

INFORME FINAL D'AVALUACIÓ DEL PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2020-2021



CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
SOTSSECRETARIA

Inspecció General de Serveis

INFORME DE
RESULTATS

ÍNDICE

I. RESUM EXECUTIU	2
1. ESTRUCTURA I FINALITAT DE L'INFORME	2
2. RECURSOS DEL PLA	3
3. RESUM DE L'EXECUCIÓ	3
II. INTRODUCCIÓ	8
III. RECURSOS ASSIGNATS	12
1. RECURSOS PERSONALS	12
2. RECURSOS ECONÒMICS	12
IV. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS I RESULTATS ACONSEGUITS	13
1. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS	13
2. RESULTATS ACONSEGUITS	15
V. EFECTIVITAT DE LES ACTUACIONS D'INSPECCIÓ	17
1. ANÀLISI QUANTITATIVA DE LES ACTUACIONS DESENVOLUPADES	17
2. ABAST DE L'ANÀLISI I PROBLEMES DE FUNCIONAMENT DETECTATS	24
VI. RESULTATS DEL SISTEMA D'ALERTES	36
1. SITUACIÓ ACTUAL DEL SISTEMA D'ALERTES	36
2. ESTAT DE LES BASES DE DADES	36
3. ESTAT DELS SISTEMES INFORMÀTICS	37
4. AVALUACIONS I MAPES DE RISCOS	38
5. COL-LABORACIÓ D'INSTITUCIONS, ORGANISMES I ENTITATS PER A L'OBTENCIÓ D'INFORMACIÓ... ..	38
6. CONSIDERACIONS PER A MAXIMITZAR L'EXPLOTACIÓ DEL SISTEMA D'ALERTES	39
ANNEX I.- TAULES RESUM DEL GRAU DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS DEL PLA	41



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 quatre 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) juntament amb el detall del grau de compliment del Pla (Annex I), l'efectivitat de l'acció inspectora (V) i els resultats aconseguits derivats del desplegament i implantació del sistema d'alertes (VI).

En relació amb el seu abast, és tracta d'un informe d'avaluació global del Pla IGS 2020-2021, que complementa al d'avaluació intermèdia realitzada després de la finalització del primer any d'execució (anualitat 2020) i que va tindre com a resultat una adaptació del pla per a l'exercici 2021 a les noves necessitats i demandes sobrevingudes.

L'informe te 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.
- 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 el 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 els exercicis 2020 i 2021, 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, havent-se cobert un d'ells en el primer trimestre de l'exercici 2022. A aquests recursos s'afigen dos llocs més de prefectura d'unitat que li donen suport administratiu.

A més de els recursos personals, la IGS ha disposat en el període 2020-2021 dels següents recursos econòmics:

- Se 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, va alterar la previsió d'execució d'altres contractes dirigits a satisfer les necessitats derivades de realitzar activitats de difusió del projecte SALER, que ha sigut posposada a l'exercici 2022.
- Se ha adjudicat i executat un contracte menor per import de 15.730 euros (IVA inclòs) per a completar 5 avaluacions de Qualitat dels serveis públics i s'ha revisat la Metodologia d'Avaluació per a l'acreditació de qualitat dels serveis públics.

3. RESUM DE L'EXECUCIÓ

El **percentatge d'execució del Pla IGS 2020-2021 ha aconseguit un 87%, percentatge que es considera satisfactori** tenint en compte la situació de pandèmia patida per la COVID-19 que ha obligat a abandonar, modificar o posposar algunes actuacions inicialment previstes i incorporar un nombre rellevant d'actuacions sobrevingudes que, no incloses en el pla inicial, es van incloure en la corresponent addenda per a 2021 i que han hagut de ser desenvolupades.

En relació amb els resultats obtinguts al final del període (**apartat IV de l'informe**, on es descriuen íntegrament), **cal destacar, com més rellevants, les següents actuacions realitzades i finalitzades:**

1. **En el camp de la planificació estratègica** se 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), al qual posteriorment, després de l'avaluació intermèdia realitzada en finalitzar l'exercici 2020, es va incorporar una addenda que modificava el pla inicial per a ser executada en 2021. A més, el sistema de gestió propi de la IGS (a través de l'aplicació denominada GEISER) ha sigut 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 i a l'abril de 2021 l'Informe d'Avaluació



de la primera anualitat del Pla IGS 2020-2021 (anualitat 2020). Aqueixos informes van ser remesos al Consell amb data 25/06/2020 i 28/5/2021, publicant-se en la pàgina Web de la Conselleria i en el portal de GVA-Oberta. També en aquesta matèria i al o llarg de l període avaluat s'ha publicat un total de 215 fitxes resum individualitzades d'actuacions realitzades per la IGS d'inspecció i control (12 ordinàries i 10 extraordinàries) i 193 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, per a procedir a la seua tramitació.
4. Les **relacions d'aliança i col·laboració**, se 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 d'Hisenda i Funció Pública), de la qual la pròpia IGS és membre, participant en els seus grups de treball i assistint per videoconferència a les Jornades celebrades el 9/12/2020 i el 17/11/2021).

En un àmbit més operatiu s'ha continuat amb 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 sis cursos de formació en línia en els quals han participat més de 500 persones. Així mateix, en l'exercici 2020, es van mantindre 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. Durant l'exercici 2021, s'han mantingut les reunions ordinàries de coordinació establides en la normativa.

5. Entre les **actuacions ordinàries d'inspecció i control** realitzades 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, l'elaboració d'unes directrius comunes sobre els Plans de control en les subvencions per concurrència competitiva, una avaluació del grau d'utilització de les aplicacions corporatives disponibles en la Generalitat i el procés d'atenció de demandes de necessitats en relació amb els aplicatius, l'elaboració de directrius sobre el contingut i formulació de plans i programes i una anàlisi del procés de contractació en l'Administració de la Generalitat.
6. Com a **actuacions extraordinàries**, s'han executat un total de six actuacions, quatre que afecten els departaments de Justícia (sobre presumptes incompatibilitats de personal, depòsits judicials, la ciutat de la Justícia de Castelló i espectacles), una d'Agricultura (sobre el centre de neteja i desinfecció d'un Escorxador) i una en matèria de ports (sobre gestió de tarifes i taxes portuàries).



7. Durant els exercicis 2020 i 2021 s'han presentat i atés un total de **298 denúncies per presumptes irregularitats o infraccions a la legalitat** en l'àmbit de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, 16 de les quals, ho van ser, per assetjament laboral.
8. S'han atés i tramitat un total de **147 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), van ser les que es van veure més afectades per la situació derivada de la pandèmia per COVID-19, la qual cosa va suposar la suspensió temporal dels programes d'autoavaluacions de qualitat i de cartes de serveis. En el període avaluat, s'ha revisat i actualitzat la metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat i s'han completat 5 contrastacions d'acte d'avaluacions de qualitat. A més, s'ha revisat i millorat l'aplicació informàtica de suport utilitzada per a la pràctica d'autoavaluacions i d'avaluacions de qualitat dels serveis en la Generalitat, s'ha elaborat un informe d'avaluació de l'Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics 2018-2019; i s'han elaborat i publicat dos Informes anuals sobre les Queixes, Suggestiments i Agraïments presentades en els exercicis 2019 i 2020, en els quals s'agrupa i compara les queixes rebudes en els diferents departaments de l'Administració del Consell i els seus organismes autònoms, en compliment del decret abans citat.
10. Derivat de la situació de pandèmia i de la necessitat d'atendre situacions sobrevingudes, en l'exercici 2020, la IGS va realitzar **tres actuacions noves no contemplades en el seu pla inicial** relacionades amb les competències de la Conselleria d'adscripció de la IGS. En particular:
 - Amb la participació de tot l'equip de personal inspector, es va mantindre 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 va mantindre fins al 31 de maig de 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 Econòmic-Administrativa de la Direcció General de Modernització i les Relacions amb l'Administració de Justícia, presentant-se propostes de millora en els processos de contractació i tramitació de factures.
 - Informe sobre els serveis de manteniment de les Seus Judicials, a fi de avaluar la proposta realitzada per part d'aqueix òrgan en relació amb l'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 el 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 durant el període avaluat, així com una anàlisi de l'efectivitat de les mesures recomanades que s'han considerat



més rellevants, tenint en compte que la implantació de les recomanacions formules en els informes exigeixen amplis períodes de temps per a incorporar els canvis.

