

# INFORME D'AVALUACIÓ DEL PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2020-2021 (ANUALITAT 2020)



CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA  
SOTSSECRETARIA

*Inspecció General de Serveis*

RESULTATS,  
REVISIÓ I  
ACTUALITZACIÓ  
DEL PLA  
(ADDENDA 2021)

<b>ÍNDEX</b>	<b>PÀG.</b>
<b>I. RESUM EXECUTIU</b>	<b>2</b>
<b>II. INTRODUCCIÓ</b>	<b>8</b>
<b>III. RECURSOS ASSIGNATS</b>	<b>10</b>
<b>IV. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS I RESULTATS ACONSEGUITS</b>	<b>12</b>
<b>V. EFECTIVITAT DE LES ACTUACIONS D'INSPECCIÓ</b>	<b>16</b>
<b>VI. RESULTATS DEL SISTEMA D'ALERTES</b>	<b>34</b>
<b>VII. REVISIÓ I ACTUALITZACIÓ DEL PLA: CANVIS I NOUS OBJECTIUS QUE S'INCOPOREN DESPRÉS DE L'AVALUACIÓ REALITZADA</b>	<b>38</b>
<b>ANNEX I.- TAULES RESUM DEL GRAU DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS DEL PLA</b>	<b>42</b>
<b>ANNEX II.- ADDENDA 2021: NOUS OBJECTIUS QUE S'INCORPOREN AI PLA</b>	<b>60</b>



# I. RESUM EXECUTIU

## 1. Estructura i finalitat de l'informe

L'informe d'avaluació del Pla de la Inspecció General de Serveis 2020-2021 (d'ara en avant Pla IGS 2020-2021) s'estructura, sense comptar amb aquest resum executiu ni amb l'apartat II introductor, en cinc apartats que analitzen per aquest ordre: els recursos assignats a la IGS per al seu desplegament (III), els criteris metodològics d'avaluació utilitzats i els resultats aconseguits (IV), l'efectivitat de l'acció inspectora (V), els resultats aconseguits derivats del desplegament i implantació del sistema d'alertes (VI) i la revisió que, fruit del seguiment realitzat durant la seua execució i d'aquesta avaluació anual, fem del propi pla, incorporant per això un últim apartat de revisió i actualització del pla (VII) al qual acompanya un Annex II, que explica els canvis i adaptacions realitzats i que tindran efecte, en el seu cas, en 2021.

Aquest informe de la Inspecció General de Serveis 2020-2021 (d'ara en avant IGS) s'elabora després d'haver finalitzat el seu primer any d'execució, per la qual cosa té un caràcter d'**avaluació anual** d'aqueix exercici i **d'avaluació intermèdia** del pla en el seu conjunt. Fruit d'aquesta avaluació intermèdia el pla s'actualitza i adapta a les noves necessitats i demandes sobrevingudes.

L'informe té dues **finalitats**:

- Una primera, dirigida a **rendir comptes davant la ciutadania** en compliment de l'article 9.3.2.1) de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, en el qual expressament s'assenyala i ordena publicar anualment el pla i els informes anuals de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat, amb l'objectiu de promoure la transparència informativa en l'exercici de l'activitat pública i la rendició de comptes. I això, durant el primer trimestre de l'exercici següent al de la seua avaluació acurtant el termini legalment establert de 6 mesos, en compliment del compromís adquirit en la carta de serveis de la Inspecció General de Serveis.
- La segona per a **donar compliment a dues previsions recollides en la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat**, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (d'ara en avant Llei 22/2018 de la IGS), que expressament assenyalen:
  - En el seu **article 9.1**, en parlar de l'informe anual d'avaluació de la IGS, que "La Inspecció General de Serveis donarà compte anualment al Consell de la gestió realitzada en desenvolupament del seu pla d'actuació, mitjançant la remissió, per part de la persona titular de la conselleria amb competències en matèria d'inspecció general de serveis, de l'informe anual d'avaluació. En aquest informe s'inclourà una valoració del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme, així com dels problemes de funcionament detectats en els òrgans i unitats objecte de control".
  - En el seu **article 29 punts 1 i 2** en els quals s'assenyala, en relació amb l'avaluació periòdica del Sistema d'Alertes regulat en aquesta llei, que "Per a garantir un funcionament adequat del sistema es realitzarà una anàlisi i avaluació del mateix a fi de corregir errors en les alertes, identificar i previndre nous riscos" i que "Anualment la Inspecció General



de Serveis elaborarà un informe sobre els aspectes referits en l'apartat anterior, que s'integrarà com un apartat de l'informe anual d'avaluació del seu pla d'actuació, previst en l'article 9".

## 2. Recursos del pla

Des del punt de vista dels Recursos assignats durant l'exercici 2020, la IGS ha vist reduïda la seua dotació de personal en tres llocs de personal inspector, un que va ser directament adscrit a una altra unitat després de l'adscripció de la IGS a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública al juliol de 2019, i dos més que van quedar vacants al juny i novembre de 2020 respectivament. A aquests recursos s'afigen dos llocs més de prefectura d'unitat que li donen suport administratiu.

A més dels recursos personals, la IGS ha disposat en 2020 dels següents recursos econòmics:

- S'ha executat un contracte per a l'obtenció d'un model metodològic per a l'elaboració del Mapa d'Avaluació de riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació previstos en la citada llei 22/2018 (Arts. 22 i 23) que va ser adjudicat en l'exercici 2019 per import de 108.900 euros (IVA inclòs) i ha sigut executat en aquest exercici.
- La situació derivada de la declaració de l'estat d'alarma a conseqüència de la COVID-19, que s'ha vist prorrogada de manera successiva, ha alterat la previsió d'execució d'altres contractes dirigits a satisfer les necessitats derivades de realitzar activitats de difusió del projecte SALER i realitzar activitats complementàries de millora de la qualitat i que, detallades en l'apartat III d'aquest informe, han hagut de ser ajornades a 2021.

## 3. Resum de la execució

El **percentatge d'execució del Pla IGS 2020-2021**, després del seu primer any d'execució, **ha aconseguit un 89%, percentatge que es considera satisfactori** tenint en compte la situació de pandèmia patida per la COVID-19 que ha obligat a abandonar o posposar algunes actuacions inicialment previstes i el nombre rellevant d'actuacions sobrevingudes que, no incloses en el pla inicial, han hagut de ser desenvolupades.

En relació amb els resultats obtinguts en aquest primer any d'execució (**apartat IV de l'informe**, on es descriuen íntegrament), **cal destacar, com més rellevants, les següents actuacions realitzades i finalitzades en 2020:**

1. **En el camp de la planificació estratègica** es va elaborar i va aprovar el Pla de la IGS 2020-2021 per Resolució de 4 de febrer de 2020, de la llavors Directora General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública (DOGV núm. 8757 de 9/3/2020) i el sistema de gestió propi de la IGS (a través de l'aplicació denominada GEISER) ha sigut ja implantat per a l'atenció i tramitació de denúncies i actuacions extraordinàries.
2. **En matèria de transparència i rendició de comptes**, es va elaborar a l'abril de 2020 l'Informe d'Avaluació Final de Resultats del Pla de la IGS 2018-2019 (informe remés al Consell amb data 25/06/2020 i publicat, a continuació, en la pàgina Web de la Conselleria i en el portal de GVA-Oberta). També en aquesta matèria i a la deixar anar de 2020 s'han publicat un total de 80 Fitxes



resum individualitzades d'actuacions realitzades per la IGS d'inspecció i control (4 ordinàries i 7 extraordinàries) i 69 derivades d'atenció a denúncies.

3. **En l'àmbit normatiu** i entre altres accions, s'ha redactat el Projecte de Decret, del Consell, de desenvolupament de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d>alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, projecte que s'ha sigut remés, amb el corresponent informe (3/12/2020) a la Sotssecretaria d'aquest departament per a continuar amb la seua tramitació.
4. Les **relacions d'aliança i col·laboració**, encara que afectades i condicionades en part per la situació de pandèmia viscuda, s'han mantingut amb altres òrgans de la Generalitat, externs i interns, amb l'Administració General de l'Estat i amb altres Administracions Autonòmiques. Entre aquests contactes i col·laboracions destaquen els mantinguts amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraus i la Corrupció de la Comunitat Valenciana (en matèria d'atenció de denúncies), amb el Síndic de Greuges (en matèria de queixes) i amb l'Oficina de conflicte d'Interessos (en l'execució del seu propi pla de control i verificació, atenent les peticions d'informació que se'ns han sol·licitat i que han generat consultes a través del sistema SALER). Amb l'Administració General de l'Estat i amb altres CCAA, les relacions s'han mantingut a través de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat (Xarxa que coordina la Direcció General de Governança Pública del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública), de la qual la pròpia IGS és membre, participant en els seus grups de treball i assistint per videoconferència a la Jornada celebrada el 9/12/2020).

En un àmbit més operatiu s'ha mantingut la col·laboració habitual amb els òrgans encarregats de la formació del personal de la Generalitat (Institut Valencià d'Administració Pública i de l'Escola Valenciana d'Estudis de Salut Pública), en els quals la IGS ha impartit sengles cursos de formació en línia en els quals han participat un total de 150 persones. Així mateix, s'han mantingut contactes amb les Inspeccions sectorials dependents de Sanitat i Serveis Socials a les quals des d'aquesta IGS se'ls va facilitar una millor coordinació, des del primer mes de declaració de l'estat d'alarma, per a actuar amb la deguda protecció en les tasques d'inspecció realitzades en centres i residències de majors amb motiu de la COVID-19.

5. Entre les **actuacions ordinàries d'inspecció i control** realitzades en 2020 destaquen la realització d'un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa del sistema per a l'avaluació de l'acompliment del personal de l'administració de la Generalitat i l'elaboració d'unes directrius comunes sobre els Plans de control en les subvencions per concurrència competitiva.
6. Com a **actuacions extraordinàries**, s'han executat un total de quatre actuacions de les cinc rebudes, una d'elles remesa per l'Agència de Prevenció i Lluita Contra el Fraus i la Corrupció de la Comunitat Valenciana (referida a una denúncia anònima sobre presumptes incompatibilitats de personal) i les altres tres que afecten els departaments de Justícia (sobre depòsits judicials i sobre la ciutat de la Justícia de Castelló) i Agricultura (sobre el centre de neteja i desinfecció d'un Escorxador).
7. Durant l'exercici 2020 es van presentar i van atendre un total de **90 denúncies** per presumptes irregularitats o infraccions a la legalitat en l'àmbit de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, 7 de les quals, ho van ser, per assetjament laboral.



8. S'han atés i tramitat un total de **77 queixes de segona instància**, queixes presentades davant la IGS per falta de resposta a les queixes inicials plantejades davant altres òrgans de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
9. Les **actuacions complementàries en matèria de modernització i millora de la qualitat** (d'acord amb les previsions contingudes en el Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental), són les que s'han vist més afectades per la situació derivada de la pandèmia per COVID-19, que ha determinat la suspensió temporal dels programes d'autoavaluacions de qualitat i de cartes de serveis, programes que no han tingut major desenvolupament enguany que el de revisar i millorar l'aplicació informàtica de suport utilitzada per a la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis en la Generalitat. No obstant això, i en aquesta matèria, s'han realitzat sengles informes d'avaluació, un del Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics 2018-2019 i l'altre Informe sobre les Queixes, Suggestiments i Agraïments presentats l'any 2019, informe aquest últim que agrupa i compara les rebudes en els diferents departaments de l'Administració del Consell i els seus organismes autònoms i que s'elabora, com en anys anteriors, en compliment del decret abans citat
10. Derivat de la situació de pandèmia i de la necessitat d'atendre situacions sobrevingudes, en 2020, la IGS ha realitzat diferents **actuacions noves no contemplades en el seu pla inicial** i que, per la seua importància i exigència de dedicació, relacionem a continuació:
  - La IGS, amb la participació de tot l'equip de personal inspector, ha mantingut actualitzada i operativa l'App GVA-RESPON (aplicació per a telefonia mòbil) dirigida a mantindre informada a la ciutadania, empreses i resta d'administracions públiques, de totes les novetats no sanitàries relacionades amb la COVID-19 (aplicació que es manté en 2021).
  - Durant un període de més de tres mesos i sense interrupció, dues inspectores de serveis van prestar, amb dedicació exclusiva, assistència tècnica i van donar suport al Servei de Recursos Materials i Gestió Económicoadministrativa de la Direcció General de Modernització i les Relacions amb l'Administració de Justícia. Com a culminació d'aqueix treball es va elaborar un informe que recull la formulació de diferents propostes de millora en els processos de contractació i tramitació de factures del citat servei.
  - Informe sobre els serveis de manteniment de les Seus Judicials, en resposta a l'encàrrec de millora organitzativa i de processos de la Direcció General de Modernització i les Relacions amb l'Administració de Justícia en el qual se sol·licitava, específicament, avaluar la proposta realitzada des d'aqueix òrgan d'increment de recursos personals dedicats a prestar serveis de manteniment en les diferents seus judicials i que va tindre com a resultat la formulació d'alternatives i propostes de millora.
11. En l'apartat V d'aquest informe, dedicat a l'**efectivitat de les actuacions de la IGS**, i per les raons exposades a l'inici d'aquest resum executiu, s'ofereix, donant resposta al que es preveu en l'article 9 de la Llei 22/2018 una anàlisi quantitativa de les actuacions realitzades i un resum dels resultats i propostes de millora més rellevants assenyalades per la IGS en els seus informes, a conseqüència de l'execució d'algunes actuacions de caràcter ordinari, extraordinari, de millora de la qualitat o no previstes en el pla inicial aprovat.



No obstant l'anterior, serà en l'avaluació final a realitzar en 2022 quan s'analitzi, amb un major grau de detall, l'efectivitat de les mesures recomanades que deriven de l'execució del Pla 2020-2021 i això en atenció al fet que gran part de les recomanacions formulades per la IGS no són d'aplicació immediata, sinó que en moltes ocasions exigeixen d'amplis períodes de temps per a incorporar els canvis, cosa que s'ha vist dificultada a conseqüència de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID 19.

12. En relació amb el **sistema per a la detecció de possibles irregularitats i males pràctiques administratives (SALER)** i els principals resultats de les quals es recullen en un apartat específic d'aquest informe (Apartat VI), han continuat els avanços quant a les bases de dades i eines informàtiques que usa el sistema, dirigides a millorar la utilització de la informació existent, així com d'informació externa que és obtinguda d'altres entitats i àmbits, entre les quals cal destacar la de Titularitats Reals del Consell General del Notariat, que s'utilitza en virtut d'un conveni subscrit amb data 21 de maig de 2020, i la del Registre de l'Oficina de Control de conflicte d'Interessos, amb qui es manté un acord de col·laboració. No obstant això els anterior, el sistema SALER encara no incorpora tota la informació necessària per al seu ple funcionament, sent les seues majors manques les derivades de l'accés a la Plataforma de Contractació del Sector Públic (pendent de la incorporació sol·licitada de nova informació per part de la Subdirecció General de Coordinació de la Contractació Electrònica del Ministeri d'Economia i Hisenda) i la que es refereix a subvencions i contractes de la Generalitat (REDONES, SUGUS, BDNS i GVA-Contractes), sistemes l'accés dels quals ha de facilitar la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic i que està a l'espera que s'aprove i publiqui el Reglament que desenvolupa la Llei 22/2018 de la IGS.

Destacar així mateix que, en suport del sistema i en desenvolupament de la Llei 22/2018 de la IGS ja citada, es va publicar el Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell, pel qual es regula la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, comissió que, constituïda l'11 de febrer de 2020, ha de promoure la coordinació i col·laboració dels diferents departaments del Consell en l'estudi i seguiment dels riscos d'irregularitats i males pràctiques en la gestió administrativa i proposar l'aprovació pel Consell dels mapes d'avaluació de riscos així com determinar, de manera obligatòria i vinculant, quins departaments o entitats hauran de realitzar "plans individuals d'autoavaluació de riscos". Això facilitarà la implementació de mesures preventives per a minimitzar el risc existent, adequades a cada òrgan i procediment específic. El paper d'aquesta Comissió serà clau per a instar els diferents departaments i a les entitats del sector públic instrumental, que aporten al sistema d>alertes (SALER) i mantinguen actualitzada la informació de les seues bases de dades, amb la finalitat que pugui ser adequadament explotada.

Finalment, s'ha elaborat un model metodològic per a la construcció del mapa d'avaluació de riscos de la Generalitat i el seu SPI, metodologia que servirà per a la realització de plans individuals d'autoavaluació de riscos (els previstos en els Articles 22 i 23 de la Llei 22/2018 de la IGS) i que ha sigut validada després de la realització de tres avaluacions pilot en les quals han col·laborat, de manera voluntària, tres entitats del Sector Públic Instrumental: IVACE, FGV i IVAM.

13. Finalment, l'informe recull un apartat específic (apartat VII) de "**Revisió i actualització del pla: Canvis i nous objectius que s'incorporen després de l'avaluació realitzada**" en el qual, després d'analitzar aquells fets més significatius esdevinguts en 2020 i que han influït en el seu desenvolupament, enumera els canvis que s'introdueixen derivats d'aquesta revisió -per a la seua execució en 2021- i la seua justificació. En aquest sentit cal destacar, per la seua importància, les



accions que el pla deu obligatòriament incorporar per al pròxim exercici derivades de les noves funcions que han sigut atribuïdes a la IGS després de l'aprovació de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de desenvolupament del Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, ordre que ha sigut publicada durant l'elaboració d'aquest Informe d'Avaluació. Entre elles destaquen les següents funcions anteriorment assignades a la Direcció General de la Funció Pública:

- ✓ La coordinació i gestió de les Unitats de Resolució de Conflictes existents a les províncies d'Alacant, Castelló i València.
- ✓ El disseny i la implantació de l'avaluació de l'acompliment del treball del personal de l'Administració de la Generalitat.
- ✓ La coordinació de la informació sobre absentisme del personal empleat públic proporcionada pels òrgans competents en matèria de personal.





