunicación en los diferentes procesos de acogida.</i></li> <li>▪ <b>Diseño estratégico de los elementos básicos de una Infraestructura ética.</b>  <i>Pendiente de inicio.</i></li> </ul>	
	<b>Premios a la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad autónoma de Aragón.</b>  <i>Se encuentra en fase de elaboración de la propuesta normativa.</i>	
Actuaciones en materia de evaluación y mejora de los servicios públicos	<b>Evaluación de los programas de formación.</b>  <i>El informe se está desarrollando según el calendario previsto: Durante el mes de mayo se tuvo una primera toma de contacto con los responsables del Instituto Aragonés de Administración. Seguidamente se completó la recogida de información mediante entrevistas a responsables de los Planes de Formación de Salud, Educación y Justicia, así como de unidades con planes propios en Prevención de Riesgos Laborales, Política Territorial, Instituto de Ciencias de la Salud e Instituto Aragonés de Empleo.</i>  <i>El pasado mes de junio se elaboró y administró un cuestionario, dirigido a valorar el impacto que la formación tiene en la organización, que fue enviado a todos los Jefes de Servicio, Directores Provinciales y responsables de equipos de empleados públicos.</i>  <i>En estos momentos, se ha enviado, el pasado día 14 de julio, un cuestionario a todos aquellos que, durante el año 2014, fueron alumnos de alguna de las actividades formativas del Plan Anual del Instituto Aragonés de Administración Pública con el fin de conocer qué ha significado la realización de los cursos en su propio desarrollo profesional y personal, así como, el efecto que dicha formación ha supuesto en su entorno de trabajo.</i>	
	<b>Evaluación sobre las condiciones de seguridad en el tratamiento de datos y la gestión de información.</b>  <i>Pendiente de inicio.</i>	