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 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: la revisió dels processos de càrrega d'informació des de la Plataforma de Contractació del Sector Públic per a millorar la identificació d'òrgans de contractació; la integració d'informació d'alts càrrecs 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, en col·laboració amb la DGTIC; la introducció d'algorismes de comparació aproximada de cadenes de text per a incorporar un factor percentual al grau de coincidència en la identificació de relacions entre persones i entitats en la informació del BORME; i 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. La integració en el sistema d'alertes d'informació en matèria de subvencions i contractes de la Generalitat, segueix suspesa temporalment a l'espera que s'aprove i publiqui el Reglament 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".

En l'exercici 2020 es va elaborar 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 va ser validada en aqueix exercici mitjançant la realització de tres avaluacions pilot en les quals van col·laborar, de manera voluntària, tres entitats del Sector Públic Instrumental: IVACE, FGV i IVAM. El 28 de desembre de 2021 es va presentar a la citada Comissió la metodologia per a la realització dels plans d'autoavaluació de riscos, acordant-se l'inici dels treballs per a l'elaboració del Mapa de riscos.

13. En aquest informe ha sigut inclosa també l'avaluació de les accions que es van incorporar en l'addenda de l'exercici 2021 del Pla IGS 2020-2021 a conseqüència de les noves funcions assignades a la IGS derivades 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, que anteriorment estaven assignades a la Direcció General de la Funció Pública, i en particular:



- ✓ La coordinació i gestió de les Unitats de Resolució de Conflictos 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 pla d'actuació de la Inspecció General de Serveis 2020-2021 (d'ara en avant Pla IGS 20-21), elaborat amb un horitzó temporal biennal, va ser aprovat per Resolució de la llavors directora general de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública¹ 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).

Finalitzat el període de vigència del Pla IGS 2020-2021, s'elabora aquest informe final de resultats 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.

L'informe d'avaluació final de resultats que ací es presenta s'estructura **en sis apartats** que inclouen, a més de un resum executiu i aquest mateix apartat introductori, quatre apartats més en els quals es recull el següent: els recursos assignats per a la seua execució, els criteris d'avaluació utilitzats i resultats aconseguits en els seus dos anys de vigència, l'efectivitat i impacte de les actuacions d'inspecció i, finalment, un apartat específic dedicat a avaluar els resultats obtinguts del Sistema d'Alertes (SALER). Addicionalment s'afeg un **Annex I** que incorpora unes Taules resumeixen del grau de compliment dels objectius del Pla.

La quantificació percentual de 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.

D'altra banda, no podem obviar citar en aquesta introducció, igual que vam fer en l'informe d'avaluació de l'any 2020, la situació de pandèmia per COVID-19 que ha tingut una important repercussió en el propi desenvolupament i execució del Pla 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 prioritats d'altres accions inicialment aprovades.

¹ 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).



Finalment, cal assenyalar que, igual que es va fer amb el propi pla de la IGS i el primer informe d'avaluació elaborat després de complir-se el primer any de vigència d'aquest Pla (informe que tenia caràcter d'avaluació intermèdia, de revisió i actualització després de superar l'equador de la seua vigència), aquest informe final d'avaluació serà publicat també, després de la seua remissió al Consell, en el portal de transparència GVA-Oberta (<http://gvaoberta.gva.es/es/inspeccion-general-de-servicios>) i això 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 pàgina web de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública a través del següent enllaç:

<https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios>

Finalment i a continuació, abans d'abordar el propi informe final de resultats, considerem convenient fer una referència breu en aquesta introducció, en primer lloc, als objectius generals inicialment plantejats i al seu desplegament seguint un esquema de gestió per processos i, en segon lloc, incloure una explicació dels canvis que es van aprovar en la formulació inicial d'aquest pla, després de l'avaluació realitzada en concloure el seu primer any d'execució .

II.a) EL PLA DE LA IGS_2020-2021: OBJECTIUS GENERALS

En compliment de la seua missió (formulada i inclosa en el propi Pla) i en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, la IGS desenvolupa la seua labor a l'empara de la Llei 22/2018, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes er 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) i del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, norma que regula l'exercici de la seua competència i funcions.

El pla IGS 2020-2021, amb un horitzó temporal de dos anys, es va marcar dotze objectius generals, que reproduïm a continuació:

1. Desenvolupar la Llei 22/2018, 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, a través d'elaborar i tramitar un projecte de reglament que revise, actualitze i substituïska a l'actual Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.
2. Desenvolupar metodologies i eines tecnològiques que permeten a la IGS avançar en el desplegament del sistema d'alertes SALER, mitjançant l'anàlisi de riscos, derivat de l'elaboració de Mapes de Risc i l'execució de plans individuals d'autoavaluació, i amb el disseny i implementació d'aplicacions informàtiques específiques, en llaures a previndre les irregularitats i males pràctiques administratives.
3. Culminar el desenvolupament del sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER), ja iniciat en execució del pla anterior, que ordene i agilitze tots els seus processos, optimitze els seus recursos i millore la seua productivitat, tot això per a aconseguir la màxima efectivitat en el compliment de la seua missió.
4. Prioritzar i dirigir accions específiques, en diferents àmbits de gestió, per a fer un efectiu control de legalitat en les actuacions de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.



5. Fer un seguiment efectiu del grau de compliment de les recomanacions de millora formulades per la IGS en desenvolupament d'aquelles actuacions d'inspecció i control més rellevants executades en anys anteriors.
6. Prestar una atenció efectiva i àgil a les denúncies, queixes i reclamacions presentades davant la IGS.
7. Promoure l'excel·lència en la gestió i la millora de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat a través del desenvolupament d'accions concretes dirigides a implantar una cultura de gestió de qualitat en la Generalitat i generalitzar l'ús d'instruments de millora de la qualitat com ara les cartes de serveis i la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat.
8. Contribuir al bon govern de la Generalitat i millorar el funcionament de la seua administració a través de la realització d'auditories, anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència.
9. Potenciar i desenvolupar una efectiva política d'aliances i col·laboracions en aquelles matèries competència de la IGS, amb altres òrgans de control interns i externs i amb òrgans responsables d'impulsar i executar les polítiques de qualitat, tant de la mateixa Generalitat com amb els d'altres administracions públiques.
10. Exercir una coordinació efectiva dels òrgans sectorials d'inspecció de la Generalitat, sumant esforços i evitant duplicitats en el desenvolupament de les seues actuacions.
11. Reforçar i potenciar la formació del personal adscrit a la IGS i la seua participació activa en actes i esdeveniments relacionats amb matèries de la seua competència.
12. Visibilitzar i posar en valor el treball desenvolupat per la IGS a través de desenvolupar accions dirigides a garantir la màxima transparència en la seua actuació i la permanent rendició de comptes.

El contingut del Pla IGS 20-21 va mantindre una estructura, en la seua formulació i desplegament, similar a la utilitzada en el pla biennal anterior, agrupant totes les seues accions i/o projectes amb un enfocament de gestió per processos, diferenciant processos estratègics, operatius i de suport.