## II. INTRODUCCIÓ

El vigent pla d'actuació de la IGS, elaborat amb un horitzó temporal biennal (2020-2021), va ser aprovat per Resolució de la Llavors Directora General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública<sup>1</sup> de data 4 de febrer de 2020 (DOGV núm. 8757, de 09/03/2020) i això en exercici de les competències d'inspecció general de serveis que li atribuïa el llavors vigent reglament d'organització i funcionament del citat departament (Decret 195/2018, de 31 d'octubre, del Consell i Decret 238/2018, de 21 de desembre, del Consell, que modifica a l'anterior).

Aquest Informe d'Avaluació de resultats i grau d'avanç del Pla de la Inspecció General de Serveis 2020-2021 (d'ara en avant Pla IGS 2020-2021) s'elabora, després del seu primer any d'execució, en resposta a la previsió continguda en l'article 9 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental que estableix que, amb caràcter anual, la Inspecció General de Serveis (d'ara en avant IGS) donarà compte al Consell de la gestió realitzada en desenvolupament del seu pla d'actuació.

En finalitzar l'exercici 2021 aquest informe, que té caràcter d'avaluació intermèdia i de revisió i actualització del propi pla, es complementarà amb un informe final agregat de tots dos exercicis que quantificarà, de manera definitiva, el grau d'execució finalment aconseguit. Fruit d'aquesta avaluació, incorporem en aquest informe una Addenda en el seu apartat final que ajusta -corregeix i adapta en el seu cas- les accions del pla a les noves necessitats o demandes sobrevingudes que imposa la realitat del moment, incorporant i reflectint totes les modificacions derivades d'aquesta revisió anual.

A més d'aquesta introducció i del resum executiu de l'apartat anterior aquest informe recull en els següents apartats una referència als recursos assignats a la IGS per a la seua execució (apartat III) i una descripció dels criteris d'avaluació utilitzats i dels resultats aconseguits (apartat IV), oferint un resum del grau d'avanç i compliment dels projectes i actuacions contingudes en el mateix després de finalitzar aquest primer any de vigència. La quantificació percentual d'aquests resultats s'ha ponderat atenent la diferent importància que tenen els processos i subprocessos que són gestionats o executats per la IGS, atorgant un major pes (puntuació) a aquelles accions i/o projectes desenvolupats en execució dels processos operatius i estratègics que es consideren claus per al compliment de la seua missió i, una menor puntuació, als processos de suport i a aquells no considerats claus. Els apartats V i VI valoren, respectivament, l'efectivitat de les actuacions d'inspecció i els resultats del sistema d'alertes (en resposta a les previsions contingudes en els articles 9 i 29, respectivament, de la Llei 22/2018 ja citada) i, finalment, en l'apartat VII es realitza una revisió i actualització del Pla.

D'altra banda, igual que es va fer amb el propi pla de la IGS, aquest informe d'avaluació serà publicat en l'apartat "Rendició de Comptes" corresponent a la secció dedicada a la Inspecció General de

<sup>1</sup> Des d'octubre de 2020 aqueixa direcció general ha deixat d'existir i la IGS ha passat a dependre de la Sotssecretaria d'aquest mateix departament (Decret 168/2020, de 30 d'octubre, del Consell, de modificació del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les Conselleries de la Generalitat).



Serveis del portal de transparència GVA-Oberta (<http://gvaoberta.gva.es/va/inspeccion-general-de-servicios>) en compliment del que es disposa en l'article 9. 3.2, l) de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, així com en la mateixa secció, de la pàgina web de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

Finalment, no podem deixar d'esmentar en aquesta introducció, donada la seua importància i repercussió de tot ordre, la situació viscuda enguany derivada, en el seu inici, de la declaració per part del Govern d'Espanya de l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial decret 463/2020, de 14 de març). Han concorregut, des de llavors, circumstàncies extraordinàries que, derivades de la pandèmia internacional declarada per l'OMS, han afectat a tots els països sense excepció i, conseqüentment, a les seues corresponents administracions públiques, que s'han vist obligades a haver d'atendre urgències, assumir i desenvolupar -sense estar prou preparades per a això- noves formes d'organització del treball i a fer tasques -no sempre pròpies- d'una forma sobrevinguda.

En l'àmbit concret que ens ocupa, la situació viscuda derivada de l'anterior, que es manté en la data de redacció d'aquest informe, ha alterat de manera important el desenvolupament i execució del Pla IGS\_2020-2021 en aquest primer any d'execució que s'ha vist afectat, sobretot, per la incorporació i realització de noves accions que, no previstes inicialment, han hagut de ser assumides per la IGS, alhora que s'han produït, derivat de l'anterior, abandons i canvis en l'ordre de prioritat d'altres accions inicialment aprovades.

En definitiva, l'anterior circumstància ha determinat i així es reflecteix en aquest informe d'avaluació, el que incloguem noves accions no previstes que han sigut realitzades – i per això es valoren- i també, en sentit contrari, que es justifique la decisió de retardar al següent exercici i/o abandonar algunes de les quals, estant prèviament planificades, no han sigut executades o no es podran executar.



### III. RECURSOS ASSIGNATS

#### 1. RECURSOS PERSONALS

Per a l'execució de les actuacions del Pla, la IGS ha comptat, durant l'exercici 2020, amb una Inspectora General de Serveis i 10 inspectors/as de serveis, dels quals, una inspectora va deixar de prestar els seus serveis l'1 de novembre per jubilació i un altre inspector va prestar els seus serveis durant 6 mesos. A més, amb funcions de suport, s'ha comptat amb 2 caps/as d'equip de gestió administrativa i suport.

En el moment de redactar aquest informe la IGS compta, a més d'amb un nou Inspector General de Serveis, en substitució de l'anterior Inspectora General que va cessar el 20 de novembre, amb un total de 8 llocs d'inspector/a coberts, la qual cosa suposa una important reducció d'efectius que, de no cobrir-se, afectarà negativament l'execució del pla ara revisat.

#### 2. RECURSOS ECONÒMICS

Durant l'any 2020, les actuacions incloses en el pla, tant les relacionades amb processos estratègics com amb els operatius i de suport, han sigut assumides i realitzades amb els mitjans i recursos personals propis de la IGS, amb l'excepció d'una actuació relacionada amb el **desenvolupament del projecte SALER**, amb la qual s'ha comptat amb el suport d'una empresa de consultoria externa. En particular, en compliment del pla aprovat, s'ha executat un contracte per a l'obtenció d'un model metodològic per a l'elaboració del Mapa d'Avaluació de riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació previstos en la Llei 22/2018 (Arts. 22 i 23), que havia sigut adjudicat en l'exercici 2019 per import de 108.900 euros (IVA inclòs) i el termini d'execució del qual va finalitzar el 21 de desembre de 2020.

D'altra banda, a conseqüència de la COVID-19, s'ha ajornat a 2021 la realització d'un contracte menor (amb un cost estimat de 10.000 euros IVA exclòs) que té com a objecte la difusió i divulgació de la Llei que regula el marc d'actuació de la IGS i, en particular, del Projecte SALER, incloent l'organització i realització de jornades dirigides a personal de la Generalitat que incorpore divulgació específica en matèria de gestió de riscos.

Pel que fa a l'execució d'**activitats complementàries de millora de la qualitat**, ha d'assenyalar-se que la seua execució, prevista en els exercicis 2020 i 2021, s'ha posposat a l'exercici 2021 a conseqüència de la situació de la COVID-19, per la qual cosa està previst que, a més dels mitjans propis de la IGS, en l'exercici 2021 es produïska la formalització dels següents contractes::

- Implantació d'una estratègia de gestió de qualitat en els òrgans directius de la Generalitat, amb un pressupost inicial de 205.000 euros, IVA exclòs (actuació 12.1 del Pla IGS 2020-2021).
- Realització d'Avaluacions i autoavaluacions de Qualitat dels serveis públics i suport a la realització i/o revisió de cartes de serveis, amb un pressupost inicial de 15.000 euros, IVA exclòs (actuació 12.2 del Pla IGS 2020-2021).



- 
- Revisió i actualització de la Metodologia d'Avaluació per a l'acreditació de qualitat dels serveis públics, amb un pressupost inicial de 10.000 euros, IVA exclòs (actuació 12.3 del Pla IGS 2020-2021).



## IV. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS I RESULTATS ACONSEGUITS

### 1. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS

Com ja s'ha assenyalat en l'apartat I d'introducció, la quantificació del grau d'avanç i execució del Pla IGS\_2020-2021 es presenta de manera percentual i el càlcul es realitza de forma ponderada en atenció a la diferent importància dels processos desenvolupats per la IGS. El **sistema de ponderació**, ja utilitzat en avaluacions anteriors, és doble:

D'una banda, s'utilitza una diferent **ponderació per al càlcul del percentatge d'execució de cadascun dels projectes i/o actuacions que integren els diferents processos** (Veure percentatges assignats en la taula núm. 1). Aquesta ponderació es modifica en cada exercici i podrà variar en 2021 respecte d'aquesta avaluació de 2020 o respecte de plans successius, en la mesura en què no en tots els exercicis les actuacions i/o projectes que es desenvolupen dins de cada grup de processos tenen, o tindran, el mateix pes des del punt de vista de la seua importància o rellevància.

Per una altra i per al càlcul de la puntuació final del grau d'execució del pla en el seu conjunt, que no variarà amb independència de l'annualitat que s'avalua del pla, apliquem un **factor corrector** per a cada tipus de processos (segons siguen estratègics, operatius o de suport). Per al pla 2020-2021, **els factors correctors de ponderació utilitzats per a cada tipus de processos**, que els assigna un diferent pes, han sigut els següents:

TIPOLOGIA DE PROCESSOS	FACTOR CORRECTOR
Processos Estratègics	0,30
Processos Operatius	0,60
Processos de Suport	0,10

El càlcul del **percentatge d'execució final del pla (% EFP)** s'obté, així, com a resultat de calcular la mitjana dels percentatges d'execució obtinguts per a tots i cadascun dels projectes i/o actuacions, que s'integren en cada tipologia de procés, multiplicada per aquest factor corrector:

$$\% \text{ EFP} = \% \text{ MITJÀ D'EXECUCIÓ DELS PROJECTES O ACTUACIONS EN CADA TIPUS DE PROCÉS} * \text{FACTOR CORRECTOR}$$


**Taula nº. 1.- Criteris de ponderació utilitzats per als projectes/actuacions de cada procés**

TIPOLOGIA DE PROCESSOS	PROJECTES I/O ACTUACIONS DESENVOLUPADES EN CADASCUN DELS SEGÜENTS PROCESSOS	PONDERACIÓ	
ESTRATÈGICS	1. Planificació i desenvolupament del sistema de gestió de la IGS	30%	
	2. Transparència i rendició de comptes	30%	
	3. Actuacions normatives	30%	
	4. Relacions d'aliança i col·laboració	10%	
	<b>PUNTUACIÓ TOTAL</b>	<b>100%</b>	
OPERATIUS	5. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives: Desenvolupament del Projecte SALER	25%	
	6. Actuacions Ordinàries (d'inspecció i control; anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència).	15%	
	7. Actuacions Extraordinàries	15%	
	8. Revisió d'actuacions d'anys anteriors	4%	
	9. Atenció i tramitació de denúncies (incloses les d'assetjament laboral)	20%	
	10. Atenció i tramitació de queixes de segona instància	5%	
	11. Instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern	1%	
	12. Actuacions complementàries de millora de la qualitat dels SSPP	15%	
	<b>PUNTUACIÓ TOTAL</b>	<b>100%</b>	
	DE SUPORT	13. Atenció i formació del personal de la IGS	30%
		14. Gestió de la Informació	15%
		15. Assumptes Generals	45%
16. Jornades i esdeveniments		10%	
<b>PUNTUACIÓ TOTAL</b>		<b>100%</b>	



## 2. RESULTATS ACONSEGUITS EN 2020

### 2.1. COMPLIMENT D'OBJECTIUS

Donada la seua extensió i en llaures a facilitar la lectura d'aquest informe, en l'**Annex I** exposem, de forma resumida i en format de taula (Taules números 2, 3 i 4), els **resultats de l'execució del Pla de la IGS 2020-2021 en el seu primer any de desenvolupament**. En elles es detalla, dins de cada tipus de processos (**estratègics, operatius o de suport**) i per a cada procés i subprocés que l'integren, les actuacions o projectes concrets desenvolupats, l'**objectiu inicialment previst** para cadascun d'ells i **el seu grau de compliment en 2020** (expressat en termes de percentatge d'assoliment aconseguit).

Aquelles actuacions la realització de les quals estaven previstes quan es va aprovar el pla inicial per a l'exercici 2021, es reflecteixen i mantenen en les taules com **no avaluables (NE)**. Tampoc es computen aquelles altres que, per les raons que s'exposen a continuació, han sigut eliminades i/o posposades.

Com ja s'ha comentat en la Introducció d'aquest informe i a conseqüència de la situació excepcional derivada de la pandèmia, la IGS ha deixat de fer algunes tasques que, pertanyents en la seua majoria a l'àrea de millora de la qualitat (autoavaluacions i avaluacions de qualitat i elaboració de cartes de serveis), no han pogut desenvolupar-se per la impossibilitat de constituir i mantindre en funcionament grups i equips de treball estables que eren imprescindibles per al seu desenvolupament. Aquestes tasques, que s'han posposat per a ser executades en 2021, si les circumstàncies ho permeten, es qualifiquen també com no avaluables (NE). Al costat d'elles existeixen altres tasques, especialment en l'àmbit normatiu i igualment qualificades com no avaluables, l'execució de les quals s'ha vist condicionada per la paralització, per causes alienes a la pròpia IGS, d'una altra mena d'accions prèvies que resultaven imprescindibles.

Finalment, la IGS ha hagut d'atendre i incorporar al seu pla d'acció una sèrie de tasques noves que, no previstes inicialment, han suposat indirectament el retard o abandó d'altres accions, actuacions que es recullen i assenyalen, en les taules següents, com a **noves actuacions (NA)**.

### 2.2. GRAU D'EXECUCIÓ DEL PLA

D'acord amb el grau de compliment reflectit en les taules números 2, 3 i 4 de l'Annex II abans esmentat i els percentatges d'execució ponderada reflectits per a cada grup de processos, a continuació i en la següent **taula núm. 5**, exposem el **percentatge d'execució global aconseguit** en aquest primer any de desenvolupament del Pla (execució global que ha sigut igualment ponderada atenent els criteris ja assenyalats al principi d'aqueix mateix apartat IV):



Taula nº. 5.- Anàlisi del grau d'execució del Pla IGS 2020-2021 en el seu primer any d'execució

TIPOLOGIA DE PROCÉS	PROJECTES I/O ACTUACIONS DESENVOLUPATS EN CADASCUN DELS SEGÜENTS PROCESSOS	% D'EXECUCIÓ EN 2020	% D'EXECUCIÓ PONDERADA
ESTRATÈGICS	1. Planificació y desenvolupament del sistema de gestió de la IGS	95%	86%
	2. Transparència i rendició de comptes	100%	
	3. Actuacions normatives	62%	
	4. Relacions d'aliança i col·laboració	90%	
OPERATIUS	5. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives: Desenvolupament del Projecte SALER	100%	89%
	6. Actuacions Ordinàries (d'inspecció i control; anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència).	56%	
	7. Actuacions Extraordinàries	97%	
	8. Revisió d'actuacions d'anys anteriors	0%	
	9. Atenció i tramitació de denúncies (incloses les d'assetjament laboral)	100%	
	10. Atenció i tramitació de queixes de segona instància	100%	
	11. Instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern	NE	
	12. Actuacions complementàries de millora de la qualitat dels SSPP	100%	
DE SUPORT	13. Atenció i formació del personal de la IGS	100%	100%
	14. Gestió de la informació	100%	
	15. Assumptes Generals	100%	
	16. Jornades i esdeveniments	NE	
% D'EXECUCIÓ GLOBAL DEL PLA DE LA IGS 2020-2021 EN EL SEU PRIMER ANY DE DESENVOLUPAMENT		89 %	

A la vista de l'anterior **el grau global d'execució del Pla IGS 2020-2021, en el seu primer any d'execució (2020), aconsegueix un 89%**, percentatge que es considera satisfactori tenint en compte la situació de pandèmia per COVID-19 i el nombre rellevant d'actuacions sobrevingudes que, no incloses en el pla inicial, han hagut de ser desenvolupades.





## V. EFECTIVITAT DE LES ACTUACIONS D'INSPECCIÓ

Durant l'exercici 2020 i de conformitat amb l'apartat primer de l'article 30 de la Llei 22/2018, les actuacions d'investigació desenvolupades per la IGS han tingut el seu origen en les següents vies:

- La presentació d'una **denúncia**.
- En execució d'una **actuació ordinària** continguda en el pla d'actuació de la IGS 2020-2021, que deriven de l'avaluació realitzada del Pla IGS 2018-2019, la informació facilitada per les queixes i denúncies presentades i les propostes efectuades pels òrgans directius de la Conselleria d'adscripció de la IGS.
- Per **peticions d'altres òrgans de la Generalitat o per ordre superior** del centre directiu del qual depèn la IGS, incloent dos tipus d'actuacions:
  - D'una banda, s'inclouen aquelles actuacions ordenades per l'òrgan directiu amb competència en la inspecció general de serveis que, pel seu interès o rellevància, es considera convenient investigar (**actuacions extraordinàries**).
  - D'altra banda, s'inclouen les actuacions realitzades per petició expressa de la Conselleria d'adscripció en suport a alguns òrgans directius de la Conselleria en matèria d'organització i funcionament, així com les actuacions realitzades d'informació no sanitària a la ciutadania relacionades amb el COVID 19 (**actuacions no previstes en el pla**).

De la mateixa manera que en l'exercici anterior, cal assenyalar que, a l'efecte de l'avaluació de l'actuació inspectora, únicament s'han considerat les actuacions en les quals s'ha emés l'informe a data d'elaboració d'aquest informe, no considerant-se aquelles actuacions que es van iniciar en l'exercici 2020 i es troben actualment en fase d'investigació, les quals, seran incloses en el següent informe d'avaluació de l'exercici 2021.

Per a fer una avaluació de l'efectivitat de l'acció inspectora comencem per una primera anàlisi quantitativa de totes aquestes actuacions per a, a continuació, determinar l'abast de l'anàlisi realitzada i els problemes de funcionament detectats.

### 1. Anàlisi quantitativa de les actuacions desenvolupades

#### 1.1. Actuacions derivades de denúncies

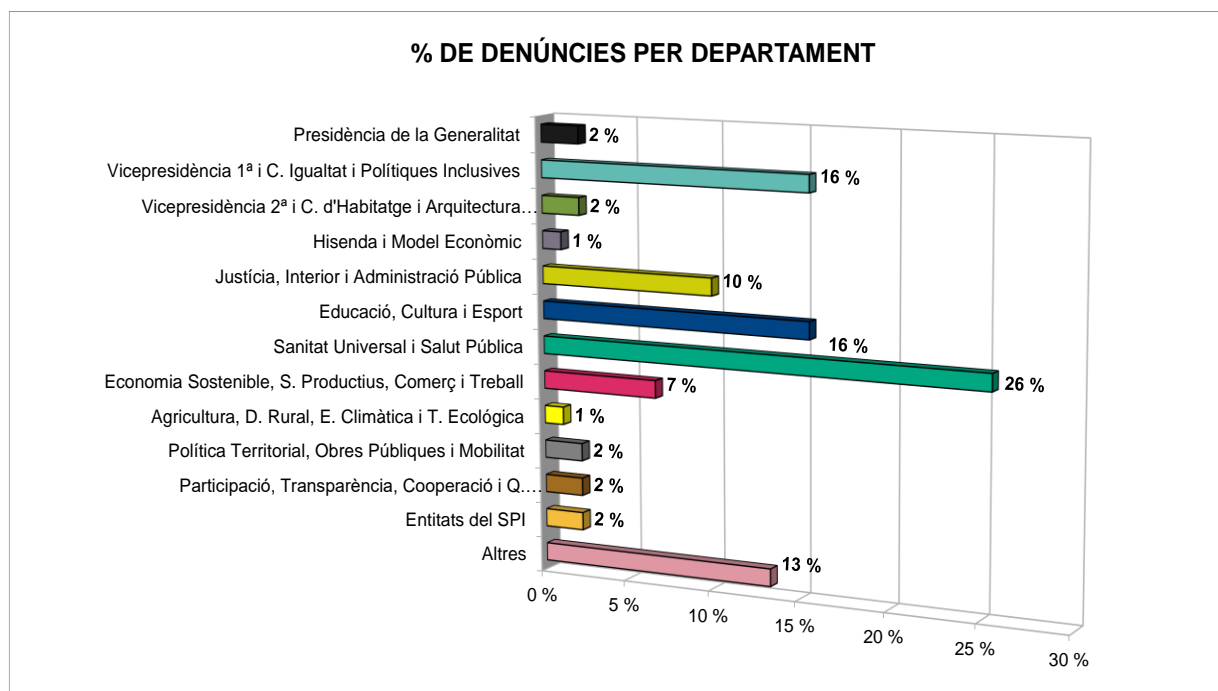
Durant l'exercici 2020, la IGS ha rebut **un total de 90 denúncies**, el que suposa un **increment del 14%** respecte a l'exercici 2019 (79 denúncies) i **un increment del 109%** respecte a l'exercici 2018 (43 denúncies).

De l'anàlisi de **denúncies per departaments** (vegeu **taula i gràfic n.º 6**) cal assenyalar que les denúncies rebudes afecten a tots els departaments de la Generalitat i **tres departaments excedeixen del 15% del total de denúncies rebudes**: la conselleria de Sanitat i Salut Universal (26%), la Vicepresidència i conselleria d'igualtat i polítiques inclusives (16%) i la conselleria d'Educació, Cultura i Esport (16%).



Taula i gràfic nº 6: Distribució de denúncies per departament afectat.

Departaments GVA	Nº
Presidència de la Generalitat	2
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives	14
Vicepresidència 2ª i C. d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	2
Hisenda i Model Econòmic	1
Justícia, Interior i Administració Pública	9
Educació, Cultura i Esport	14
Sanitat Universal i Salut Pública	23
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball	6
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	1
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	2
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica	2
Entitats del SPI	2
Altres	12
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

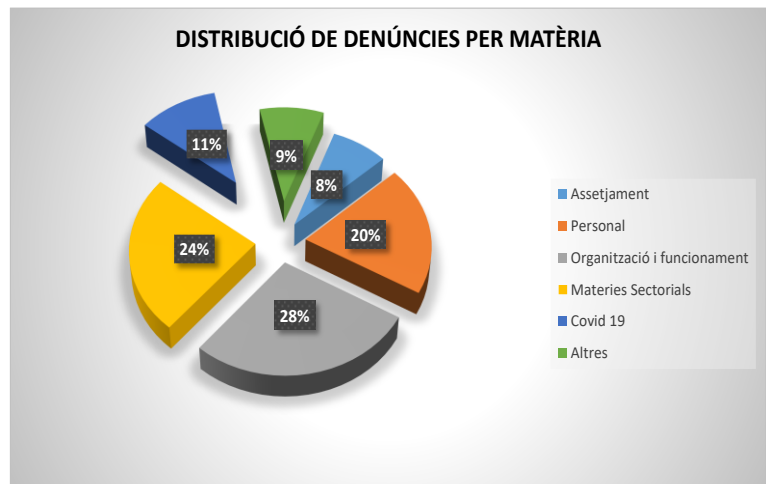




En **funció de la matèria** objecte de la denúncia (vegeu **taula i gràfic n.º 7**), el **72%** de totes les denúncies (65 denúncies) es concentren en tres matèries: problemes d'**organització i funcionament** (25 denúncies, **28%**); problemes referits a **matèries sectorials** de l'àmbit sanitari, educatiu y/o serveis socials (22 denúncies, **24%**); i problemes sobre diversos aspectes de **personal** (18 denúncies, **20%**).

Taula i gràfic n.º 7: Distribució de denúncies per matèria.

Matèries	Denúncies
	Nº
Assetjament	7
Personal	18
Organització i funcionament	25
Materies Sectorials	22
Covid 19	10
Altres	8
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>



Analitzades les anteriors denúncies amb un major grau de detall destaca que, de **les 18 denúncies rebudes en matèria de personal**:

- 6 tenien a veure amb les condicions de treball dels empleats públics.
- 4 denunciaven una falta d'informació i transparència en relació amb les funcions que corresponen a determinats llocs, el procediment de sorteig dels tribunals d'oposicions o l'incompliment de principis d'actuació.
- 3 feien referència a la gestió de personal en relació amb l'adjudicació d'un lloc de treball, la valoració de mèrits i la revocació d'una comissió de serveis.
- 2 denúncies en matèria de pagaments que correspondrien a la Generalitat.
- 1 per un conflicte laboral.
- 1 per conducta inadequada d'empleat públic.
- 1 per disconformitat amb un informe de la inspecció de serveis.

Quant a les **25 denúncies en matèria d'organització i funcionament**, destaquen

- 5 denúncies rebudes per falta de resposta a la ciutadania.
- 4 per falta de resolució per part de l'Administració en diferents procediments.
- 8 per un incorrecte funcionament de determinats serveis de l'administració.
- 4 per un mal funcionament de jutjats.
- 2 denúncies per falta de conformitat amb la resposta rebuda per l'administració.
- 1 sobre el tracte rebut en la sanitat pública.



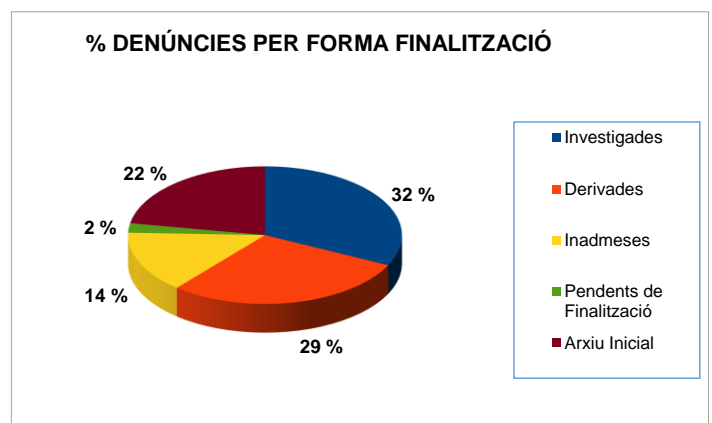
- 1 per falta de remissió de documentació a una entitat local.

Les **10 rebudes en matèria de Covid 19** feien referència i denunciaven la falta de respecte a les normes de seguretat sanitària, falta de mesures de control davant riscos, falta de protocols d'informació davant una defunció i una possible infracció en matèria de protecció de dades.

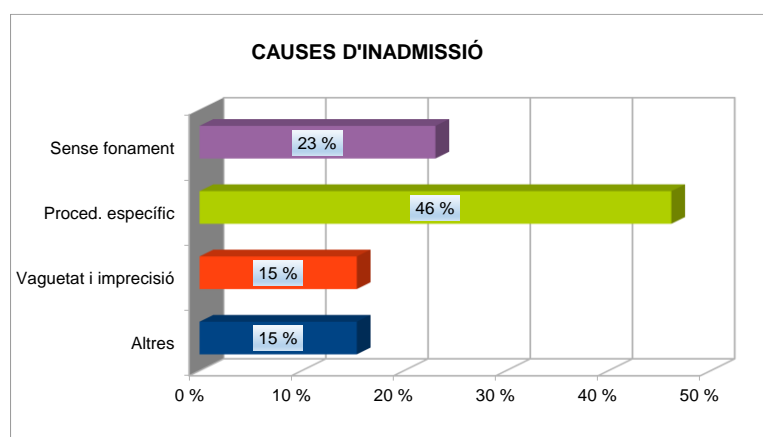
En relació amb la **forma de finalització** (vegeu **taules i gràfics n.º 8** següents), el **37%** de les denúncies rebudes han sigut **inadmeses o arxivades** després de la realització d'un estudi previ per les causes que es detallen en la taula; el **32%** de les denúncies han sigut **investigades** i el **29%** han sigut **derivades** a altres òrgans de control intern de la Generalitat, fonamentalment les inspeccions sectorials d'educació, sanitat i serveis socials.

Taules i gràfics n.º 8: Distribució de denúncies per forma de finalització

Segons forma de finalització		Total
INVESTIGADES (amb informe)		29
DERIVADES	Inspecció d'Educació	8
	Inspecció de Sanitat	9
	Inspecció de Serv. Soc.	6
	Altres (Sotssecretaries, DG...)	3
INADMESES		13
PENDENTS FINALITZACIÓ		2
ARXIU INICIAL		20
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>

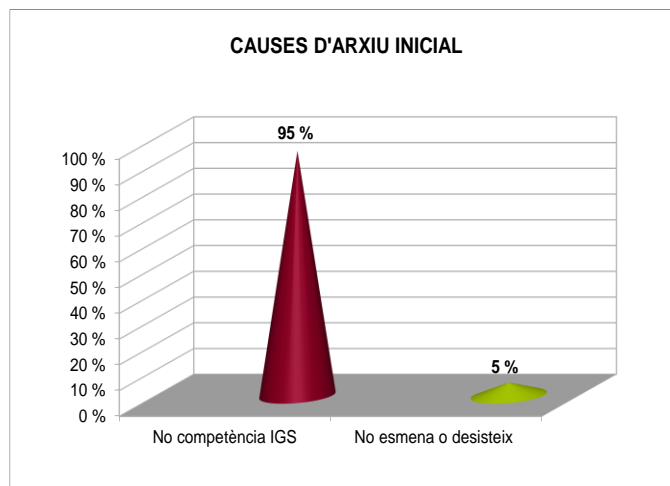


Causas inadmissió	Total
Sense fonament	3
Proced. específic	6
Vaguetat i imprecisió	2
Altres	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>





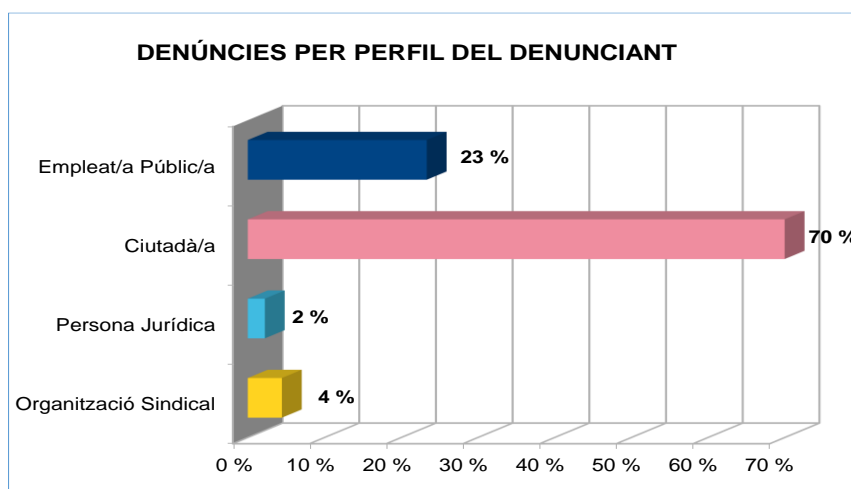
Causa arxiu inicial	Total
No competència IGS	19
No esmena o desisteix	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



Atés el **perfil del denunciant** (vegeu **taula i gràfic n.º 9** següent), més del **70%** de les denúncies han sigut presentades **per la ciutadania** mentre que un **23%** han sigut presentades **per empleats/ades públics/públiques**. Aquesta situació difereix de la de l'exercici anterior en el qual tant els empleats/ades públics/públiques com la ciutadania van presentar el mateix nombre de denúncies (43% de les denúncies cadascun).

Taula i gràfic n.º 9: Distribució de denúncies per perfil del denunciant.

Persona denunciant	Total
Empleat/a Públic/a	21
Ciudadà/a	63
Persona Jurídica	2
Organització Sindical	4
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

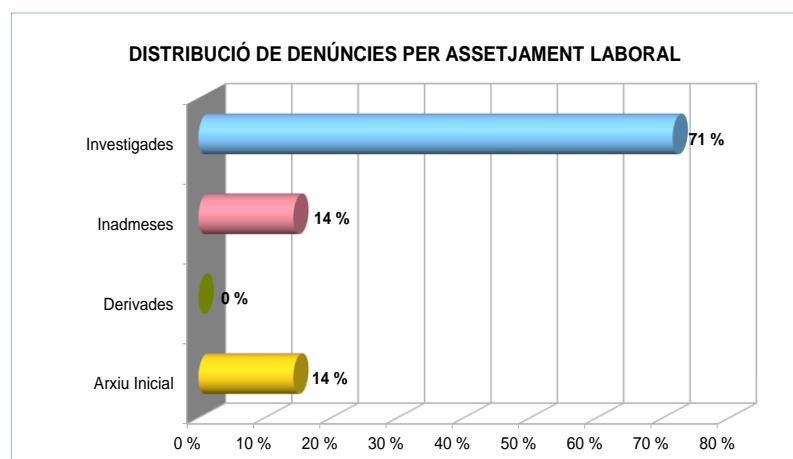


Finalment, de la mateixa manera que ha succeït en exercicis anteriors, cap de les denúncies investigades per possibles **situacions d'assetjament laboral** (vegeu **taula i gràfic n.º 10**) ha sigut finalment qualificada així, encara que sí que s'han constatat **situacions de conflicte laboral** que han derivat en recomanacions de millora organitzatives o de funcionament proposades per part de la IGS. **Cap de les denúncies** investigades per assetjament laboral ho ha sigut **per assetjament sexual o per raó de sexe**.



Taula i gràfic n.º 10: Distribució de denúncies d'assetjament laboral

Denúncies	Total
Investigades	5
Inadmeses	1
Derivades	0
Arxiu Inicial	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>



Finalment, amb caràcter general el **gruix de les recomanacions** derivades de les investigacions dutes a terme a conseqüència de les denúncies rebudes, que afecten majoritàriament **matèries relacionades amb l'organització i funcionament dels serveis i la gestió de personal** no difereixen substancialment de les formulades en relació amb les actuacions desenvolupades en execució del pla que s'aborden en el següent apartat.

### 1.2. Actuacions derivades de l'execució del pla o per petició expressa d'altres òrgans o ordre superior

Durant l'exercici 2020, la IGS ha realitzat un total de **13 actuacions ordinàries, de millora de la qualitat o per petició expressa de l'òrgan superior** del que depèn la IGS en l'àmbit de la Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental **de les quals s'han formulat un total de 78 recomanacions**.

En primer lloc i amb una rellevància molt significativa, **el 69% de las actuacions** realitzades per la IGS (vegeu **taula i gràfics n.º 11** següents) s'han desenvolupat **en la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública**, en la qual es troba adscrita la direcció general amb competència en matèria de justícia i a la qual la IGS ha prestat assistència en diverses qüestions. En un segon ordre figura la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica i la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, així com les actuacions dirigides a la totalitat de les conselleries i part de les entitats del seu Sector Públic Instrumental de la Generalitat.