II.b) CANVIS INTRODUÏTS EN EL PLA IGS 2020-2021 DESPRÉS DE L'AVALUACIÓ REALITZADA EN FINALITZAR EL SEU PRIMER ANY D'EXECUCIÓ

Durant el desplegament del pla, la IGS va realitzar, amb caràcter quadrimestral i anual, un seguiment de la seua execució que va tindre com a principal i primera fita, l'elaboració i publicació de l'Informe Anual de Resultats del Pla 2020 (Informe que pot ser consultat, dins del apartat de rendició de comptes, en el següent enllaç: <https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios>)

Aquest informe, que va avançar els resultats de l'execució del Pla inicial després de finalitzar el seu primer any d'execució, va servir per a revisar i ajustar la planificació inicialment aprovada, amb l'objectiu de corregir i adaptar la seua formulació a les noves necessitats o esdeveniments sobrevinguts. Per la seua extensió, obviem reproduir ací els canvis introduïts en la planificació inicial que queden perfectament recollits en l'Addenda que per a 2021 es va incorporar a l'informe d'avaluació 2020 i que pot consultar-se en l'enllaç abans citat. No obstant això, si volem destacar ací, per la seua importància, les tres raons principals (fets significatius ocorreguts en 2020) que van motivar una modificació de la planificació inicial, generant retards en algunes actuacions i obligant



amb això a posposar part del treball previst inicialment en l'exercici 2020 per a ser executat en 2021, i reproduïm a continuació :

1. 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) que ens va obligar a posposar algunes actuacions contemplades en el Pla inicial al no tindre una plena disponibilitat d'interlocutors. Al costat de això, en aqueix context, l'òrgan directiu del qual depèn la IGS va efectuar nous encàrrecs no previstos, entre altres, el relatiu a mantindre operativa i actualitzada l'app GVA-Respon creada arran de la pandèmia o l'elaboració del contingut del mòdul d'avaluació per objectius del curs acte formatiu per a la prestació de serveis en la modalitat de teletreball.
2. 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, respectivament. Per tant, el pla es va iniciar amb 10 llocs d'inspectors/as coberts i durant la seua execució es va comptar únicament amb 8 llocs d'inspector/a coberts (això va suposar una reducció d'un 20% d'efectius).
3. Finalment , 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 qual es regula el teletreball com a modalitat de prestació de serveis del personal empleat públic de l'Administració de la Generalitat (Decret 49/2021, d'1 d'abril, del Consell, DOGV núm. 9059 de 12/4/2021) va suposar la incorporació de les següents noves funcions que, relacionades amb l'àmbit competencial de la Funció Pública i no desenvolupades amb anterioritat per la IGS, tindran continuïtat futura:
 - Efectuar el disseny i la implantació de l'avaluació de l'acompliment del personal de l'Administració de la Generalitat.
 - Elaborar el contingut del mòdul d'avaluació per objectius del curs autoformatiu per a la prestació de serveis en la modalitat de teletreball.
 - Avaluar en l'organització la repercussió de la prestació de serveis en la modalitat de teletreball.
 - Coordinar la informació sobre absentisme del personal empleat públic proporcionada pels òrgans competents en matèria de personal.
 - Coordinar i gestionar les Unitats de Resolució de Conflictes (URCs).



III. RECURSOS ASSIGNATS

1. RECURSOS PERSONALS

Per a l'execució de les actuacions del Pla, la IGS ha comptat, durant l'exercici 2021, amb un Inspector General de Serveis i un total de 8 llocs d'inspector/a coberts, la qual cosa suposa una reducció d'un 20% de recursos de personal tècnic respecte a exercicis anteriors, afectant el grau d'execució del Pla ara avaluat. Durant l'exercici 2020, 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, però tots dos llocs de treball no van ser coberts durant l'exercici 2021, cobrint-se un lloc a la fi de febrer de l'exercici 2022. A més, amb funcions de suport, s'ha comptat amb 2 caps/as d'equip de gestió administrativa i suport, un dels quals ha canviat de titular fins a tres ocasions durant l'execució del pla, la qual cosa ha generat també distorsions derivades de la necessitat de donar formació a aquest personal administratiu que no comptava amb experiència prèvia en la matèria i desconeixia el funcionament de la IGS.

2. RECURSOS ECONÒMICS

Durant el període avaluat, 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 executada en el 2020 en relació amb el **desenvolupament del projecte SALER** i l'actuació executada en el 2021 **de la realització de 5 avaluacions de Qualitat dels serveis públics i revisió i actualització de la Metodologia d'Avaluació per a l'acreditació de qualitat dels serveis públics**, amb els quals s'ha comptat amb el suport de dues empreses 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. Així mateix, en l'exercici 2021 s'han completat 5 avaluacions de Qualitat dels serveis públics i s'ha revisat la Metodologia d'Avaluació per a l'acreditació de qualitat dels serveis públics, amb el suport d'un contracte menor que ha sigut adjudicat en el 2021 per 15.730 euros (IVA inclòs).

D'altra banda, s'ha ajornat a 2022 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 s'ha eliminat del Pla l'actuació d'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).



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 valora 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).

Per un altre i per al càlcul de la puntuació final del grau d'execució del pla en el seu conjunt, que no varia amb independència de l'annualitat que s'avalua del pla, apliquem un **factor corrector** per a cada tipus de processos (segons siguin estratègics, operatius o de suport). En l'informe d'avaluació de resultats del 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 núm. 1.- Criteris de ponderació utilitzats per als projectes/actuacions de cada procés

TIPOLOGÍA DE PROCESSOS	PROJECTES I/O ACTUACIONS DESENVOLUPATS 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%
	PUNTUACIÓ TOTAL	100%
OPERATIUS	5. Previsió 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%
	PUNTUACIÓ TOTAL	100%
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%
	PUNTUACIÓ TOTAL	100%



2. RESULTATS ACONSEGUITS

2.1. COMPLIMENT D'OBJECTIUS

En l'Annex I d'aquest informe s'exposa, de forma resumida i en format de taula (**Taules números 2, 3 i 4**), els **resultats finals de l'execució del Pla de la IGS 2020-2021**. 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** per a cadascun d'ells **i el seu grau de compliment en els exercicis 2020 i 2021** (expressat en termes de percentatge d'assoliment aconseguit).

Durant el període avaluat i com ja s'ha anticipat en l'apartat II introductori d'aquest informe, a conseqüència de l'execució de nous encàrrecs no previstos inicialment en el pla, s'han posposat determinades actuacions a l'exercici 2022, qualificant-se en aquest informe com **no avaluables (NE)**. En aquest sentit, 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 I** abans citat i els percentatges d'execució ponderada reflectits per a cada grup de processos, a continuació, en la següent **taula núm. 5**, exposem el **percentatge d'execució global aconseguit** en execució del Pla (execució global que ha sigut igualment ponderada atenent els criteris ja assenyalats en el punt 1 d'aquest mateix apartat IV):



Taula núm. 5.- Anàlisi final del grau d'execució del Pla IGS 2020-2021

TIPOLOGIA DE PROCÉS	PROJECTES I/O ACTUACIONS DESENVOLUPATS EN CADASCUN DELS SEGÜENTS PROCESSOS	% D'EXECUCIÓ EN 2020- 2021	% D'EXECUCIÓ PONDERADA
ESTRATÈGICS	1. Planificació i desenvolupament del sistema de gestió de la IGS	73%	78%
	2. Transparència i rendició de comptes	100%	
	3. Actuacions normatives	62%	
	4. Relacions d'aliança i col·laboració	79%	
OPERATIUS	5. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives: Desenvolupament del Projecte SALER	75%	89%
	6. Actuacions Ordinàries (d'inspecció i control; anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència).	99%	
	7. Actuacions Extraordinàries	100%	
	8. Revisió d'actuacions d'anys anteriors	NE	
	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	96%	
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		87%	

A la vista de l'anterior, **el grau global d'execució del Pla IGS 2020-2021 ha aconseguit un 87%**, percentatge que es considera satisfactori tenint en compte que l'execució d'aquest pla s'ha vist afectada per 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 els exercicis 2020 i 2021 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 i la seua posterior addenda, 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 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 troben actualment en fase d'investigació, les quals, seran incloses en l'informe d'avaluació de l'exercici 2022.

Per a fer una avaluació de l'efectivitat de l'acció inspectora comencem per fer una primera anàlisi quantitativa de totes aquestes actuacions per a, a continuació, determinar l'abast de l'anàlisi realitzada i les mesures adoptades en relació amb les recomanacions més rellevants formulades.

1. ANÀLISI QUANTITATIVA DE LES ACTUACIONS DESENVOLUPADES

1.1. Actuacions derivades de denúncies

En l'exercici 2021 s'ha produït **un increment del 131%** en el nombre de denúncies rebudes respecte a l'exercici 2020 (90 denúncies en l'exercici 2020 i 208 denúncies en l'exercici 2021).

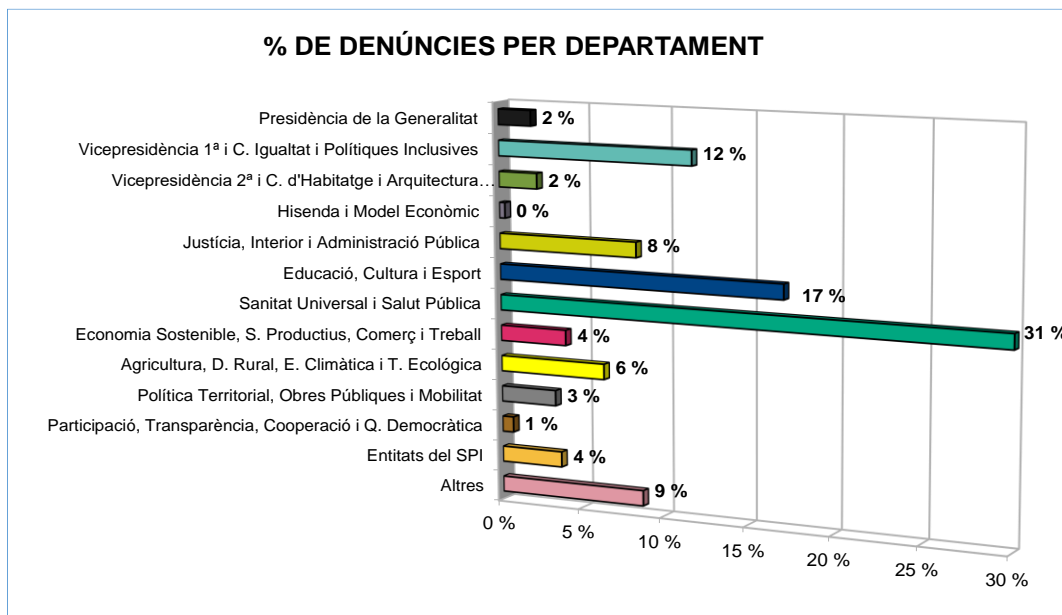
D'altra banda, durant el període 2020-2021, la IGS ha rebut **un total de 298 denúncies**, la qual cosa suposa un **increment del 144%** respecte al pla anterior corresponent al període 2018-2019 (122 denúncies).

De l'anàlisi de **denúncies per departaments** (veure **taula i gràfic núm. 6**) cal assenyalar que les denúncies rebudes afecten diverses matèries, sent les més rellevants els **tres departaments** que compten amb inspeccions sectorials: la Conselleria de Sanitat i Salut Universal (31%), la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport (17%) i la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (12%).



Taula i gràfic núm. 6: Distribució de denúncies rebudes en 2020-2021 per departament afectat.

Departamentos GVA	Nº
Presidència de la Generalitat	6
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives	35
Vicepresidència 2ª i C. d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	7
Hisenda i Model Econòmic	1
Justícia, Interior i Administració Pública	25
Educació, Cultura i Esport	51
Sanitat Universal i Salut Pública	93
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball	12
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	19
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	10
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica	2
Entitats del SPI	11
Altres	26
TOTAL	298

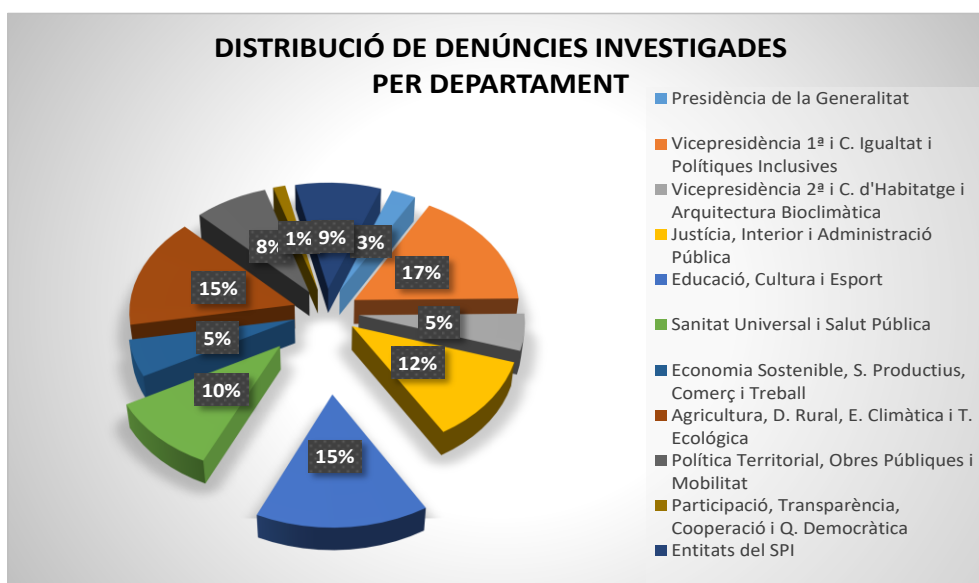


Tenint en compte que no totes les denúncies rebudes són investigades per la IGS (ja que existeixen denúncies inadmeses, arxivades o derivades) es mostra, a continuació, la distribució de les denúncies investigades per departaments. Durant el període 2020-2021, **existeixen tres departaments que excedeixen del 15% del total de denúncies analitzades** (78 denúncies), amb el següent desglossament: la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (16,7%), la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport (15,4%) i la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica (15,4%).



Taula i gràfic núm. 7: Distribució de denúncies investigades en 2020-2021 per departament

Departaments GVA	Denúncies
	Nº
Presidència de la Generalitat	2
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives	13
Vicepresidència 2ª i C. d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	4
Justícia, Interior i Administració Pública	9
Educació, Cultura i Esport	12
Sanitat Universal i Salut Pública	8
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball	4
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	12
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	6
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica	1
Entitats del SPI	7
TOTAL	78



Analitzades les anteriors denúncies cal assenyalar que, en el cas dels tres departaments assenyalats, les denúncies investigades van tractar sobre les següents matèries:

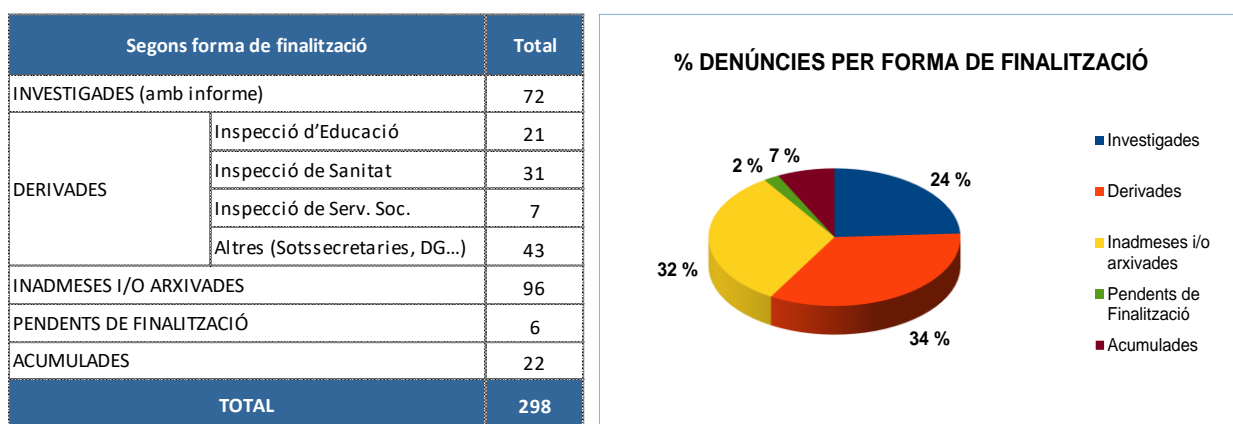
- 7 per falta de resposta a escrits anteriors (canvi de compte bancari, sol·licitud de vedat de caça, devolució de taxes, presentació de queixes anteriors, sol·licitud d'explotació ramadera, sol·licitud d'ingressos indeguts, etc.).
- 7 per un incorrecte funcionament de determinats serveis de l'administració.
- 5 per falta d'actuació per part de l'administració.
- 4 per provisió i selecció de llocs de treball: 1 per no inclusió en borsa de treball, 1 per un procés selectiu de tècnic i 2 per adjudicacions de llocs de difícil cobertura.
- 3 per assetjament laboral.
- 2 per conflicte laboral i sol·licitud d'intervenció de la Unitat de Resolució de Conflictes (URC)