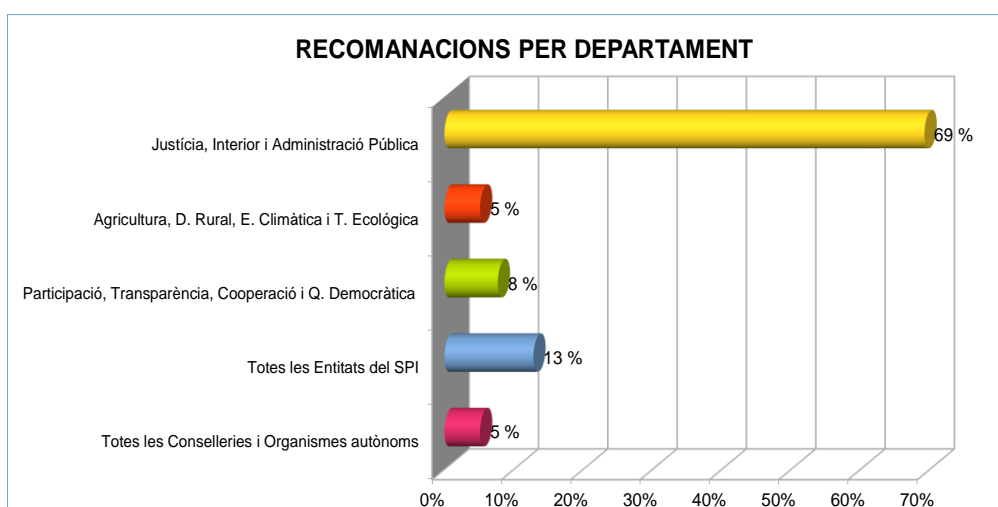
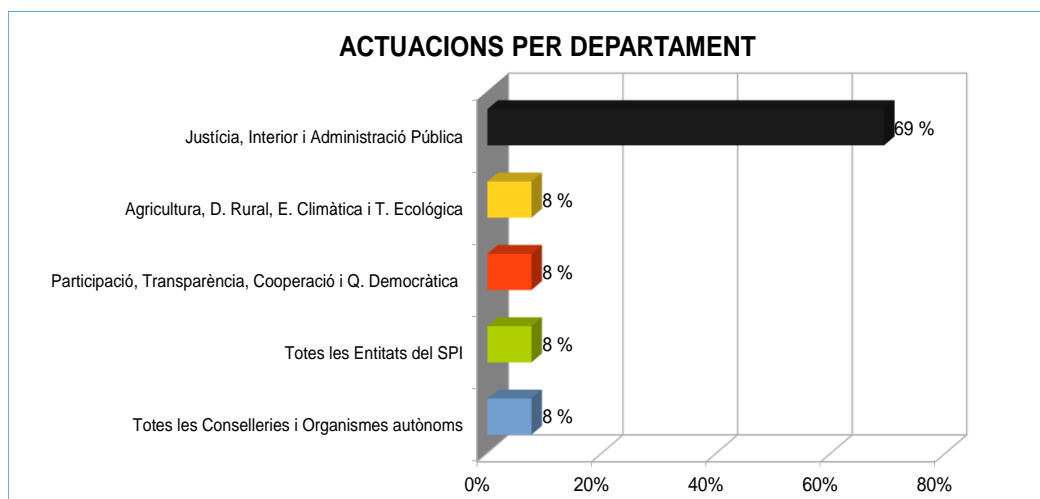
En relació amb el **nombre de destinataris** als quals van dirigits els informes, cal esmentar una actuació ordinària de caràcter transversal en la qual s'han elaborat orientacions per a facilitar el disseny i execució dels plans de control de subvencions que han sigut remeses als òrgans gestors de totes les conselleries i de les entitats que gestionen subvencions (22 destinataris). Així mateix, en matèria de millora de la qualitat, s'ha elaborat l'informe anual d'avaluació de les queixes rebudes en la Generalitat que ha sigut remés a totes les conselleries i els seus organismes autònoms (16 destinataris). Finalment, la IGS ha mantingut actualitzada i operativa una aplicació per a facilitar informació no sanitària per Covid-19 dirigida al conjunt de la ciutadania.



**Taula i gràfics n.º 11: Actuacions desenvolupades i recomanacions formulades.**

Conselleria /Entitat del SPI y Recomanacions	Actuac (nº)	Recomanac (nº)
Justícia, Interior i Administració Pública	9	54
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	1	4
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica (Nota)	1	6
Totes les Entitats del SPI	1	10
Totes les Conselleries i Organismes autònoms	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>78</b>

**Nota: L'actuació sol·licitada pel titular de la conselleria té també com a destinatària a la C. Justícia, Interior i AAPP.**

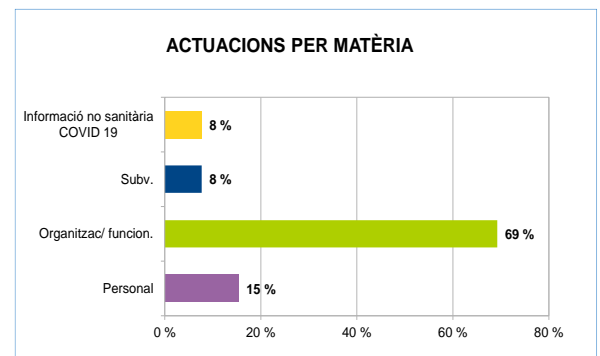




Amb una rellevància molt més significativa que en el cas de les denúncies, **quasi el 70%** de les actuacions desenvolupades (vegeu **taula i gràfic n.º 12** següent) **es corresponen amb matèries relacionades amb l'anàlisi de la organització i funcionament dels serveis públics**, situant-se a distància i en segon lloc, les actuacions desenvolupades en matèria de **gestió de personal** (15%).

**Taula i gràfic n.º 12: Distribució d'actuacions per matèria.**

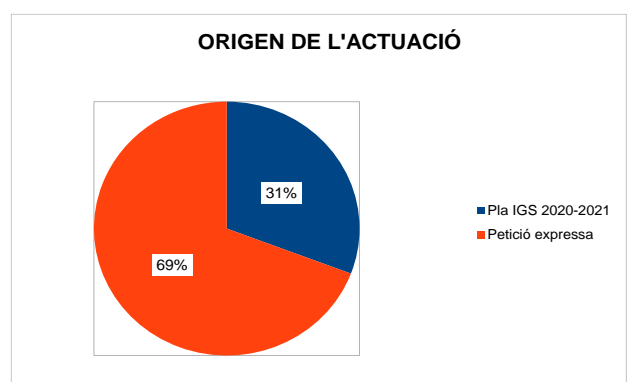
Departament GVA	Actuacions per matèria			
	Personal	Organitzac / funcion.	Subv.	Informació no sanitària COVID 19
Justícia, Interior i Administració Pública	2	6		1
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica		1		
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica		1		
Totes les Conselleries i Entitats del SPI			1	
Totes les Conselleries i Organismes Autònoms		1		
<b>TOTAL (nº)</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>15,38%</b>	<b>69,23%</b>	<b>7,69%</b>	<b>7,69%</b>



Quant a l'**origen de l'actuació**, (vegeu **taula i gràfic n.º 13**) un **31%** (4 actuacions en total) es corresponen amb **actuacions planificades** per endavant i incloses en el propi pla de la IGS\_2020-2021 amb aquesta qualificació i un **69%** (9 actuacions) es van realitzar **en resposta a la petició expressa** de la Sotssecretaria d'una conselleria en relació amb els seus serveis i/o les seues entitats dependents o per acord del centre directiu del qual depèn la IGS, no havent-se realitzat cap investigació a conseqüència de la recepció d'una denúncia anònima per possibles irregularitats (actuacions extraordinàries i actuacions no previstes en el pla).

**Taula i gràfic n.º 13: Distribució d'actuacions per origen.**

Departament GVA	Origen de l'actuació	
	Pla IGS 2020-2021	Petició expressa
Justícia, Interior i Administració Pública	1	8
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica		1
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica	1	
Totes les Conselleries i Entitats del SPI	1	
Totes les Conselleries i Organismes Autònoms	1	
<b>TOTAL (Nº)</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>30,77%</b>	<b>69,23%</b>



De l'**anàlisi per tipus d'actuació** (vegeu **taula i gràfic n.º 14**), un **38%** de les actuacions executades es van realitzar en suport a òrgans directius de la Conselleria en matèria d'organització i funcionament

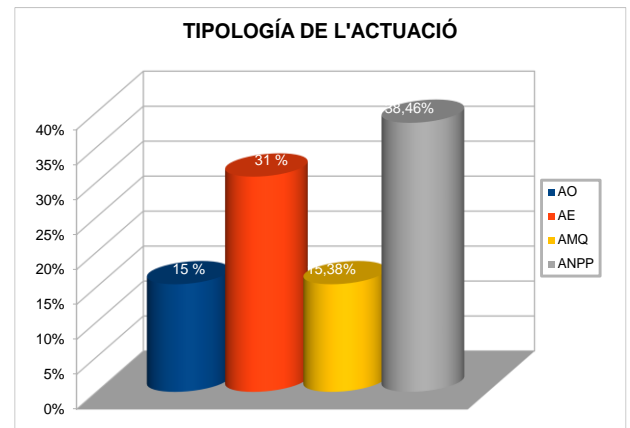




o a fi de facilitar informació no sanitària a la ciutadania en matèria de COVID 19 (**actuacions no previstes en el pla**) i un **31%** van ser objecte d'investigació, pel seu interès o rellevància (**actuacions extraordinàries**). Les **actuacions planificades** en el pla, tant de caràcter ordinari com de suport a la qualitat, representen el mateix percentatge, un **15% cadascuna**.

Taula i gràfic n.º 14: Distribució d'actuacions per tipologia.

Departament GVA	Tipologia d'actuació			
	AO	AE	AMQ	ANPP
Justícia, Interior i Administració Pública	1	3		5
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica		1		
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica			1	
Totes les Conselleries i Entitats del SPI	1			
Totes les Conselleries i Organismes Autònoms			1	
<b>TOTAL (Nº)</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>15,38%</b>	<b>30,77%</b>	<b>15,38%</b>	<b>38,46%</b>
AO: Actuació ordinària				
AE: Actuació extraordinària				
AMQ: Actuació millora de la qualitat				
ANPP: Actuació no prevista en el Pla.				



## 2. Abast de l'anàlisi i problemes de funcionament detectats

### 2.1. Sobre l'abast de l'anàlisi de l'efectivitat

Amb data 4 de febrer de 2020 es va aprovar un nou Pla d'actuació de la Inspecció General de Serveis per al període 2020-2021 mitjançant Resolució de la Directora General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, mantenint un horitzó de vigència biennal, amb la finalitat de dotar-lo d'una major flexibilitat en la seua execució.

A partir del pla aprovat, la inspecció general de serveis ha executat diferents actuacions amb l'abast i el resultat que es detalla en l'apartat IV d'aquest informe ("criteris d'avaluació utilitzats i resultats aconseguits").

En relació amb l'avaluació de l'efectivitat de l'actuació inspectora ha de tindre's en compte que, moltes de les recomanacions formulades per la inspecció de serveis no són d'aplicació immediata sinó que exigeixen un període de temps per a incorporar canvis (per exemple, pels terminis de tramitació de modificacions de la normativa en vigor), que poden afectar també altres departaments de la Generalitat, existint actuacions en les quals la inspecció de serveis ha sol·licitat informació de les recomanacions implementades en el mitjà termini des de l'emissió del seu informe definitiu. El nou pla inclou també actuacions en les quals, després de l'elaboració de les directrius a aplicar pels òrgans gestors afectats, està prevista una actuació de seguiment en l'exercici 2021, amb l'objectiu que es dispose de termini per a la seua execució.



Així mateix, el Pla IGS 2020-2021 aprovat incorpora actuacions d'anàlisi d'alguns dels procediments que més queixes acumulen. Les actuacions en relació amb aquests procediments se centraran en plantejar recomanacions de millora de l'eficiència i eficàcia en la gestió d'aquests procediments des de la perspectiva del procediment, dels recursos humans i tecnològics implicats en la gestió, de la interoperabilitat, així com de la cultura digital.

A això cal afegir la situació derivada de la declaració pel Govern d'Espanya de l'Estat d'Alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (RD 463/2020, de 14 de març), la qual cosa ha suposat una situació sobrevinguda i excepcional que ha afectat en alguns casos els terminis d'implementació d'algunes de les recomanacions formulades.

Amb tot, i considerant el termini temporal d'aquest pla (2020-2021), l'avaluació de l'anàlisi d'efectivitat de les mesures recomanades que deriven d'aquest pla s'incorporaran en l'informe d'avaluació final del Pla.

## 2.2. Problemes de funcionament detectats

No obstant això assenyalat en l'apartat anterior, entre els principals problemes de funcionament detectats durant l'exercici 2020 cal assenyalar els següents:

### 2.2.1.- Derivats d'actuacions ordinàries

- A fi de proposar un sistema òptim d'implantació del **model d'avaluació d'acompliment**, s'ha efectuat una anàlisi sobre la maduresa de l'organització, s'han analitzat els resultats obtinguts en altres administracions públiques i s'han identificat els aspectes claus a tindre en compte per a establir les línies de treball que permeten executar el model aprovat en l'àmbit de la Generalitat l'any 2014, que està pendent de desenvolupament i aplicació pràctica respecte a la valoració de les àrees de compliment d'objectius, professionalitat en l'exercici de les tasques assignades i iniciativa i contribució per a la millora de la prestació del servei públic.

Una de les principals conclusions és que l'organització encara no està madura per a la seua implementació immediata en tota la Generalitat. Es considera que per a implementar de manera progressiva l'avaluació de l'acompliment han de considerar-se mesures generals a aplicar sobre la gestió i funcionament dels òrgans i unitats administratives de la Generalitat i mesures concretes sobre els recursos, metodologia, documents, planificació i procediments vinculats, tots ells, directament a l'avaluació de l'acompliment.

Respecte a les mesures generals, a més de la necessitat d'actuar sota els principis de planificació i direcció per objectius, existeixen quatre instruments que convindria tindre en compte per a ajudar a preparar a l'organització per al nou procés: catàleg de serveis, mapa de processos, definició de procediments clau i eines informàtiques. En relació amb les mesures concretes, hauria de considerar-se el següent:

- La creació d'una unitat administrativa especialitzada a fi d'organitzar i coordinar el sistema d'avaluació de l'acompliment,



- L'elaboració d'una metodologia per a definir i implantar una gestió per objectius, en els quals es tinguen en compte els factors de condicionalitat, els riscos que puguin afectar la seua consecució i mecanismes d'ajustos.
- L'aprovació d'un diccionari/catàleg de competències, que reculla les que són necessàries per a exercir les funcions i tasques professionals.
- L'aprovació d'un mapa de llocs de treball, complementari a les relacions de llocs de treball, en el qual s'identifiquen les funcions concretes dels llocs, se singularitzen les competències del catàleg i s'assenyalen les necessitats formatives de les persones que els ocupen.
- La programació d'accions formatives sobre avaluació de l'acompliment que s'estenga a qualsevol nivell de responsabilitat del procés, així com la incorporació d'oferta formativa vinculada a les necessitats identificades després de la finalització de cada període d'avaluació.
- El desenvolupament d'una eina informàtica específica on es gestione tot el procés.
- L'aprovació de la normativa de desenvolupament.
- L'execució d'un pla pilot.

Es considera convenient aprovar un full de ruta per a realitzar una experiència pilot, amb vista al desenvolupament normatiu de les àrees implicades en l'avaluació de l'acompliment. Finalment, hauran de valorar-se les propostes que es realitzen sobre els procediments a seguir en el procés d'avaluació de l'acompliment en les àrees de rendiment i professionalitat.

- La IGS ha realitzat unes **directrius per a l'elaboració, aprovació i execució de plans de control de subvencions** en atenció a l'encàrrec que va rebre l'11 de febrer de 2020 per part de la *Comissió Interdepartamental de Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental* (CIPIMAP) a proposta de la titular de la conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per a la seua remissió als òrgans gestors de subvencions de l'administració del Consell i del seu sector públic instrumental. Els aspectes clau analitzats són els següents:
  - S'incardinen els controls de gestió de subvencions, tant administratius com materials, dins del sistema de control de subvencions.
  - Es precisen les diferències entre les dues modalitats de controls de gestió, el control administratiu i el control material.
  - S'assenyalen les modalitats de justificació documental que la llei i el reglament de subvencions estableixen com a obligació del beneficiari per a acreditar l'adequat compliment del projecte o activitat subvencionada, ja que, sobre aquesta justificació documental es realitzen les comprovacions i revisions dels controls administratius. Es descriuen un conjunt de bones pràctiques a seguir en l'execució dels controls administratius.
  - S'aclareixen els termes i conceptes que s'empren en l'apartat 3 de l'art. 169 de la Llei 1/2015 d'Hisenda i Subvencions de la Generalitat. Així mateix, es recull un exemple pràctic de com aplicar un mètode de mostreig en la selecció dels expedients que han de figurar en el pla anual de control material que s'aprova per a cada convocatòria d'ajudes.



- S'emfatitza la necessitat que les bases reguladores amb vocació pluriennal recullen el disseny de tots dos tipus de controls, concretant-se posteriorment aqueix disseny, amb caràcter anual, i ja amb una mostra concreta d'expedients per als controls materials en un pla anual de control material. S'aclareix que si el disseny del mètode general de control s'ha publicat en el DOGV com una base més o annex a l'ordre que aprova les bases reguladores, no resultaria necessari publicar en el DOGV el pla anual de control material.
- Es descriu com executar el pla anual de control material i com avaluar el resultat dels controls administratius i materials corresponents a una convocatòria d'ajudes.
- En últim lloc, s'incorporen un conjunt d'eines d'ús directe pels gestors o adaptables pels mateixos a la seua peculiar línia de subvenció. Els annexos amb els instruments per a la gestió dels controls són els següents:
  - ✓ Model de certificat de comprovació i de llista de control (*check-list*) per a cadascun dels expedients subjecte a control administratiu.
  - ✓ Exemple de com recollir en les bases reguladores el mètode de control a aplicar a l'execució de les futures convocatòries d'ajudes.
  - ✓ Exemple del contingut d'un pla de control material.
  - ✓ Exemple d'acta de visita sobre el terreny per als expedients seleccionats en actitud de control material.
  - ✓ Exemple del contingut d'un informe d'avaluació dels controls executats en una o diverses línies d'una convocatòria d'ajudes.

### 2.2.2.- Derivats d'actuacions extraordinàries

- Derivat de l'actuació sobre l'organització i el funcionament de la **Ciutat de la Justícia de Castelló** es van realitzar observacions en relació amb la direcció, administració i gestió administrativa de l'edifici; l'estat dels magatzems; el magatzem de les peces de convicció per a destruir, la ubicació del personal d'informàtica; el personal de manteniment i l'organització del treball.

Amb caràcter general, gran part de les observacions realitzades estan orientades a la necessitat de designar un responsable per a l'administració de l'edifici; informar específicament de les funcions i tasques a personal amb responsabilitat; elaborar protocols per escrit per a la canalització de les peticions de manera adequada; posada en marxa de les mesures en matèria de panys recollits en el pla de seguretat; designació de responsables de la retirada del material dels magatzems; exercir el control d'entrades i eixides en el magatzem de les peces de convicció per a destruir; elaborar instruccions, protocols i procediments relacionats amb la custòdia i lliurament de claus, assignació i utilització d'espais, així com depòsit, guarda i custòdia de materials, inclosos els informàtics; delimitar qui, quan i com es produeix la recollida i destrucció d'aqueixes peces de convicció; així com la falta d'instruccions que delimiten les tasques i comeses a exercir pel personal de manteniment.



- Després de la recepció d'una denúncia anònima en la qual es feia esment a la possible existència d'una **vulneració del règim d'incompatibilitats** per part d'un funcionari al servei de l'Administració de Justícia a Alacant, s'ha pogut acreditar d'una manera prou raonable que la persona denunciada es troba realitzant una activitat privada sense disposar d'una autorització de compatibilitat a aquest efecte, recomanant-se l'obertura d'un expedient disciplinari a la persona denunciada. Aquest expedient disciplinari es troba en tramitació després de dictar-se el corresponent acord d'inici amb data 25 de novembre de 2020.
- Petició formulada pel sotssecretari de la conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública sol·licitant que s'efectue una actuació puntual per a analitzar i avaluar quina és la situació dels **depòsits de vehicles i embarcacions vinculats als òrgans judicials de la Comunitat Valenciana**, cenyint-se aquesta actuació al depòsit de vehicles de motor com a cotxes, camions, caravanes, motocicletes, ciclomotors i embarcacions de tota mena. A la vista de les dades analitzades es plantegen una sèrie de propostes per a millorar l'eficiència en la utilització dels recursos públics que la Generalitat facilita per a cobrir les necessitats de l'Administració de Justícia.

Una de les principals qüestions que s'adverteix és l'existència d'una tendència continuada i consolidada en el temps d'increment dels vehicles depositats. Aquesta tendència juntament amb la llarga duració dels depòsits ocasiona un important impacte econòmic, per la qual cosa les propostes s'orienten a minimitzar aquesta despesa, a través de diferents actuacions de depuració dels depòsits, començant per determinades categories de vehicles (els que s'identifiquen com desconeguts, ferralla o deteriorats). Per a implementar aquestes propostes, amb ple respecte a la independència judicial, és necessària la col·laboració i coordinació entre l'Administració de Justícia en sentit estricte i la Generalitat.

Adicionalment es proposa, d'una banda, reiterar la informació i la comunicació a les forces i cossos de seguretat de les dades del depositari judicial adjudicatari del contracte licitat per la Generalitat i, per una altra, continuar amb la formació sobre l'ajuda que l'Oficina de recuperació i gestió d'actius (ORGA) pot oferir-los en la gestió dels actius que tenen depositats a l'efecte d'incorporar criteris d'eficiència econòmica en el depòsit d'efectes judicials. També es considera necessari realitzar un reforç en la dotació del personal tècnic de l'estructura administrativa en la Generalitat.

Finalment, es realitzen propostes per a millorar el sistema d'informació dels depòsits judicials i el seguiment, ja que el disposar d'una informació actualitzada i en format electrònic sobre la composició, antiguitat i ubicació dels efectes judicials depositats, així com el coneixement en temps real sobre l'òrgan i procediment judicial al qual es troba vinculat cada element és un factor crucial per a la gestió dels pagaments associats als depòsits, en aquest àmbit, es destaca la importància de desenvolupar el nou aplicatiu del sistema de gestió processal (Just@cv), la posada en funcionament del Servei Comú Processal, ja creat, d'Arxiu Judicial Territorial de la Comunitat Valenciana - Depòsit de Peces de Convicció i Vehicles, així com l'elaboració d'instruments, com ara convenis i protocols, que incloguen criteris bàsics de col·laboració i coordinació entre la Generalitat i l'Administració de Justícia.



- Sol·licitud de la Sotssecretaria de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica d'una actuació d'investigació sobre el funcionament d'un **centre de neteja i desinfecció de vehicles (CLDV)** destinats al transport de bestiar per carretera.

L'informe emés conclou una sèrie de febleses relacionades amb l'exercici de tasques de suport, supervisió i control sobre el personal veterinari de les oficines comarcals, així com altres relatives a la coordinació entre la Conselleria d'Agricultura, que té les competències sobre els CLDV, i la de Sanitat, a la qual se li encomana funcions d'inspecció dels CLDV situats en escorxadors, que han derivat, respecte al cas analitzat, en el retard de l'adopció de mesures correctives sobre un CLDV que, encara que no comportava risc per a la salut pública, estava en funcionament sense tots els requisits normatius.

Entre les recomanacions formulades cal assenyalar les següents:

- ✓ Aprovar instruccions dirigides a ampliar i reforçar les funcions de les Seccions de Producció i Sanitat Animal de les Direccions Territorials de la Conselleria d'Agricultura en matèries de coordinació, suport, assessorament i control efectiu sobre el treball de camp que realitza el personal veterinari de les OCAs.
- ✓ Millorar el contingut del Manual d'autorització i inspecció dels CLDV dedicats al transport per carretera en el sector ramader i els plans de control dels centres situats en escorxadors en relació amb els canals de comunicació i els circuits de la informació, els terminis per a traslladar la informació o documentació, la resolució de conflictes i/o possibles discrepàncies amb el departament de Sanitat, la clarificació de competències en la formulació i o execució de plans de millora, les conseqüències davant incompliments d'aqueixos plans, el reforçament d'accions de coordinació i col·laboració, la documentació que ha d'obrar en els expedients d'autorització, inspecció i control dels CLDV i els mecanismes de supervisió i control de qualitat.

Finalment, cal reconèixer la plena disposició de la Conselleria d'Agricultura a acceptar les recomanacions ja anticipades en l'informe provisional remés en la fase d'al·legacions de tal manera que, coincidint amb l'emissió de l'informe definitiu de la IGS, la Conselleria ha comunicat sengles esborranys d'un nou Manual i del Pla de Control en els quals s'incorporen moltes de les recomanacions dictades.

### **2.2.3.- Derivats d'actuacions de millora de la qualitat**

- De l'**avaluació del Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics** s'ha constatat l'existència d'algunes febleses que es considera que haurien de ser esmenades en plans futurs:



- ✓ La separació en el pla, per aquest ordre, d'objectius, indicadors, valor i termini, no sempre ben definits, dificulta el seu seguiment i avaluació posterior.
  - ✓ Qualsevol Pla hauria d'incloure únicament aquells projectes que estan i formen part de l'àmbit competencial i de funcions de qui l'aprova, evitant, sempre que siga possible, incloure projectes o objectius que depenguen o puguen estar condicionats per tercers.
  - ✓ Els projectes subjectes a avaluació s'haurien de ponderar en funció de la seua importància i caràcter, donant major rellevància al compliment d'aquelles actuacions que es consideren estratègiques o claus perquè constitueixen l'activitat essencial de l'organització i assignar una menor ponderació a aquelles actuacions que tenen un caràcter més complementari.
  - ✓ El criteri seguit per les unitats o òrgans directius responsables de l'execució del Pla consisteix a diferenciar, aquells objectius que no s'han complert i no es compliran en un futur (no realitzats), d'aquells que no s'han executat en la data de finalització del pla, però s'espera executar en el futur (pendent). Tenint en compte que l'àmbit temporal d'execució del Pla va finalitzar al desembre de 2019, s'ha considerat que aquesta classificació no resultava procedent en aquesta avaluació final, no havent de qualificar-se un objectiu com a pendent sinó, en el seu cas, com no realitzat.
  - ✓ El Pla que ha sigut objecte d'avaluació tenia un abast temporal de dos exercicis (2018 i 2019), per la qual cosa haguera sigut convenient que, després de finalitzar el primer exercici, l'òrgan directiu i les unitats afectades realitzaren un seguiment i avaluació global del mateix amb l'objectiu que es revisen aquelles accions que s'abandonen, es posposen o prorroguen al segon exercici de vigència del Pla, i aquelles altres que, per necessitats sobrevingudes, es pogueren incloure com a noves accions a incorporar al pla. Cal reconèixer, no obstant això, que aquesta tasca exigeix un esforç addicional en unitats que estan exercint funcions que requereixen una considerable càrrega de treball.
  - ✓ Els objectius i indicadors del Pla no haurien de ser formulats amb caràcter genèric amb la finalitat d'evitar que el compliment d'un objectiu depenga d'una interpretació que, en qualsevol cas, implicaria un component subjectiu. Amb la finalitat de reduir la discrecionalitat en la valoració del compliment del Pla, els projectes no sols haurien de concretar les accions a realitzar sinó també el/els destinatari/s als quals es pretenen dirigir.
- En l'**informe anual d'avaluació de queixes de l'exercici 2019** es va comprovar que, a conseqüència d'un incorrecte funcionament de l'aplicació corporativa, es mantenien diversos problemes que havien sigut detectats també en exercicis anteriors, entre els quals cal esmentar:
- ✓ Algunes conselleries segueixen sense incorporar les queixes en l'aplicació.
  - ✓ Unes certes entitats del SPI que disposen d'usuaris per a utilitzar l'aplicació corporativa, no han gravat cap queixa.
  - ✓ Es produeixen retards en la reassignació de queixes quan una conselleria rep una queixa per error el que provoca, que la conselleria que és competent per a resoldre la queixa incomplisca el termini de resposta d'un mes.
  - ✓ En algunes conselleries s'incomplixen els terminis de resposta de les queixes telemàtiques al no haver activat la funcionalitat d'avís d'entrada d'aquesta mena de queixes, la qual cosa origina que els òrgans gestors no sàpien de l'existència d'aquestes queixes telemàtiques.



- ✓ En l'exercici 2020 es va considerar convenient reforçar la formació del personal usuari de l'aplicació per a garantir el seu ús eficient i una millora de la gestió de les queixes.

Derivat del procés de tramitació de queixes, les conselleries i organismes autònoms adscrits han implantat accions de millora, excepte en tres conselleries i una entitat. Aquestes accions, en molts casos han suposat millores considerables en la gestió, com per exemple el reforç de personal per a la tramitació dels expedients de dependència o la implantació de la cita prèvia i la tramitació electrònica per a l'obtenció de les llicències de caça i pesca. No obstant això, convé recordar que els errors en l'aplicació informàtica van incidir de manera considerable en què les conselleries no pogueren accedir en temps real a les queixes presentades.

#### **2.2.4.- Derivats d'actuacions no previstes en el pla.**

Entre les actuacions no previstes inicialment i que s'han realitzat, per petició expressa a la IGS, cal destacar les següents:

- A conseqüència d'una actuació extraordinària en 2019 sobre el **registre d'unions de fet de la Comunitat Valenciana**, es va emetre un informe amb una sèrie de conclusions i recomanacions en el qual s'assenyalava la necessitat d'adoptar mesures per a agilitar la tramitació de les unions de fet i modificar la normativa vigent. A l'informe provisional no es van emetre al·legacions.

Al març de 2020, es va sol·licitar des de la Direcció General de Justícia, a petició de la Consellera, l'elaboració d'un esborrany de reglament en el qual es recolliren les recomanacions de l'informe. El 21 d'abril de 2020 es va remetre a la Direcció General de Justícia una **proposta de text articulat** i, a continuació, es van mantindre diverses reunions per videoconferència amb el Cap de Servei encarregat de la tramitació del projecte normatiu, amb la finalitat de resoldre els dubtes que pogueren sorgir sobre el contingut del reglament.

S'ha tingut coneixement que s'està tramitant un esborrany de reglament en el qual s'han tingut en compte gran part de les propostes realitzades per la IGS. En concret, el 14 de setembre de 2020 es va publicar la consulta de caràcter previ a l'elaboració del projecte de reglament i, posteriorment, es va dur a terme el tràmit d'audiència i informació pública de l'esborrany.

- Encàrrec de millora organitzativa i de processos de la Direcció General de Modernització i les Relacions amb l'Administració de Justícia en el qual es va sol·licitar, específicament, avaluar la proposta realitzada des d'aqueix òrgan d'increment de recursos personals dedicats a prestar **serveis de manteniment en les diferents seus judicials** i formular, en el seu cas, alternatives i propostes de millora.

De l'anàlisi realitzada s'han presentat diverses propostes de millora, entre les quals cal assenyalar:

- Després de l'externalització de les tasques de manteniment, l'organització no compta amb recursos personals suficients amb formació i capacitació per al control i seguiment dels treballs realitzats per l'empresa adjudicatària. Per això, sembla adequat plantejar la necessitat de realitzar un pla d'ordenació dels recursos humans (d'ara en avant PORH) existents en l'actualitat d'acord amb el que es preveu en la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de





la Generalitat, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana, pla que aplicant les mesures necessàries previstes en la mateixa (de redistribució, reclassificació, selecció, formació, promoció professional, mobilitat, etc.) permeta redimensionar l'actual plantilla de recursos de manteniment sota premisses d'eficàcia i eficiència.

- És imprescindible que els enginyers de zona assumisquen la jerarquia real dels equips de manteniment, planificant la labor dels caps d'equip de manteniment, especialistes i caps de manteniment, les tasques del qual haurien de centrar-se en la realització del control i seguiment de tots els treballs de manteniment realitzats per l'empresa adjudicatària, desplaçant-se a les seus de tota la Comunitat en funció de la planificació prèvia del control a realitzar.
- La categoria d'auxiliar de manteniment, si es manté l'externalització dels serveis de manteniment, manca de sentit al no poder exercir les funcions del lloc correctament per manca de suficient qualificació tècnica, per la qual cosa es proposa incloure en el PORH la supressió o amortització d'aquests llocs en llaures a finançar la creació d'un major nombre d'ajudants de manteniment, les actuals funcions del qual podria donar resposta a les necessitats actuals. El mateix ocorre amb els llocs de magatzemer, ajudant de magatzem i supervisor que, pel seu escàs número, s'han convertit en unes figures residuals i degueren igualment amortitzar-se, si fora possible, o declarar-se a extingir.
- La creació d'una bossa específica de personal de manteniment, que permeta cobrir les vacants amb major agilitat i evite la incorporació de persones sobre qualificades.

En definitiva, el PORH, prèvia la negociació sindical preceptiva i a l'anàlisi detallada dels casos en què els llocs tinguen titular, hauria d'elaborar-se per a aconseguir tres objectius:

- Unificar les categories de caps d'equip de manteniment, especialistes i caps de manteniment en una única categoria.
  - Modificar les funcions del lloc d'ajudant de manteniment.
  - Reclassificar, quan siga possible, els llocs d'auxiliar de manteniment, supervisor, magatzemer i ajudant de magatzem a llocs d'ajudant de manteniment, al no ajustar-se els requisits i funcions a les necessitats actuals.
- El 22 de maig, la Sotssecretaria de la conselleria de la qual depèn la IGS, va sol·licitar la col·laboració d'aquesta unitat per a monitorar la gestió de la tramitació de les factures del servei de recursos materials i gestió economicoadministrativa, dependent de la Direcció General de Modernització i les Relacions amb l'Administració de Justícia, a fi d'agilitar els terminis i esmenar possibles retards. L'encàrrec es va executar durant la setmana del 25 al 29 de maig.

Finalitzat el treball, es realitza un nou encàrrec, en el marc de les actuacions de millora de la qualitat dels serveis públics que assumeix la IGS, en el qual se sol·licita la formulació de propostes de millora en els processos de contractació i tramitació de factures del mateix servei. Aquest encàrrec constitueix un treball previ que servirà d'eina per a l'elaboració, en l'exercici 2021, del mapa de processos de la Generalitat que permetrà identificar millores i implantar una gestió per processos. Les recomanacions formulades es resumeixen en tres línies d'acció: una adequada dotació de recursos humans, protocol·lització de la gestió i treball en equip.

Els problemes de falta de personal i l'elevat grau de rotació (amb la pèrdua de coneixement acumulat que això suposa) afecten negativament el funcionament d'un servei amb competències



en una matèria particular (justícia) que compta amb una àmplia varietat de funcions que requereixen personal amb una provada formació. Aquesta situació genera que un dels problemes detectats en el funcionament del servei és la falta de comunicació que es produeix en el mateix servei i també en relació amb els serveis horitzontals de la conselleria. La falta de cobertura o acompliment efectiu d'alguns dels llocs del servei, així com l'absència de protocols normalitzats per a la tramitació dels assumptes quotidians que es deriven de les funcions atribuïdes al servei incideixen negativament en l'establiment de vies que garantisquen una adequada comunicació que redundaria en una millora de la gestió. Una vegada finalitzat el treball, s'ha tingut constància que a l'octubre de 2019 es van cobrir els llocs de la subdirecció general i el servei de recursos materials que es trobaven vacants durant el transcurs de l'actuació, així com una nova incorporació en la prefectura de secció de contractació.

Pel que fa al procés de contractació, es va realitzar un diagnòstic en matèria de recursos humans, planificació, crèdit pressupostari i de seguiment d'execució de contractes, diferenciant per tipologia (contractes subjectes a licitació, contractes menors i contractes d'emergència), posant de manifest la necessitat d'implantar un model eficaç de seguiment i les disfuncionalitats existents per la falta de coordinació amb el personal de facturació. A conseqüència del diagnòstic realitzat, es van proposar recomanacions de millora individualitzades per a cadascuna de les àrees analitzades. Per la seua particularitat, es va realitzar una anàlisi específica de la situació de la neteja de les seus judicials en el qual, sobre la base dels antecedents existents, es proposa una relació d'actuacions a realitzar en relació amb la determinació de les hores de neteja necessàries; la revisió de tots els serveis de neteja que han de ser prestats i la seua adaptació al condicionat de l'acord marc de neteja de la Generalitat; el control de l'adequada prestació del servei i la necessària cobertura pressupostària.

Pel que fa al procés de tramitació de les factures, la diversa tipologia de subministraments i serveis i les particularitats pròpies de cadascun d'ells, van fer que se seleccionaren determinats serveis (neteja de seus judicials; traducció i interpretació; peritatges i depòsit de vehicles) per als quals es proposen aspectes de millora de caràcter general i individualitzat.