- 2 per presumpte incompliment de la llei d'incompatibilitats.
- 2 per conducta inadequada d'un empleat públic.
- 2 per incidències en la tramitació del reconeixement de famílies nombroses.
- 1 per pagaments que corresponien a la Generalitat.
- 1 per falta de transparència en el procediment de sorteig dels tribunals d'oposicions.
- 1 per responsabilitat patrimonial per impagament d'ajudes.

En relació amb la **forma de finalització** (veure **taules i gràfics núm. 8** següents), el **32%** de les denúncies rebudes han sigut **inadmeses o arxivades** després de la realització d'un estudi previ, existint 4 investigacions en marxa pendents de finalitzar a tancament de l'exercici 2021; el **24%** de les denúncies han sigut **investigades** i/o acumulades i el **34%** han sigut **derivades** a altres òrgans de control intern de la Generalitat, desglossant-se aquelles denúncies que han sigut derivades al as inspeccions sectorials d'educació, sanitat i serveis socials.

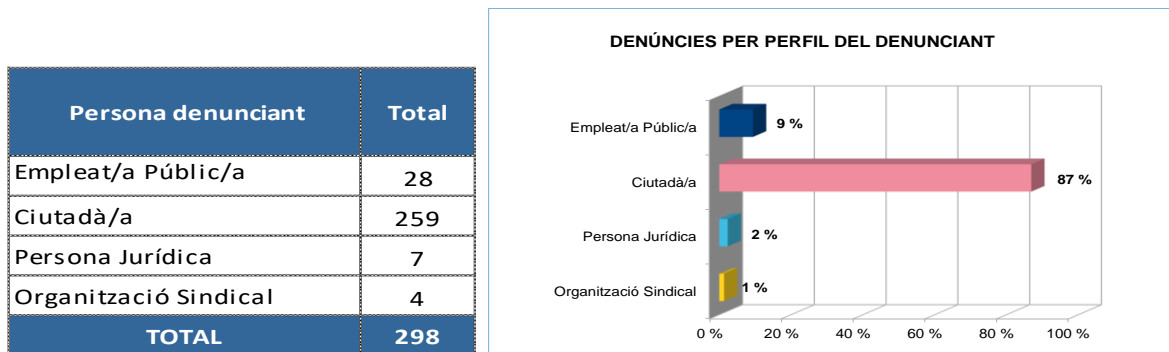
Taules i gràfics núm. 8: Distribució de denúncies per forma de finalització



Atés el **perfil del denunciant** (veure **taula i gràfic núm. 9** següent), més del **87%** de les denúncies han sigut presentades **per la ciutadania** mentre que un **9%** han sigut presentades **per personal empleat públic**. Aquesta rellevància de la ciutadania a l'hora de presentar les denúncies es va iniciar en l'exercici 2020 (la ciutadania va presentar un 70% de les denúncies rebudes en la IGS de serveis) i s'ha accentuat en l'exercici 2021.

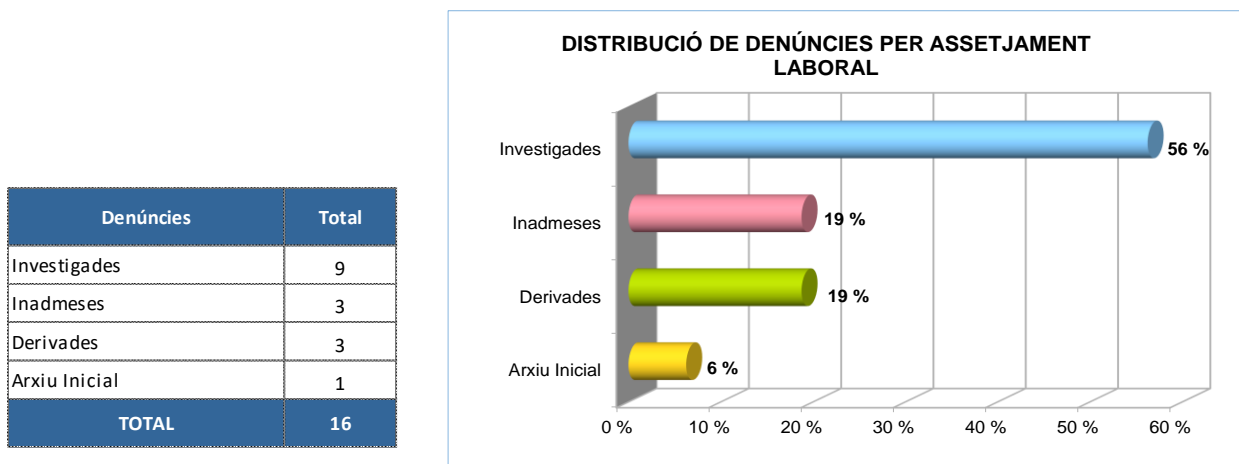


Taula i gràfic núm. 9: Distribució de denúncies per perfil del denunciant.



Finalment, un **56%** de les denúncies rebudes per **possibles situacions d'assetjament laboral** (veure **taula i gràfic núm. 10**) han sigut investigades per la IGS i un **19%** han sigut derivades a les unitats de resolució de conflictes (URCs) o a les inspeccions sectorials per correspondre al seu àmbit d'actuació, inadmetent-se aquelles que no s'inclouen en l'àmbit de la Generalitat o manquen de fonament. De les actuacions d'aquesta inspecció s'han constatat **situacions de conflictivitat laboral** que han derivat en recomanacions de millora organitzatives o de funcionament proposades per part de la IGS i, en l'exercici 2021, ha sigut investigada una denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe.

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



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

Durant el període 2020-2021, la IGS ha realitzat un total de **22 actuacions ordinàries, de millora de la qualitat o per petició expressa de l'òrgan superior** del qual depèn la IGS en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental.



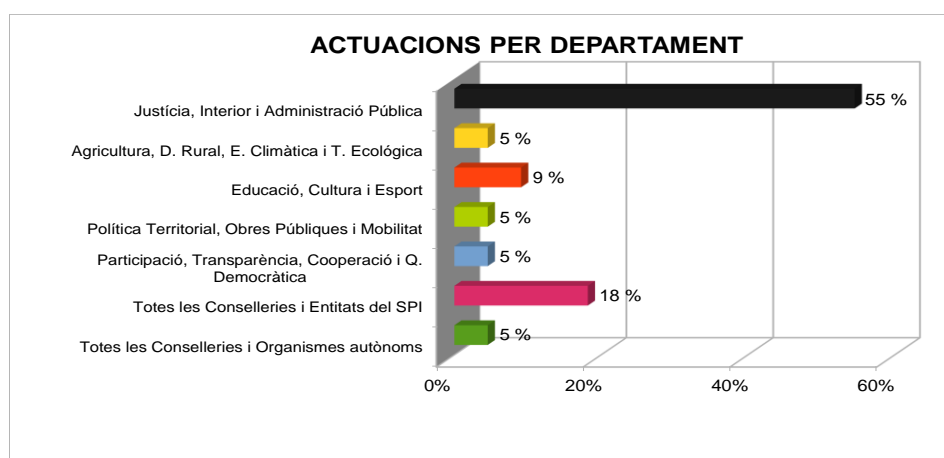
En primer lloc i amb una rellevància molt significativa, **el 55% de les actuacions** realitzades per la IGS (veure **taula i gràfics núm. 11** següents) s'han desenvolupat **en la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública**, en la qual es troba adscrita la direcció general amb competència en matèria de justícia i a la qual la IGS ha prestat assistència en diverses qüestions.

En segon lloc, figuren les actuacions de caràcter transversal dirigides a la totalitat de les conselleries i les seues entitats de l Sector Públic Instrumental que representen un **23% de les actuacions**, havent d'esmentar-se una actuació ordinària dirigida a dictar orientacions per a facilitar el disseny i execució dels plans de control de subvencions; l'elaboració d'unes directrius per a l'aprovació de plans anuals i pluriennals; una avaluació del grau d'utilització de les aplicacions informàtiques disponibles i el procés d'atenció i prioritització de les demandes i necessitats que es plantegen; així com una anàlisi del procediment de contractació en l'àmbit de la Generalitat a fi de realitzar propostes de millora dirigides fonamentalment a agilitar la gestió. 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 remès a totes les conselleries i els seus organismes autònoms i, fins a maig de l'exercici 2021, la IGS va mantindre actualitzada i operativa una aplicació per a facilitar informació no sanitària per Covid-19 dirigida al conjunt de la ciutadania.

L'efectivitat de les recomanacions realitzades per l'actuació inspectora s'analitza, amb major grau de detall, en el següent apartat.

Taula i gràfics núm. 11: Actuacions desenvolupades en 2020-2021 per departament.

Conselleria /Entitat del SPI	Actuac (nº)
Justícia, Interior i Administració Pública	12
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	1
Educació, Cultura i Esport	2
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	1
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica	1
Totes les Conselleries i Entitats del SPI	4
Totes les Conselleries i Organismes autònoms	1
TOTAL	22

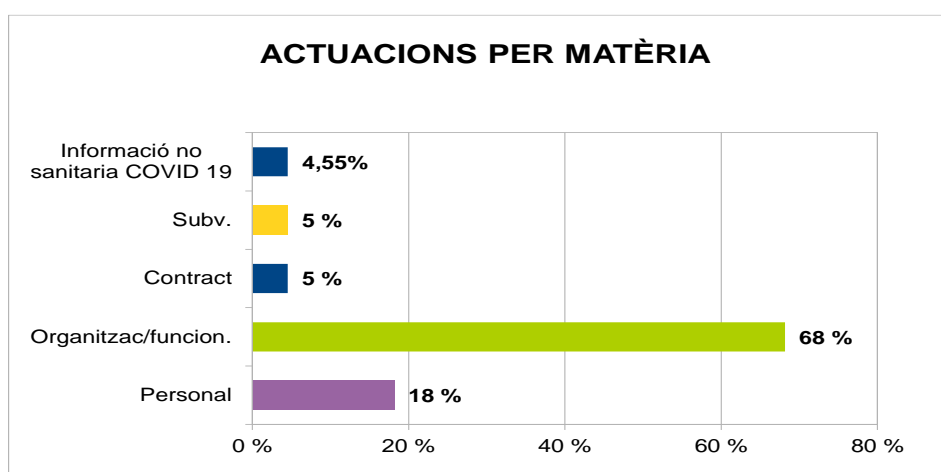




En els dos exercicis avaluats (2020 i 2021), **un 68%** de les actuacions desenvolupades (veure **taula i gràfic núm. 12** següent) **es corresponen amb matèries relacionades amb l'anàlisi de l'organització i funcionament dels serveis públics**, situant-se a distància i en segon lloc, les actuacions desenvolupades en matèria de **gestió de personal (18%)**.

Taula i gràfic núm. 12: Distribució d'actuacions per matèria.

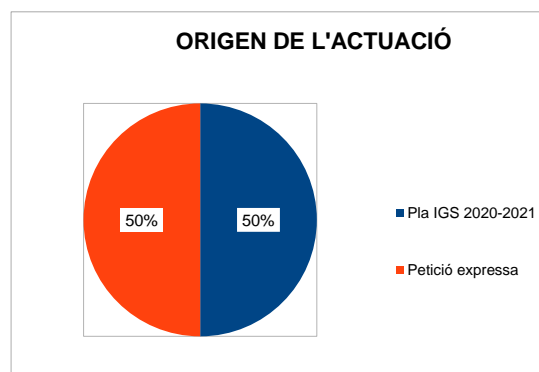
Departament GVA	Actuacions per matèria				
	Personal	Organitzac /funcion.	Contract	Subv.	Informació no sanitària COVID 19
Justícia, Interior i Administració Pública	3	7			1
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica		1			
Educació, Cultura i Esport		2			
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat		1			
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica		1			
Totes les Conselleries i Entitats del SPI		2	1	1	
Totes les Conselleries i Organismes autònoms	1	1			
TOTAL (nº)	4	15	1	1	1



Quant a l'origen **de l'actuació**, (Veure **taula i gràfic núm. 13**) un **50%** (11 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 **50%** (11 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.


Taula i gràfic núm. 13: Distribució d'actuacions per origen.

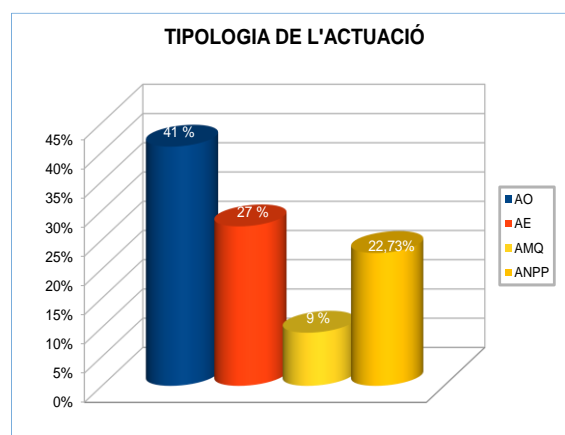
Departament GVA	Origen de l'actuació	
	Pla IGS 2020-2021	Petició expressa
Justícia, Interior i Administració Pública	2	9
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica		1
Educació, Cultura i Esport	2	
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat		1
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica	1	-
Totes les Conselleries i Entitats del SPI	5	
Totes les Conselleries i Organismes autònoms	1	
TOTAL (Nº)	11	11



De l'anàlisi **per tipus d'actuació** (veure **taula i gràfic núm. 14**), un **41%** es correspon amb **actuacions de caràcter ordinari** previstes en el Pla de la IGS 2020-2021; un **27%** van ser objecte d'investigació, pel seu interès o rellevància (**actuacions extraordinàries**); un **23%** 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, finalment, un **9%** de les actuacions executades van ser **de suport a la qualitat**.

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

Departament GVA / entitat SPI	Tipologia d'actuació			
	AO	AE	AMQ	ANPP
Justícia, Interior i Administració Pública	2	4		5
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica		1		
Educació, Cultura i Esport	2			
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat		1		
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica			1	
Totes les Conselleries i Entitats del SPI	5			
Totes les Conselleries i Organismes autònoms			1	
TOTAL (Nº)	9	6	2	5
TOTAL (%)	40,91%	27,27%	9,09%	22,73%
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 IGS per al període 2020-2021 mitjançant Resolució de la llavors directora general de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, que va ser revisat i actualitzat després de l'avaluació intermèdia del pla realitzada en 2020 i els principals canvis del qual van quedar plasmats en la corresponent addenda al pla per a l'exercici 2021. A partir del pla aprovat, la IGS 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 IGS ha sol·licitat informació de les recomanacions implementades en el mitjà termini des de l'emissió del seu informe definitiu.