- Per encàrrec de la llavors Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, es va elaborar un informe abreujat, amb caràcter urgent, sobre els recursos disponibles en l'àmbit de la Generalitat per a la **gestió i control dels fons estructurals** i una relació de necessitats de millora posades de manifest en informes emesos per diferents departaments d'àmbit nacional i autonòmic, en particular, el Ministeri d'Hisenda, la Direcció General de Fons Europeus de la Generalitat, la Intervenció General de la Generalitat i la pròpia IGS.
- Finalment, des d'abril del 2020, la IGS va posar en funcionament i ha mantingut actualitzada durant 2020, l'**aplicació per a telefonia mòbil GVA-RESPON**, aplicació que ofereix informació actualitzada a tota la ciutadania, empreses i administracions públiques, sobre totes les disposicions legals publicades i sobre les mesures vigents en matèria no sanitària aprovades (aquesta aplicació es manté en 2021). La realització d'aquesta labor, en el que concerneix a la IGS, es va desenvolupar en col·laboració amb el Servei de Qualitat i Simplificació adscrit a la mateixa direcció general llavors i va comptar amb la participació de tot el personal inspector sent realitzada, majoritàriament i durant els primers mesos de pandèmia, fora de la jornada laboral, durant els caps de setmana.



## VI. RESULTATS DEL SISTEMA D'ALERTES

Incloem en aquest apartat, en compliment de la previsió continguda en l'Article 29 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, un informe referit a l'**avaluació periòdica del sistema d'alertes**.

### 1. Situació actual del Sistema d'Alertes.

Aquest informe, que inclouem en aquesta avaluació de resultats després de concloure el primer exercici de l'execució del pla de la IGS 2020-2021, posa de manifest que el sistema encara no incorpora tota la informació necessària per al seu ple funcionament, com s'exposarà més endavant.

En l'article 17 de la Llei 22/2018 es defineix el **sistema d'alertes** com un "conjunt d'eines la interacció de les quals permet la detecció de possibles irregularitats i males pràctiques administratives, amb caràcter preventiu, a partir de l'anàlisi de la informació obtinguda i de l'avaluació de factors de risc que potencialment pogueren originar-les". També s'enumeren, en aquest article, els components principals del sistema, que són fonamentalment: les dades, els sistemes informàtics de processament, les avaluacions i el mapa d'avaluació de riscos. A continuació, reflectirem la situació actual enfocada a cadascun d'aquests components.

### 2. Estat de les bases de dades.

Actualment, el sistema d'alertes compta amb una estructura de dades on s'emmagatzema la informació que és tractada mitjançant eines d'anàlisi per a crear dades i obtenir informes.

La informació que s'està emmagatzemant en aquesta estructura prové de diverses **fonts**:

- ✓ Registre de Contractes
- ✓ Concessió de subvencions
- ✓ Plataforma de contractació del sector públic
- ✓ Butlletí del Registre Mercantil
- ✓ Registre de l'Oficina de Control de conflicte d'Interessos

La informació de contractes, subvencions i registre mercantil és obtinguda de fonts públiques (GVA Oberta, Ministeri d'Hisenda, BOE), mentre que la del registre de l'oficina de control de conflictes d'interessos, s'obté directament del sistema d'informació que dona suport al registre, a través d'un acord de col·laboració amb aquesta oficina.

A més d'aquesta informació, es disposa d'accés a les bases de dades de titularitats reals i de persones amb responsabilitat pública, proporcionat pel Consell General del Notariat, en virtut d'un conveni subscrit al maig de 2020 amb la Generalitat.

La informació que obtenim de fonts públiques òbviament té un abast limitat quant a l'amplitud de les dades de gestió necessàries per a les anàlisis de riscos dissenyats i a la freqüència de la seua actualització. Estem a l'espera de disposar de les dades dels expedients de gestió que pretenem



integrar des dels sistemes corporatius de tramitació d'expedients de contractació (gvContratos), gestió d'ajudes (SUGUS/ESTER), i de caixa fixa.

La integració d'aquestes dades requereix, d'una banda, la publicació del decret de desenvolupament de la Llei 22/2018, decret ja redactat, i a l'espera que finalitze la seua tramitació i aprovació, condició fixada per la Sotssecretaria de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic per a concedir accés a les dades, i per una altra la implantació en el major nombre possible de conselleries i organismes autònoms dels corresponents sistemes corporatius, per a poder d'aquesta manera realitzar anàlisis més completes.

### 3. Estat dels sistemes informàtics.

Com s'ha esmentat a l'inici d'aquest informe, el sistema d>alertes està format per un conjunt d'eines la interacció de les quals permet la detecció de possibles irregularitats i males pràctiques administratives, amb caràcter preventiu, a partir de l'anàlisi de la informació obtinguda i de l'avaluació de factors de risc que potencialment pogueren originar-les. El sistema, en l'actualitat, utilitza les següents eines:

- ✓ Base de dades Oracle.
- ✓ Sistema IBM Cognos d'obtenció d'informes.
- ✓ Base de dades de Grafs Neo4J per a cerca i representació de relacions.
- ✓ Open Text Magellan per a anàlisi de dades
- ✓ Eina Kettle per a l'extracció i càrrega de dades des de diverses fonts.

A més d'aquestes eines, s'està avaluant un programari per a visualització i tractament de Grafs, com a complement a les funcionalitats bàsiques oferides per Neo4J.

L'eina OpenText Magellan s'està utilitzant per a analitzar la informació que es descarrega periòdicament des de la Plataforma de Contractació del Sector Públic, ja que es tracta d'informació semiestructurada, atés que es carrega en la plataforma des de diverses aplicacions o fins i tot de manera manual des de les entitats. El problema que hem trobat en aquest sistema és que no disposa d'una identificació única de les entitats i dels expedients, i a més, no ofereix la informació de licitadors que es presenten a les licitacions (a més dels adjudicataris, que sí que estan lògicament). S'ha sol·licitat a la subdirecció general responsable d'aquesta plataforma, la incorporació d'aqueixa informació en les descàrregues, i aquest requeriment està en estudi.

D'altra banda, per al sistema d>alertes, resultaria una font d'informació molt útil, l'incloure en un mateix sistema d'informació totes les licitacions que es tramiten des de totes les conselleries i entitats del sector públic de la Generalitat.

### 4. Avaluacions i Mapes de Riscos.

En suport del sistema i en desenvolupament de la Llei 22/2018 citada, es va publicar el **Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell, pel qual es regula la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental**, comissió que ha de promoure la coordinació i col·laboració dels diferents departaments del Consell en l'estudi i seguiment dels riscos d'irregularitats i males pràctiques en la



gestió administrativa i proposar l'aprovació pel Consell dels mapes d'avaluació de riscos. Mitjançant aquesta eina s'identificaran nous factors de risc, i es determinarà quins departaments o entitats hauran de realitzar “plans individuals d'autoavaluació de riscos”, la qual cosa facilitarà la implementació de mesures preventives per a minimitzar el risc existent, adequades a cada òrgan i procediment específic. Algunes d'aquestes mesures de mitigació del risc, podrien ser incorporades com a nous controls al sistema d>alertes.

Durant l'exercici 2020, s'ha desenvolupat amb el suport d'una empresa consultora, un model metodològic per a l'elaboració de mapes de riscos, i per a la realització de plans individuals d'autoavaluació. Com a resultats de l'execució del contracte, a més de la metodologia, s'ha elaborat un primer mapa de riscos de la Generalitat i s'han realitzat tres autoavaluacions pilot, amb l'objectiu de validar el model metodològic desenvolupat.

## 5. Col·laboració d'institucions, organismes i entitats per a l'obtenció d'informació.

A més de la lògica col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació, que aporta recursos tècnics per al desenvolupament del sistema, accés a les bases de dades i eines programari i maquinari, des de la Inspecció General de Serveis es manté relació amb altres departaments per a l'obtenció d'informació necessària per al sistema d>alertes.

### 5.1. Oficina de Control de Conflicte d'Interessos

S'ha col·laborat en l'execució del **Pla de Control i Verificació de l'Oficina de Control de Conflictes d'Interessos per a l'exercici 2020**, a partir d'un acord formalitzat amb aquest òrgan per al tractament conjunt de dades.

Aquesta col·laboració, sol·licitada per la Secretaria Autonòmica de Participació i Transparència, va consistir en l'anàlisi d'una mostra d'alts càrrecs, obtinguda mitjançant un procés aleatori estadístic per aquesta oficina, per a identificar possibles conflictes d'interessos de les persones incloses en la mostra, a partir de la informació accessible per la IGS sobre relacions amb persones i entitats existents en el BORME, així com mitjançant consultes a les Bases de dades de Titularitats Reals del Consell General del Notariat.

Actualment estem a l'espera de rebre la sol·licitud de col·laboració per al pla de control de 2021.

### 5.2. Consell General del Notariat

Després de la signatura del **conveni amb el Consell General del Notariat**, que va tindre lloc al maig de 2020, la IGS té accés a dues bases de dades creades per aquesta institució: la Base de dades de Titularitats Reals i la Base de dades de Persones amb Responsabilitat Pública. Aquesta informació ja s'està utilitzant en algunes actuacions inspectores, per a analitzar possibles incompatibilitats i conflictes d'interessos, així com en la col·laboració esmentada en el punt anterior.

### 5.3. Registre Mercantil

Si bé s'han mantingut contactes amb el **Col·legi de Registradors d'Espanya**, en l'actualitat no tenim un accés a la informació del registre mercantil de manera directa, sinó que hem implementat dins del projecte SALER un sistema de lectura automatitzada del Butlletí Oficial del Registre Mercantil



(BORME), a partir del qual s'ha confeccionat una base de dades de relacions entre persones i entitats, que també s'utilitza en l'anàlisi de conflictes d'interessos i en un futur s'usarà en l'anàlisi de pràctiques col·lusòries.

Per a la realització d'aquestes tasques d'anàlisi, s'està utilitzant la base de dades orientada a grafs, esmentada anteriorment, ja que permet explorar moltes relacions directes o indirectes entre entitats, amb un rendiment molt superior al de les bases de dades tradicionals.

Cal esmentar que la informació que es genera a partir de la lectura automàtica del BORME manca, en la majoria dels seus registres, d'un identificador únic com el DNI/NIF, per la qual cosa les cerques es realitzen a partir de noms de persones i entitats, la qual cosa implica que les potencials relacions entre persones i/o entitats identificades, no es poden considerar certes, per la qual cosa han de ser contrastades posteriorment mitjançant consultes a les bases de dades del Consell General del Notariat.

## 6. Consideracions per a maximitzar l'explotació del sistema d'alertes

Com s'ha esmentat anteriorment, la versió actual del sistema inclou alguns informes relatius a contractació i subvencions, sent els primers els que més conclusions permeten obtenir donada la disponibilitat de dades. D'altra banda, la incorporació de noves eines, com la base de dades de grafs Neo4J aplicada a l'anàlisi d'informació del BORME, ha permès investigar determinades relacions entre persones físiques i/o jurídiques durant el desenvolupament de determinades actuacions inspectores.

El procés d'obtenció, emmagatzematge i anàlisi de dades representa una important oportunitat per a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques des d'un enfocament preventiu i transversal. Així, mitjançant la utilització i interconnexió de les dades amb les quals compta l'administració pública, es pretén identificar, previndre i detectar situacions de risc en els processos administratius de gestió. No obstant això, perquè el sistema d'alertes pugui oferir dades consistents i fiables **és imprescindible l'adequat subministrament d'informació**. En aqueix sentit, resulta indicat esmentar que una de les funcions de la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, recollida en l'article 3 del Decret 66/2019 abans esmentat, es *"Instar els diferents departaments i les entitats del sector públic instrumental adscrites a aquests, que aporten al sistema d'alertes (SALER) i mantinguen actualitzada la informació de les seues bases de dades, amb la finalitat que pugui ser incorporada i processada per a generar nova informació explotable pel sistema"*.

Amb aquesta premissa bàsica, el sistema d'alertes, juntament amb l'elaboració d'un mapa d'avaluació de riscos i els plans individuals d'autoavaluació, constitueixen els instruments bàsics de caràcter preventiu que permetran reduir els riscos d'irregularitats o males pràctiques administratives, amb una funció rellevant en la necessària col·laboració i coordinació entre òrgans de control.



## VII. REVISIÓ I ACTUALITZACIÓ DEL PLA: CANVIS I NOUS OBJECTIUS QUE S'INCORPOREN DESPRÉS DE L'AVALUACIÓ REALITZADA

Durant l'execució d'aquest Pla la IGS ha realitzat un seguiment trimestral del seu grau de compliment amb l'objectiu d'anar corregint o adaptant la seua execució, en la seua programació temporal, davant noves necessitats o esdeveniments sobreenvenuts.

Com a **fets significatius ocorreguts en 2020** que, addicionalment, influeixen també en aquesta revisió i actualització del pla, hem de destacar tres, per aquest ordre:

- La situació derivada de la declaració pel Govern d'Espanya de l'Estat d'Alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (RD 463/2020, de 14 de març) ha provocat que algunes actuacions del pla s'hagen posposat. A més, en aquest context, l'òrgan directiu del qual depèn la IGS ha efectuat nous encàrrecs no previstos en el pla aprovat, generant un retard en algunes actuacions previstes en el pla, la qual cosa implicarà que part del treball previst inicialment en l'exercici 2020 haurà de ser executat en l'exercici 2021.
- La disminució de recursos disponibles durant l'execució del pla, atés que dues persones de la inspecció van deixar de prestar els seus serveis el 15 de setembre i l'1 de novembre de 2020. Per tant, el pla es va iniciar amb 10 llocs d'inspectors/as coberts i en la data d'elaboració d'aquest informe es disposa de 8 llocs d'inspector/a coberts.
- L'aprovació d'un nou reglament d'organització i funcionament de la conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de la qual depèn la IGS (Decret 172/2020, de 30 d'octubre, DOGV núm. 8959 de 24/11/2020) i la seua corresponent ordre de desenvolupament (Ordre 5/2021, de 19 de febrer, DOGV núm. 9025 de 22/2/2021) i la publicació del Decret pel que es regula el teletreball com a modalitat de prestació de serveis del personal empleat públic de l'Administració de la Generalitat en els quals s'assignen noves funcions a la IGS (Decret 49/2021, d'1 de abril, del Consell, DOGV nº 9059 del 12/4/2021).

Finalitzat el primer any d'execució, després de realitzar la corresponent avaluació anual i tenint en compte els fets anteriors, procedim a revisar les actuacions contingudes en el pla inicial per a actualitzar les previsions corresponents al seu segon any d'execució (2021).

**Els canvis derivats d'aquesta revisió i la seua justificació són els que es recullen a continuació:**

### **1. Actuacions inicialment no previstes en el Pla que han sigut incorporades i iniciades durant el primer any d'execució i que es mantenen en 2021:**

#### **Actuació:**

- Mantindre operativa i actualitzada l'app GVA-Respon (actuació que s'incorpora com a actuació de millora de la qualitat dels serveis, apartat 12.3).

**Justificació:**

- Actuació urgent derivada de la declaració de l'Estat d'alarma a conseqüència de la pandèmia per COVID-19 per a atendre la necessitat d'oferir a la ciutadania per un mitjà accessible informació veraç i actualitzada sobre totes les novetats legislatives i ordres dictades pel Govern i el Consell en matèria no sanitària.

**2. Noves actuacions incorporades al Pla IGS 2020-2021****Actuacions:**

- Efectuar el disseny i la implantació de l'avaluació de l'acompliment del personal de l'Administració de la Generalitat (actuació 6.12).
- Elaboració del contingut del mòdul d'avaluació per objectius del curs autoformatiu per a la prestació de serveis en la modalitat de teletreball (actuació 6.13).
- Avaluació en l'organització de la repercussió de la prestació de serveis en la modalitat de teletreball (actuació 6.14).
- Coordinació de la informació sobre absentisme del personal empleat públic proporcionada pels òrgans competents en matèria de personal (actuació 6.15).
- Coordinació i gestió de les Unitats de Resolució de Conflictes (URCs) (actuació 9.4).

**Justificació:**

- Accions que s'incorporen obligatòriament a conseqüència de les noves funcions que han sigut atribuïdes a la IGS després de l'aprovació de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de desenvolupament del Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública (Funcions anteriorment atribuïdes a la Direcció General de Funció Pública), i les recollides en el Projecte de Decret pel que es regula el teletreball com a modalitat de prestació de serveis del personal empleat públic de la Administració de la Generalitat de pròxima aprovació i publicació.

**3. Actuacions que pateixen alguna modificació en la seua formulació inicial i/o en el seu calendari d'execució****Actuacions modificades:**

- Dins de l'apartat de Relacions d'Aliança i Col·laboració previstes en el pla, s'amplia la col·laboració prestada amb altres òrgans de la Generalitat, concretant una específica col·laboració de la persona titular de la IGS (actuació 4.3.8) que, conjuntament amb les persones titulars de la Subdirecció General de Planificació i Règim Jurídic, i de la Direcció General de Funció Pública, prestarà assistència i suport tècnic al Grup de treball creat per Resolució de 27 de gener de 2021, de la consellera de Justícia, Interior i Administració Pública.





(DOGV núm. 9009, d'1 de febrer de 2021), comissió que es crea per a l'estudi i proposta de les mesures de modernització que l'Administració de la Generalitat ha d'implementar per a l'adequada execució de l'Estratègia Valenciana per a la Recuperació.