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 va suposar una situació sobrevinguda i excepcional que va afectar els terminis d'implementació d'algunes de les recomanacions formulades en l'exercici 2020.

2.2. Problemes de funcionament i eficàcia de les recomanacions formulades

El portal de Transparència de la GVA i la pàgina web de la conselleria d'adscripció de la IGS publica informació sobre les actuacions derivades de l'Pla d'actuació amb la finalitat de donar a conèixer quin tipus d'assumptes concrets s'han analitzat i quin és el treball realitzat per la inspecció en relació amb aquests, incloent un extracte de les conclusions i recomanacions efectuades.

Considerant el que s'estableix en el paràgraf anterior, pel que es refereix a l'eficàcia **de les recomanacions formulades** i, en el seu cas, per raons que han impedit o dificultat la seua efectiva aplicació, es resumeix a continuació el grau d'implementació d'una selecció de les recomanacions més significatives formulades per la IGS, sobre la base de la informació facilitada pels departaments destinataris.

2.2.1.- Derivats d'actuacions ordinàries

- En la valoració de l'efectivitat de l'informe en el qual es va realitzar **un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa a l'efecte de proposar un model òptim del sistema per a l'avaluació de l'acompliment en el personal de l'administració de la Generalitat**, s'han tingut en compte les previsions introduïdes amb posterioritat pel Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública (DOGV 24/11/2020) que estableix que correspon a la Subdirecció General d'Inspecció General de Serveis i Millora de la Qualitat l'efectuar el disseny i la implantació de l'avaluació de l'acompliment del treball del personal de l'Administració de la Generalitat. Precisament les recomanacions de l'informe pretenien contribuir al disseny de l'avaluació de l'acompliment i a la seua implementació gradual i a l'efecte del seu seguiment s'ha considerat que resulta procedent classificar-les en funció del temps necessari per a la seua implementació.

Respecte de les recomanacions a curt termini, es proposava la creació d'una unitat administrativa especialitzada a fi de coordinar i organitzar el sistema d'avaluació de l'acompliment, integrada per personal que de manera estable es dedicara en exclusiva a aquesta comesa. Sobre aquest tema en l'article 13.3.4 de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, que desenvolupa el Decret 172/2020 citat i que va ser modificada per



L'Ordre 24/2021 de 22 de setembre crea, en la Subdirecció General de Promoció Professional de la Direcció General de Funció Pública, el Servei d'Avaluació de l'Acompliment, al qual li corresponen les següents funcions: a) Gestionar l'avaluació de l'acompliment del treball del personal de l'administració de la Generalitat, aplicant el sistema i procediments establits per l'òrgan que ostente les competències en matèria d'inspecció general de serveis. b) Vetlar per l'aplicació dels principis de transparència, objectivitat, imparcialitat i no discriminació en els procediments d'avaluació. c) Col·laborar amb el servei que tinga atribuïdes les funcions de reconeixement de grau de carrera professional proporcionant la informació necessària en relació amb l'avaluació del personal empleat públic. d) Qualsevol altra que se li encomane en relació amb les matèries que li són pròpies. Aquest servei, ha realitzat, en 2021, un estudi d'eines de suport a l'avaluació de l'acompliment.

També es recomanava 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. Referent a això la pròpia IGS ha elaborat una Guia de Planificació estratègica i operativa que s'ha publicat en el Portal Funcion@gva.

Respecte a l'execució d'un pla pilot amb la finalitat de testar el procediment i els instruments bàsics del model, cal indicar que en l'actualitat s'està en procés de disseny del mateix havent-se optat dins de la gradualitat per començar amb l'àrea de compliment d'objectius. El pla o experiència pilot s'impulsarà conjuntament per la Subdirecció General de la Inspecció General de Serveis i la Subdirecció General de Promoció Professional abans citada.

En relació amb la resta de les recomanacions referides a l'avaluació de l'acompliment, es considera que el seu compliment és a mitjà termini pel que no procedeix en aquests moments la valoració de la seua efectivitat.

- Les recomanacions seleccionades per al seu seguiment de l'informe realitzat sobre **Estudi i anàlisi de la gestió del patrimoni immobiliari de la Generalitat** per contribuir a la millora del seu coneixement, gestió i optimització s'han classificat segons el temps necessari d'implementació en curt i mig/llarg termini.

Respecte de les recomanacions a curt termini, el centre directiu competent ha informat que s'han validat les propostes realitzades en l'encàrrec d'actualització en tots els immobles la situació jurídica dels quals ho permetia i s'ha efectuat el bolcat informàtic en l'aplicació de gestió IPAGE (específica de patrimoni) de les propostes validades; que el sistema d'actualització automàtica de valoracions d'immobles ja es troba en funcionament i que el càlcul de les amortitzacions s'inclourà quan la integració amb el sistema NEFIS de comptabilitat de la Generalitat es duga a terme; que respecte a la informació patrimonial que figura en la web de la conselleria competent en matèria de patrimoni s'han revisat els continguts i s'ha format al personal per a mantindre els continguts actualitzats. També s'ha indicat el canvi d'adscripció d'un dels immobles que s'havien analitzat.

Respecte de les recomanacions a mig/llarg termini, s'ha indicat que està previst i en estudi, en col·laboració amb l'òrgan competent encarregat de la seua implementació, la transformació de



l'aplicació IPAGE amb utilitats d'administració electrònica: portafirmes, registre, notificacions electròniques i registre departamental, s'ha aconseguit la seua interoperabilitat amb la PAI, altres inventaris o el cadastre, s'ha incorporat la georreferenciació i s'està en procés de millorar la interconnexió entre els diferents subsistemes de l'aplicació (inventari, expedients, propostes, rebuts). També s'ha elaborat un esborrany de plec de condicions generals per a l'alienació de béns procedents d'abintestat.

En relació amb les recomanacions en matèria d'optimització econòmica i social del patrimoni de la Generalitat per a millorar la seua eficiència, i del pla de xoc per a abordar els expedients sobre declaració d'hereua abintestat de la Generalitat i els seus corresponents procediments de liquidació, s'han creat dos nous serveis (Servei d'Optimització i Dinamització del Patrimoni de la Generalitat i Servei d'Herències Abintestats) que assumeixen com a funcions la majoria de recomanacions efectuades en l'informe. Aquests serveis ja han iniciat algunes accions, però la majoria s'indica que s'escometran quan s'haja completat la dotació de mitjans personals de dites noves serveis.

Com a valoració final, quant al seguiment de les recomanacions efectuades, es considera que, en atenció als principis bàsics de gestió patrimonial, existeix marge de millora en l'àmbit de la transparència i publicitat d'aquesta gestió. En total, de les recomanacions a curt termini sobre les quals s'ha efectuat seguiment, la majoria estan implementades o en procés. Respecte de les efectuades a mig/llarg termini, donat el seu horitzó temporal, pràcticament la totalitat es troba en procés d'execució.