- S'amplia l'abast de l'actuació 5.5: Elaboració del mapa d'avaluació de riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació previstos en la Llei 22/2018 (art. 22 i 23).
- Es reformula l'actuació 16.2, sobre l'organització d'una trobada amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals (INVASSAT), les inspeccions sectorials de sanitat, educació i serveis socials i les Unitats de Resolució de Conflictes (URC's) per a establir pautes de coordinació i col·laboració en l'atenció a denúncies per assetjament laboral. La nova formulació queda incorporada en la nova actuació 9.4.
- Es posposa l'actuació 12.10 dirigida a desenvolupar de manera progressiva el sistema de reconeixement de la qualitat dels serveis (certificacions de qualitat i premis).
- Les actuacions 12.2 i 12.6 referides, respectivament, a la pràctica d'autoavaluacions de qualitat i a l'elaboració de noves cartes de serveis es mantenen en suspens, quedant condicionada la seua realització al fet que la situació actual derivada de la COVID-19 permeta reprendre la constitució dels imprescindibles grups de treball que les aborden. La IGS atindrà, en tot cas, aquelles peticions noves que es formulen a instàncies de part i centrarà els seus esforços en 2021 en les revisions metodològiques i d'adaptació previstes en el pla per a tots dos instruments de millora de la qualitat dels serveis públics, l'extensió dels quals queda així mateix condicionada a l'aprovació de nous plans estratègics de qualitat, funció que, des del mes de febrer passat, ha sigut assumida per la nova Subdirecció General de Simplificació Administrativa, organització i procediments de l'Administració Autònoma (Article 22.2.l, de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de desenvolupament del Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública).
- L'actuació 12.8 relativa al Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (Sistema IMI) es manté en la seua formulació inicial en la mesura en què la IGS mantindrà, en 2021 i durant el temps mínim imprescindible, l'exercici de la coordinació autònoma del sistema en tant es fa efectiva la transferència d'aquesta funció a la nova Subdirecció General de Simplificació Administrativa, organització i procediments de l'Administració Autònoma, en aplicació de la mateixa ordre abans citada (Article 22.2.m).

### Justificació:

- Modificacions que sorgeixen, respectivament, a conseqüència d'avançar en el desplegament del sistema SALER, d'ampliar el seu abast en haver assumit la IGS una nova funció referida a la coordinació de les URCs i d'haver de posposar altres accions previstes per haver atés altres necessitats sobrevingudes. Addicionalment el nou repartiment de funcions derivat de la publicació de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer abans assenyalada, condiona el desenvolupament de les funcions relatives a les actuacions d'impuls i desenvolupament dels dos instruments de millora de la qualitat citats i a la coordinació del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI), en els termes expressats.



#### 4. Actuacions que s'eliminen del pla

##### Actuacions eliminades:

- S'elimina l'actuació 6.9, sobre expedició de títols acadèmics i professionals.
- S'eliminen les actuacions de revisions d'actuacions d'anys anteriors (actuació 8.1: arxiu del Regne de València i actuació 8.2: contractació en l'àmbit del Sector Públic Instrumental).
- S'elimina l'actuació 16.1, dirigida a organitzar i celebrar una jornada/conferència o trobada de les inspeccions generals de serveis de les diferents administracions públiques espanyoles dirigida a compartir experiències innovadores i coneixement en matèria de sistemes de prevenció i lluites contra les irregularitats i males pràctiques administratives.

##### Justificació:

- Actuacions que resulta impossible abordar pel menor número de personal inspector amb què compta la unitat i per haver d'assumir noves funcions (les assenyalades en els punts 1 i 2 anteriors).

Finalment i de forma resumida, en l'**Annex II** d'aquest informe, que adjuntem com a **ADDENDA DEL PLA PER A 2021**, es recullen (en format fitxa), aquelles actuacions noves que s'incorporen al Pla i aquelles altres que, figurant en el pla inicial, incorporen alguna variació important en els seus objectius i/o abast. Per a cadascuna d'elles s'assenyala, a més del seu objectiu/s, les accions a desenvolupar i els seus terminis d'execució, una breu justificació del canvi incorporat.



## **ANNEX I**

### **TAULES RESUM DEL GRAU DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS DEL PLA**

**Taula nº. 2.- PLA IGS\_2020-2021 – PROCESSOS ESTRATÈGICS: RESULTATS EN 2020**

PROCÉS/SOS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUITS	ANY PREVIST D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT EN 2020 (%)	EXECUCIÓ PROCÉS/SOS (%)
<b>1. PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I DESENVOLUPAMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA IGS</b>	<b>1.1. Elaboració, aprovació i publicació del Pla de la IGS 2020-2021.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla elaborat i aprovat amb data 4/2/2020 i publicat en el DOGV núm. 8757 de 9/3/2020. Pla publicat en el portal Web de la GVA i en GVA-Oberta .</li> </ul>	2020-2021	100%	95%
	<b>1.2. Implantació del Sistema de Gestió de la IGS (GEISER).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de gestió ja implantat per a l'atenció i tramitació de denúncies i actuacions extraordinàries. Data d'inici de l'aplicació informàtica GEISER: desembre de 2020.</li> </ul>	2020-2021	90%	
	<b>1.3. Carta de Serveis de la IGS: Revisió i actualització.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació posposada al 2021 a conseqüència de la COVID-19.</li> </ul>	2020-2021	NE	
	<b>1.4. Avaluació de Qualitat de la IGS: Realitzar la contrastació externa de l'autoavaluació realitzada de la IGS en 2019 i posar en marxa dos plans de millora derivats d'aquesta avaluació.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació posposada al 2021 a conseqüència de la COVID-19</li> </ul>	2020	NE	
<b>2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<b>2.1. Elaboració, remissió al Consell i publicació de l'Informe d'Avaluació Final de resultats del Pla de la IGS 2018-2019.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe d'Avaluació elaborat a l'abril de 2020. Data de remissió al Consell: 25/06/2020</li> </ul>	2020	100%	100%



		Informe publicat en el portal Web de la GVA i en GVA-Oberta			
	<b>2.2. Elaboració, remissió al Consell i publicació de l'Informe d'Avaluació de resultats del Pla de la IGS 2020-2021 després de finalitzar el seu primer any d'execució .</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe a elaborar en el primer trimestre de 2021.</li> </ul>	2021	NE	
	<b>2.3. Avaluació de l'efectivitat i impacte de les actuacions anuals desenvolupades per la IGS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaluació realitzada en 2020, inclosa en l'informe final d'avaluació de resultats del Pla IGS 2018-2019 (veure actuació 2.1).</li> </ul>	2020-2021	100%	
	<b>2.4. Elaboració i Publicació en el Portal Web de la GVA i en GVA-OBERTA de Fitxes resum individualitzades de les actuacions realitzades per la IGS (actuacions d'inspecció i control -ordinàries i extraordinàries- i atenció a denúncies).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80 fitxes publicades en 2020, amb el següent detall :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Actuacions ordinàries: 4</li> <li>Actuacions extraordinàries: 7</li> <li>Denúncies: 69</li> </ul> </li> </ul>	2020-2021	100%	
	<b>2.5. Elaboració d'informes en resposta a peticions de les Corts i dels òrgans superiors de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En l'exercici 2020 s'han atés un total de 3 sol·licituds d'accés a informació pública i, respecte de l'activitat parlamentària, 3 preguntes escrites i 11 sol·licituds de documentació .</li> </ul>	2020-2021	100%	
<b>3.ACTUACIONS NORMATIVES</b>	<b>3.1. Projecte de Decret, del Consell, de desenvolupament de la Llei 22/2018, de 6 de novembre,</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglament elaborat. Finalitzada la fase d'al·legacions, ha sigut remès el corresponent informe (3/12/2020) per a</li> </ul>	2020	100%	62%



	<b>d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.</b>	continuar amb la seua tramitació (Pendent de petició des de la Sotssecretaria del corresponent informe de l'advocacia).			
	<b>3.2. Decret Codi de Bones Pràctiques: Aprovació del codi de bones pràctiques dels empleats públics per a la prevenció i detecció d'irregularitats mitjançant decret del Consell .</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació no executada.</li> </ul>	2020	0%	
	<b>3.3. Projecte d'Ordre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per la qual es regulen les acreditacions, certificacions de qualitat i premis en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esborrany d'ordre elaborada al desembre de 2020. Tramitació prevista en 2021</li> </ul>	2020	85%	
	<b>3.4. Projecte d'Ordre per a actualitzar l'actual disposició que va aprovar en el seu moment la credencial del personal inspector (Ordre 7/2015, de 28 d'abril, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació no executada al no haver-se aprovat i publicat el Reglament de la IGS (veure punt 3.1 anterior).</li> </ul>	2020	NE	
<b>4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ</b>	<b>4.1. Reunions de coordinació amb les Inspeccions Sectorials (en els</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunions presencials no celebrades per motiu de la COVID-19. No obstant això, al març de 2020 es van mantindre</li> </ul>	2020-2021	50%	90%



	àmbits sanitari, educatiu i de serveis socials).	específics contactes amb les inspeccions de Sanitat i Serveis Socials facilitant la seua adequada coordinació amb aqueix motiu (inspeccions a Centres Residencials de Serveis Socials).			
	<b>4.2. Relacions amb la Intervenció General a través de la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories .</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Col·laboració que ha de centrar-se en investigar, a petició de la Viceintervenció General, possibles irregularitats en l'àmbit de la gestió de personal duta a terme pel sector públic instrumental de la Generalitat. Actuació posposada a 2021 amb motiu de la COVID-19.</li> </ul>	2020-2021	NE	
	<b>4.3. Col·laboració amb altres òrgans de la GVA (Sotssecretaries, DG de Funció Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicte d'Interessos i Oficina de Suport tècnic al Consell de Transparència ).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han mantingut contactes puntuals amb els diferents òrgans directius citats atenent les peticions de col·laboració sol·licitades, entre les quals destaquen les que se citen a continuació .</li> <li>Col·laboracions amb l'IVAP i amb l'EVES: Cursos en matèria de qualitat impartits per personal de la IGS: <ul style="list-style-type: none"> <li>Curs en línia de 25 h. inclòs en el pla de formació de l'EVES (edició: de 18/5/20 al 28/6/20). Núm. de participants: 150.</li> <li>Curs en línia de 25 h. inclòs en el pla de formació de l'IVAP (edició: de 13/5/20 al 2/6/20). Núm. de participants: 25.</li> </ul> </li> <li>Col·laboració prestada a través del projecte SALER amb l'Oficina de Conflicte</li> </ul>	2020-2021	100%	



		d'Interessos en l'execució del seu propi pla de control i verificació, atenent les seues peticions d'informació .			
	<b>4.4. Col·laboració amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han mantingut contactes i s'han atés totes les peticions de col·laboració sol·licitades, tant les relatives a intervencions sol·licitades per la pròpia Agència com facilitant els informes d'actuacions de la IGS requerides.</li> </ul>	2020-2021	100%	
	<b>4.5. Altres òrgans externs de la GVA (Sindicatura de Comptes i Síndic de Greuges ).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han mantingut contactes i s'han atés totes les peticions de col·laboració sol·licitades, en 2020, per la Sindicatura de Greuges .</li> </ul>	2020-2021	100%	
	<b>4.6. Col·laboració i cooperació, en l'àmbit estatal, amb els òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis de l'AGE i amb altres administracions públiques .</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Col·laboració articulada a través de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat (Assistència i participació en l'última reunió celebrada per videoconferència el 9/12/2020).</li> </ul>	2020-2021	100%	



Taula nº. 3.- PLA IGS 2020-2021 - **PROCESSOS OPERATIUS: RESULTATS EN 2020.**

PROCÉS/SOS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUITS	ANY PREVIST D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT EN 2020 (%)	EXECUCIÓ PROCÉS/SOS (%)
<b>5. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES: DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER</b>	<b>5.1. Consolidació del Sistema d'Alertes Automatitzades (SALER)</b>	<p>Han continuat els avanços en la millora de la utilització de la informació existent en els sistemes de gestió dels procediments administratius, així com d'informació externa obtinguda d'altres entitats i àmbits. De manera particular a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La utilització de l'eina d'anàlisi de dades (Magellan Data Discovery) per a poder explotar la informació de la Plataforma de Contractació del Sector Públic (PCSP). S'ha automatitzat la descàrrega periòdica de dades, encara amb algunes manques (informació de licitadors per exemple) i grans inconsistències, estant a l'espera que la Subdirecció General del Ministeri, de qui depèn la PCSP, incorpore tota la informació.</li> <li>• La integració en el sistema d'alertes d'informació en matèria de subvencions i contractes de la Generalitat, suspesa temporalment a l'espera que s'aprove i publiqui el Reglament de la IGS.</li> </ul>	2020-2021	100%	100%



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La integració d'informació d'alts càrrecs (OCCI) i del registre de contractes a la base de dades de grafs, per a poder automatitzar les consultes de possibles conflictes d'interessos o relacions entre empreses adjudicatàries, acció que s'està realitzant en col·laboració amb la DGTIC.</li> <li>• La utilització del BORME i la Base de dades de Titularitats Reals del Consell General del Notariat per a identificar incompatibilitats i conflictes d'interessos.</li> </ul>			
	<p><b>5.2. Obtenció d'un model metodològic per a l'elaboració del Mapa d'Avaluació de riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació previstos en la Llei 22/2018 (Arts. 22 i 23)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'ha dissenyat, amb el suport d'una empresa de serveis, un model metodològic per a l'avaluació de riscos d'irregularitats, males pràctiques administratives i ineficiències en la gestió, que ha sigut assajat i validat a través de la realització de 3 experiències pilot en les àrees de subvencions, contractació i gestió de personal, en tres organitzacions diferents del SPI (IVACE, FGV i IVAM respectivament). Metodologia pròpia de la GVA que ja està llesta per a realitzar autoavaluacions de riscos.</li> </ul>	2020	100%	
	<p><b>5.3. Estratègia de desplegament i implantació del sistema d'alertes:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contracte menor dirigit al disseny d'un vídeo explicatiu del projecte SALER</li> </ul>	2020	NE	



	<b>Desenvolupament d'accions de difusió i comunicació del projecte.</b>	posposat a 2021 a conseqüència de la COVID-19.			
	<b>5.4. Constitució de la Comissió Interdepartamental per a la prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques Administratives en l'Administració de la GVA i el seu SPI (CIPIMAP). Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comissió que va quedar formalment constituïda i va celebrar la seua primera reunió l'11 de febrer de 2020.</li> </ul>	2020-2021	100%	
<b>6. ACTUACIONS ORDINÀRIES (D'INSPECCIÓ I CONTROL I ANÀLISIS ORGANITZATIVES)</b>	<b>6.1. Administració Electrònica: Avaluació del grau d'utilització de les aplicacions corporatives disponibles i el procés d'atenció i prioritització de demandes i necessitats proposades per les conselleries en aqueixa matèria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació iniciada en procés d'execució, que es posposa a 2021. Data ordre d'inici d'actuació: 9/9/2020</li> </ul>	2020	15%	56%
	<b>6.2. Realitzar un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa del sistema per a l'avaluació de l'acompliment del personal de l'administració de la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi i Informe elaborat. Data de remissió de l'informe: 16/11/2020.</li> </ul>	2020	100%	



	<p><b>6.3. Elaborar directrius que orienten a les diferents organitzacions de la Generalitat sobre el contingut i formulació de Plans i programes.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el pla per a 2021</li> </ul>	<p>2021</p>	<p>NE</p>	
	<p><b>6.4. Elaborar unes directrius comunes sobre els Plans de control en les subvencions per concurrència competitiva i realitzar un seguiment de la seua implementació.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrius elaborades el 29/5/2020 i publicades en el Portal Funciona de la GVA. Comunicat a totes les sotssecretaries de les Conselleries i als òrgans directius del Sector Públic Instrumental els dies 15 i 16/06/2020.</li> <li>Seguiment de la seua implementació previst en el pla per a 2021.</li> </ul>	<p>2020-2021</p>	<p>100%</p>	
	<p><b>6.5. Realització d'actuacions d'inspecció en col·laboració amb la Intervenció general a través de la seua Viceintervenció General de Control Financer i Auditories.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació que tindrà com a origen els resultats obtinguts en els informes de control financer específic de la Intervenció General, dirigida a investigar possibles irregularitats en l'àmbit de la gestió de personal. Actuació no iniciada a l'espera que la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories ens comuniqui la seua concreció i abast exacte.</li> </ul>	<p>2020-2021</p>	<p>NE</p>	
	<p><b>6.6. Anàlisi del procés de contractació en l'Administració de la Generalitat.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació iniciada en procés d'execució (Recopilada la informació inicial i definida la metodologia a seguir). Data d'inici d'actuació: 17/12/2020</li> </ul>	<p>2020</p>	<p>15%</p>	



	<b>6.7. Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de família nombrosa o de família monoparental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació iniciada en procés d'execució (Finalitzada la recopilació d'informació i la fase de reunions). Data d'inici d'actuació: 20/10/2020</li> </ul>	2020	45%	
	<b>6.8. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del grau de dependència.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el pla per a 2021.</li> </ul>	2021	NE	
	<b>6.9. Anàlisi i millora del procés d'Expedició dels títols acadèmics i professionals la gestió dels quals correspon a la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el pla per a 2021.</li> </ul>	2021	NE	
	<b>6.10. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del nivell de valencià en alumnes que finalitzen l'ESO, el Batxiller i l'FP.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació iniciada en procés d'execució (Recopilada informació inicial). Data ordre d'inici d'actuació: 23/11/2020.</li> </ul>	2020	15%	
	<b>6.11. Anàlisi i millora del procés d'ajudes al lloguer d'habitatge.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el pla per a 2021.</li> </ul>	2021	NE	
	<b>6.12. Febleses i propostes de millora a la Ciutat de la Justícia de Castelló</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació no prevista en el pla inicial d'Assistència i suport a la DG de Justícia Anàlisi i Informe. Data remissió informe: 12/03/2020</li> </ul>	2020	100%	
<b>7. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES</b>	<b>7.1. Execució de totes les actuacions extraordinàries ordenades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant l'exercici 2020 s'han atés 5 sol·licituds d'inspecció i control de caràcter extraordinari, de les quals, 3 sol·licituds es van rebre en l'exercici 2019 i 2 sol·licituds en l'exercici 2020. Al tancament de l'exercici, havien finalitzat 4 actuacions i 1 actuació es trobava en un grau d'execució del 80%.</li> </ul>	2020	97%	97%



		A més, s'han realitzat 2 actuacions d'assessorament no previstes en el pla. Per a major detall, veure l'apartat V d'aquest informe (efectivitat de l'actuació inspectora).			
<b>8. REVISIÓ D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS</b>	<b>8.1. Informe sobre l'arxiu del Regne de València.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació no realitzada a conseqüència de l'execució d'altres actuacions no previstes en el Pla.</li> </ul>	2020	0%	0%
	<b>8.2. Informe sobre contractació en l'àmbit del Sector Públic Instrumental.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el Pla per a l'exercici 2021.</li> </ul>	2021	NE	
<b>9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES</b>	<b>9.1. Creació i posada en marxa d'un Canal Confidencial de denúncies (CONFIDENT-GVA) i adaptació del tràmit telemàtic actual de presentació de denúncies davant la IGS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esborrany de Decret elaborat i pendent de remissió per a informe de l'Advocacia. Implantació posposada al no haver-se aprovat i publicat aqueixa norma de creació.</li> </ul>	2020	NE	100%
	<b>9.2. Integració del canal CONFIDENT-GVA en el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el Pla per a l'exercici 2021.</li> </ul>	2021	NE	
	<b>9.3. Tramitació i resolució de denúncies.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En l'exercici 2020 s'han rebut 90 denúncies per irregularitats o infraccions a la legalitat que, en el seu cas, s'hagen produït, per òrgans de l'administració de la GVA i el seu sector públic instrumental, de les quals, 7 denúncies es van presentar per assetjament laboral, no havent-se presentat cap denúncia per</li> </ul>	2020-2021	100%	



		assetjament sexual o per raó de sexe. Per a major detall, veure estadístiques de les denúncies rebudes en l'apartat V d'aquest informe (efectivitat de l'actuació inspectora).			
<b>10. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE 2<sup>a</sup> INSTÀNCIA</b>	<b>10. 1. Tramitació i resolució de queixes de segona instància.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant l'exercici 2020 s'ha atés, tramitat i resolt un total de 77 queixes. A més, s'han tramitat 22 queixes de segona instància que no han sigut qualificades com a tals i s'han atés 3 peticions d'informe del Síndic de Greuges.</li> <li>D'altra banda, s'ha assessorat les conselleries i entitats del SPI sobre el funcionament de l'aplicació GVQUEJAS; s'ha sol·licitat l'actualització dels tres tipus d'usuaris i s'ha realitzat el manteniment del llistat d'usuaris de l'aplicació.</li> </ul>	2020-2021	100%	100%
<b>11. INSTRUCCIÓ P. SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN</b>	<b>11.1 Instrucció de procediments disciplinaris.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant l'exercici 2020 no s'ha ordenat la incoació de cap procediment sancionador en matèria de bon govern, procediment la instrucció del qual és competència de la IGS.</li> </ul>	2020-2021	NE	NE
<b>12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT</b>	<b>12.0.1. Detecció de febleses i propostes de millora en el funcionament dels Serveis de manteniment de les seus judicials (no prevista en el Pla IGS 2020-2021).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació d'assistència i suport a la DG de Justícia. Data remissió informe: 20/07/2020.</li> </ul>	NA	100%	100%
	<b>12.0.2. Suport al Servei de Recursos Materials i Gestió de Economicoadministrativa de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació d'assistència i suport a la DG de Justícia. Data remissió informes: 29/05/2020 y 25/09/2020.</li> </ul>	NA	100%	



	<b>l'Administració de Justícia (no prevista en el Pla IGS 2020-2021).</b>				
	<b>12.0.3. Mantindre actualitzada i operativa l'app GVA-RESPON (no prevista en el Pla IGS 2020-2021).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació urgent derivada de la declaració de l'Estat d'emergència. Informació a la ciutadania sobre novetats no sanitàries COVID-19. Lectura, resum i publicació en l'app de totes les disposicions publicades des de la declaració del primer estat d'alarma per a informació a la ciutadania, empreses i administracions públiques sobre les mesures vigents. Data d'inici: 27/03/2020.</li> </ul>	NA	100%	
	<b>12.1. Implantació d'una estratègia de gestió de qualitat en òrgans directius de l'Administració de la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista per a 2021.</li> </ul>	2020-2021	NE	
	<b>12.2. Impulsar i desenvolupar autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En l'exercici 2020 s'han realitzat, en col·laboració amb la DGTIC, millores en l'aplicació corporativa SIGCAP per a la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat. Actuació prevista en dues anualitats que ha sigut posposada al 2021 a conseqüència de la COVID-19.</li> </ul>	2020-2021	NE	
	<b>12.3. Revisió i actualització de la metodologia d'avaluació per a</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en dues anualitats que ha sigut posposada al 2021 com a conseqüència de la COVID-19.</li> </ul>	2020-2021	NE	





	<b>l'acreditació de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat.</b>				
	<b>12.4. Realitzar una avaluació de resultats d'execució del Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Qualitat 2018-2019.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data emissió informe: desembre de 2020. Remés a la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica amb data 25/01/2021.</li> </ul>	2020	100%	
	<b>12.5. Avaluar el sistema de gestió de cartes de serveis de la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació posposada al 2021 com a conseqüència de la COVID-19.</li> </ul>	2020	NE	
	<b>12.6. Consolidar i estendre el sistema de gestió de cartes de serveis.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en dues anualitats que ha sigut posposada al 2021 com a conseqüència de la COVID-19.</li> </ul>	2020-2021	NE	
	<b>12.7. Revisar i actualitzar la metodologia d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el Pla per a l'exercici 2021.</li> </ul>	2021	NE	
	<b>12.8. Exercir la coordinació autonòmica del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manteniment d'autoritats i usuaris registrats, impartir formació en el maneig de l'aplicació de suport, atenció a consultes i assessorament a les persones usuàries registrades en el sistema.</li> </ul>	2020-2021	100%	
	<b>12.9. Elaboració de l'Informe anual de queixes ateses en l'Administració del Consell.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe elaborat i publicat en compliment del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic</li> </ul>	2020-2021	100%	



		<p>instrumental. Data d'elaboració: 17/7/2020. Data de publicació: 28/7/2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Addicionalment, s'ha elaborat l'Informe de les queixes rebudes per la IGS l'any 2019. Data de l'informe: 15/6/2020.</li> </ul>			
	<b>12.10. Desenvolupar el sistema de reconeixement de la qualitat dels serveis (certificacions de qualitat i premis).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuació prevista en el Pla per a l'exercici 2021.</li> </ul>	2021	NE	
	<b>12.11. Coordinar la xarxa de Qualitat de l'Administració de la Generalitat Valenciana.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública (CIMAP) creada per Decret 26/2020, del Consell, de 21 de febrer.</li> </ul>	2020-2021	NE	
	<b>12.12. Extensió de Bones pràctiques en la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuació prevista en el Pla per a l'exercici 2021</li> </ul>	2021	NE	


**Taula nº. 4.- PLA IGS 2020-2021 - PROCESSOS DE SUPORT: RESULTATS EN 2020.**

PROCÉS/SOS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUITS	ANY PREVIST D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT EN 2020 (%)	EXECUCIÓ PROCÉS/SOS (%)
<b>13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS</b>	<b>13.1. Revisió i actualització del pla d'acolliment al personal de la IGS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla d'acolliment del personal de la IGS: revisat i actualitzat el 26/2/2020.</li> </ul>	2020-2021	100%	100%
	<b>13.2. Realització del curs de perfeccionament per a la inspecció de serveis.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació posposada al 2021 com a conseqüència de la COVID.</li> </ul>	2020-2021	NE	
<b>14. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ</b>	<b>14.1. Registre, arxiu, control i seguretat d'expedients.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el Pla per a l'exercici 2021.</li> </ul>	2021	NE	100%
	<b>14.2. Reorganització del servidor de la IGS i actualització de la informació que conté la pàgina web.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualització per a realitzar en 2021 (després de l'aprovació de l'ordre de desenvolupament del ROF de la Conselleria).</li> </ul>	2020-2021	100%	
<b>15. ASSUMPTES GENERALS</b>	<b>15. Suport tècnic i administratiu i elaboració de plecs i seguiment de contractes.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació que inclou la preparació i presentació de la documentació (memòries, plecs i informes) per a la tramitació de contractes, convenis, etc.</li> </ul>	2020-2021	100%	100%
<b>16. JORNADES I ESDEVENIMENTS</b>	<b>16.1 Organitzar i celebrar una jornada de les inspeccions de serveis de les diferents administracions públiques.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació prevista en el Pla per a l'exercici 2021.</li> </ul>	2021	NE	NE



	<p><b>16.2 Organitzar una trobada amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals (INVASSAT), les inspeccions sectorials de sanitat, educació i serveis socials i les Unitats de Resolució de Conflictes (URCs) per a establir pautes de coordinació i col·laboració en l'atenció a denúncies per assetjament laboral.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Després de l'aprovació de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, que desenvolupa el ROF de la Conselleria, l'objectiu de l'actuació es veu modificat en assumir la IGS la coordinació i gestió de les Unitats de Resolució de Conflictes (URCs).</li> </ul>	<p>2020</p>	<p>NE</p>	
--	--	--	-------------	-----------	--

## **ANNEX II**

**ADDENDA 2021: NOUS OBJECTIUS QUE S'INCORPOREN AL PLA**



PROCÉS		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL-LABORACIÓ											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b> <b>4.3.8. Donar suport tècnic i assistència al Grup de treball creat per Resolució de 27 de gener de 2021, de la consellera de Justícia, Interior i Administració Pública. (DOGV núm. 9009, d'1 de febrer de 2021).</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>La comissió creada a través de la Resolució citada té com a missió la identificació dels àmbits necessitats de modificació, tant en el model organitzatiu, el règim de funcionament o de la gestió de personal com en els procediments administratius relacionats amb la inversió i l'absorció dels fons comunitaris, així com la proposta de les mesures concretes i de les reformes normatives que, en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, facen possible la gestió eficaç dels fons destinats a la recuperació econòmica i social i a la transformació del model productiu, sense minvament de la transparència i de les garanties procedimentals.</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>							<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'Inspector General de Serveis prestarà assistència i suport tècnic al Grup de Treball (Comissió), conjuntament amb les persones titulars de la Subdirecció General de Planificació i Règim Jurídic, i de la Direcció General de Funció Pública.</li> <li>La comissió, que té la naturalesa de grup de treball adscrit a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, es crea per a l'estudi i proposta de les mesures de modernització que l'Administració de la Generalitat ha d'implementar per a l'adequada execució de l'Estratègia Valenciana per a la Recuperació.</li> </ul>							<ul style="list-style-type: none"> <li>Suport i assistència tècnica prestada a la citada Comissió.</li> </ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>								
2020			2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.		
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													



PROCÉS		5. DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER: PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES											
Projecte o Actuació/ns:													
5.5. Elaboració del mapa d'avaluació de riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació previstos en la Llei 22/2018 (art. 22 i 23).													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació de la metodologia d'elaboració del mapa d'avaluació de riscos i resultats de les experiències pilot d'autoavaluacions (en les àrees de contractació, subvencions i personal).</li> <li>• Constitució de la Comissió Tècnica de Coordinació i celebració de la primera reunió.</li> <li>• Desenvolupament del nou Mapa d'Avaluació de Riscos actualitzat.</li> <li>• Suport per a la posada en marxa dels plans d'autoavaluació per les entitats designades per la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (CIPIMAP).</li> </ul>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar la metodologia d'elaboració del mapa d'avaluació de riscos i resultats de les experiències pilot d'autoavaluacions davant la CIPIMAP.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació realitzada en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituir la Comissió Tècnica de Coordinació i celebrar la primera sessió.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comissió constituïda en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolupar el nou Mapa d'Avaluació de Riscos actualitzat amb dades de l'exercici 2019 per a la seua posterior aprovació.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa d'Avaluació de Riscos actualitzat en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar al personal de les conselleries i entitats que realitzen els plans d'autoavaluació en la metodologia per a la seua realització.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació realitzada en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessorar en la realització dels plans d'autoavaluació per les entitats designades.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessorament prestat en el termini previst.</li> </ul>							
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)								
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
<b>OBSERVACIONS</b>													
Actuació que dona continuïtat i complementa l'actuació 5.2 del Pla inicialment aprovat i que s'aborda després de disposar de la corresponent metodologia d'avaluació de riscos elaborada en 2020.													



PROCÉS	6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>												
6.12. Efectuar el disseny i la implantació de l'avaluació de l'acompliment del personal de l'Administració de la Generalitat.												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Després de la realització en 2020, en execució d'aquest pla, del diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa del sistema per a l'avaluació de l'acompliment del personal de l'administració de la Generalitat, en el qual s'han dictat les oportunes recomanacions per a la seua implantació, es planteja continuar amb una nova actuació dirigida a iniciar i coordinar una experiència pilot que permeta testar el model d'avaluació de l'acompliment, i això amb caràcter previ a l'aprovació de la normativa de desenvolupament i la seua extensió a la resta de l'organització, que haurà de promoure la Direcció General de Funció Pública, com a òrgan directe responsable de gestionar l'avaluació de l'acompliment a través del Servei d'Avaluació de l'Acompliment de la seua Subdirecció General de Promoció Professional.</li> </ul>												
<b>OBJETIVO/S</b>						<b>INDICADOR/ES</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciar i coordinar l'experiència pilot a través d'elaborar les instruccions i documents de suport necessaris i la proposta del pla per a la seua implantació.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració d'instruccions, documents de suport i proposta del pla elaborats en termini.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impartir formació al personal de les unitats que participen en l'experiència pilot.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Activitats formatives realitzades en termini.</li> </ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												
Actuació a desenvolupar amb la implicació del nou Servei d'Avaluació de l'Acompliment citat.												





PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS											
Projecte o Actuació/ns:													
6.13. Elaboració del contingut del mòdul d'avaluació per objectius del curs autoformatiu per a la prestació de serveis en la modalitat de teletreball.													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Col·laborar amb l'IVAP en la preparació del mòdul corresponent a l'avaluació del treball desenvolupat en la modalitat de teletreball, que s'integrarà en el curs d'específic de caràcter autoformatiu que haurà de realitzar el personal que participe en programes de teletreball.</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar una proposta del contingut del mòdul d'avaluació per objectius del curs autoformatiu a implementar per l'IVAP.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Contingut del mòdul formatiu elaborat en termini.</li> </ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>								
2020			2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.		
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													
Forma part també de les relacions d'aliança i col·laboració que la IGS manté amb l'IVAP.													



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES										
Projecte o Actuació/ns:												
6.14. Avaluació de la repercussió de la prestació de serveis en la modalitat de teletreball.												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaluar, després de l'aprovació i execució dels programes de teletreball corresponents, la repercussió que el servei prestat en aquesta modalitat pugui tindre en l'organització, funcionament i prestació dels serveis per part de les diferents unitats i òrgans acollits a aquesta modalitat, prestant especial atenció a la perspectiva de gènere.</li> </ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuacions orientades a la preparació d'una metodologia per a l'avaluació global de la repercussió del teletreball en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat d'acord amb el que es preveu en la normativa.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodologia elaborada.</li> </ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												
Actuació condicionada a l'aprovació de la normativa en matèria de teletreball i la implantació dels programes de teletreball.												



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I EVALUACIONS											
Projecte o Actuació/ns:													
6.15. Coordinació de la informació sobre absentisme del personal empleat públic proporcionada pels òrgans competents en matèria de personal.													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervenció que ha de partir d'una identificació i anàlisi prèvia, en l'àmbit del personal objecte de l'actuació, de l'abast de l'absentisme i dels diferents sistemes d'informació actualment utilitzats per al seu registre, així com dels principals actors i responsables de personal implicats.</li> <li>A continuació, es proposa dissenyar un sistema d'indicadors que permeti realitzar una adequada coordinació de la informació sobre l'absentisme.</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir l'abast del sistema d'informació, analitzar els diferents sistemes utilitzats en l'actualitat i identificació de tots els actors implicats.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració del corresponent estudi del sistema en el termini establert.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dissenyar un sistema d'indicadors per al seguiment de la informació de l'absentisme.</li> </ul>													
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>													



PROCÉS.	9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES D'ASSETJAMENT LABORAL)											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>												
9.4 Coordinació i gestió de les Unitats de Resolució de Conflictes (URC's).												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dissenyar i aplicar mecanismes de coordinació en les URCs que permeten realitzar una gestió eficaç dels conflictes laborals i de les situacions d'assetjament laboral en les quals intervenen, en aplicació del Protocol de Prevenció i Actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat (Protocol aprovat per la Comissió de Seguretat i Salut en el Treball el 4/10/2017). I tot això en compliment de la nova funció atribuïda a la IGS (Article 21.2.h de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de desenvolupament del ROF).</li> <li>Les directrius i instruccions per a articular i fer efectiva aqueixa coordinació es realitzarà sobre les URCs existents (tres en l'actualitat), la constitució i el manteniment de la qual competeix a les diferents sotssecretàries o òrgans amb competències en matèria de personal, en el cas dels organismes autònoms, i a la Direcció General de Funció Pública.</li> </ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar un diagnòstic de situació de les URCs, recopilant, a través de la Direcció General de Funció Pública, informació del seu número, composició, reglaments de funcionament i activitat desenvolupada en l'últim any.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar informe diagnòstic de situació que identifique febleses i propose les corresponents millores.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar directrius i instruccions que permeten articular la seua efectiva coordinació.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrius i instruccions elaborades en el termini previst.</li> </ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												
Actuació que modifica també l'actuació 16.2 de Pla IGS 2020-2021 aprovat. El pla de formació de l'IVAP ofereix per a 2021 dos cursos de Formació en Prevenció de Riscos per a les URCs (cursos 1988 i 2025) pel que no incloem en aquesta fitxa cap activitat formativa addicional.												



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b> <b>12.13. Mantindre operativa i actualitzada l'app GVA-Respon fins a la finalització del contracte vigent.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudi i anàlisi de les disposicions legals i normatives vigents a cada moment, relacionades amb la pandèmia per COVID-19, amb la finalitat de facilitar informació a la ciutadania sobre totes les novetats no sanitàries aprovades, utilitzant per a això un llenguatge clar i comprensible a través d'una app mòbil (GVA_Respon).</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar la ciutadania sobre les novetats no sanitàries COVID 19 a través de l'app GVA Respon.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació de l'app GVA_Respon actualitzada en termini.</li> </ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020			2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.		
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													
El servei de manteniment tècnic de les dades incloses en l'app GVA RESPON es realitza a través d'un contracte menor a proposta del servei de qualitat i simplificació consistent en una bossa d'hores adjudicat per l'anterior Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, que finalitza el pròxim 31 de maig de 2021.													