- En relació amb l'avaluació del **grau de compliment de les recomanacions dictades com a resultat de la inspecció realitzada en l'Institut de Medicina Legal i Ciències forenses de València (IMLCFV)**, des de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia s'ha assenyalat que:
 - *Sobre la realització i cobrament de tractaments de conservació en cadàvers judicials i condicionaments realitzats en el IMLCFV: no s'ha adoptat cap mesura específica.*
 - *En relació amb l'horari especial que realitza el personal auxiliar d'autòpsies: s'està implantant el sistema de control horari al personal dels IMLCF el que comporta modificació en els torns de treball. Una vegada implantat s'eleva a proposta de control horari per a aquest personal.*
 - *Sobre les noves situacions detectades després de l'anàlisi comparativa ampliada als tres Instituts de Medicina Legal i Ciències Forenses: a València compten amb un protocol d'actuació a través de la UTE encarregada de la conducció i trasllat de cadàvers judicials i s'està estudiant la seua implantació a Alacant i Castelló.*
 - *Sobre les diferents tipologies o models d'utilització d'instal·lacions en els Instituts de Medicina Legal i Ciències Forenses d'Alacant i Castelló: el centre directiu informa que a Alacant s'ha previst una infraestructura específica per al IMLCF en la nova seu judicial que està en construcció i a Castelló està en estudi una ampliació dels espais ocupats pel IMLCF.*
 - *Sobre la major exigència de capacitat del personal auxiliar d'autòpsia: el centre directiu es remet al fet que és una competència de Funció Pública en ser personal del Consell i al nou Reglament de Policia Sanitària Mortuòria que hauria de contemplar-ho.*



- *Sobre la col·laboració en l'elaboració d'un nou Reglament de Policia Sanitària Mortuòria:* recullen la seua disponibilitat, però reconeixent que és una competència de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i que són ells els qui han de sol·licitar aqueixa col·laboració.
- *Sobre l'excessiu nombre de morts naturals que es judicialitzen:* se reconeix que podrien establir-se protocols d'actuació conjunts amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública per a fixar criteris i directrius sobre aquest tema. No obstant això, assenyalen que és finalment el/la metge/sa assistencial qui decideix a pesar que és una pràctica habitual que el personal mèdic forense presten assessorament mèdic legal als facultatius sanitaris respecte als certificats i parts de defunció o actuació en el seu cas, indicant-los la innecesarietat de judicialitzar cadàvers que han mort de manera natural i compten amb antecedents mèdics.

Per part seua, des de la Conselleria amb competència en matèria de Sanitat s'ha informat el següent:

- *Sobre l'expedició i cobrament de certificats d'incineració:* des de les Direccions Territorials s'ha informat els establiments implicats sobre la prohibició d'aquesta pràctica i s'han fet controls del correcte compliment de la normativa.
 - *Sobre les noves situacions detectades després de l'anàlisi comparativa ampliada als tres Instituts de Medicina Legal i Ciències Forenses:* a l'espera d'atribuir les competències de policia sanitària mortuòria a la DG de Salut Pública, quan es publique el nou ROF de la Conselleria d'adscripció s'ha elaborat els corresponents plans específics de control i inspecció. Se ha eliminat el criteri geogràfic de vigilància i distància que s'utilitzava de manera exclusiva a la província d'Alacant.
 - *Sobre l'actual Reglament de Policia Sanitària Mortuòria de la Comunitat Valenciana (RPSMCV):* s'han iniciat actuacions i s'ha elaborat un esborrany de reglament que es tramitarà quan s'atribuïsquen les competències de policia sanitària mortuòria a la DG de Salut Pública. Per part seua, l'elaboració d'un concret protocol que unifique i concrete pautes d'actuació davant cadàvers amb riscos de contaminació radioactiva queda a l'espera d'atribuir les competències de policia sanitària mortuòria a la DG de Salut Pública.
 - *Sobre l'excessiu nombre de morts naturals que es judicialitzen:* esta en estudi possibles solucions a aquesta problemàtica que passaran per donar més informació i formació als professionals sanitaris davant situacions específiques.
- Derivat de l'encàrrec que es va fer en 2020 a la IGS, com una actuació d'anàlisi complementària a la labor ja iniciada per aquesta inspecció de millora organitzativa i de processos de la Direcció General de Modernització i les Relacions amb l'Administració de Justícia dirigida específicament a avaluar, la proposta realitzada des d'aqueix òrgan d'increment de recursos personals dedicats a prestar **serveis de manteniment en les diferents seus judicials**, la IGS va elaborar el corresponent informe amb propostes i alternatives de millora, en relació amb el qual:
 - No s'ha realitzat un Pla d'Ordenació de Recursos Humans (PORH) que permeta redimensionar la plantilla de recursos de manteniment de les seus judicials de la Comunitat Valenciana ni tan sols, malgrat haver-se fet un canvi d'estructura orgànica de la Direcció General, que ha



suposat la creació de 4 llocs de gerents de seu i un lloc de coordinador, que és al seu torn gerent de la seu judicial de Alacant.

S'ha reforçat l'externalització del manteniment de les seus judicials perquè el nou contracte de manteniment s'ha estructurat en tres lots, un per a cada província, a diferència de l'anterior en el qual es disposava únicament de dos lots i resultava poc operatiu per a la província de Castelló.

Serà necessari esperar que es consolide la nova estructura per a valorar les necessitats de personal i abordar un PORH, que done solució als problemes que es detecten encara que sí que s'ha realitzat una reclassificació dins de les categories de llocs C1 i C2, unificant les classificacions.

- Els enginyers de zona segueixen sense tindre, entre les seues funcions, l'organització ni la jerarquia real del personal de manteniment de les seus judicials. Com a conseqüència del canvi en l'estructura organitzativa realitzada, la dependència orgànica d'aquests equips humans depèn actualment del coordinador de les gerències de les seus judicials.
- No s'ha creat una bossa específica de personal de manteniment de les seus judicials, que permeta cobrir les vacants amb major agilitat i evite la incorporació de persones sobre qualificades o que no s'exigisca com a requisit cap titulació (ajudants) o es limite a la disposició del graduat en ESO (auxiliars). Caldrà esperar un temps per a determinar les necessitats de la nova organització.

2.2.2.- Derivats d'actuacions extraordinàries

- En relació amb la iniciativa d'autoavaluació **de riscos en l'àrea de contractació** desenvolupada per l'**Entitat de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR)**, en la qual va sol·licitar el suport de la IGS, s'ha comprovat que l'entitat ha elaborat a través del seu auditor intern un Pla de Minimització de Riscos.

En compliment d'aquest Pla l'entitat ha aprovat i difós un Codi ètic i està en procés d'aprovar el Comitè i el Canal Ètic aplicable a tota la seua activitat, ha millorat aspectes de seguretat jurídica amb consultes específiques a l'Advocacia i ha començat a fer una anàlisi bàsica d'informació de licitadors a l'efecte de reduir els riscos de relacions entre recursos externs i licitadors i de pràctiques col·lusòries entre licitadors.

No obstant això, hi ha riscos les accions de mitigació dels quals tenen un efecte temporal o estan en fases incipients d'implementació, per la qual cosa podria ser necessari impulsar l'avanç en les accions previstes. Així, es considera la necessitat d'impulsar les mesures que es proposen respecte a l'adequació de la plantilla en número i especialització, en matèria de formació, o d'extensió de controls. Respecte de les mesures temporals adoptades en relació amb l'adequació de la plantilla mitjançant el recurs a l'encàrrec de gestió a una empresa del sector públic



instrumental de la Generalitat de suport, en les activitats pròpies de l'entitat relacionades amb la implementació del PRTR, es considera que complementàriament s'hauria de continuar amb l'impuls de les mesures estructurals previstes en el Pla i avaluar a més si s'introdueix n factors que afecten els riscos avaluats.

Finalment, en relació amb el risc en matèria de planificació i programació de la contractació, podria ser necessari l'adopció de mesures addicionals a les previstes per a la seua minimització.

- Amb data 1 d'abril, el Consell va aprovar el projecte de Decret del Consell pel qual es regula **l'organització i el funcionament del Registre d'Unions de fet Formalitzades**, així com els procediments d'inscripció, modificació i cancel·lació d'unions en aquest.

A més, en relació amb el funcionament d'aquest registre, s'està treballant en el següent:

- Incrementar la dotació de personal i modernització de l'aplicació utilitzada en el procediment.
 - Establir criteris comuns i una assignació clara i diferenciada de les funcions de cadascun dels òrgans gestors a través de reunions. Pendent de formalitzar aquests criteris a través d'una Instrucció.
 - Aconseguir una tramitació íntegrament electrònica, així com a migrar tots els expedients a una única base de dades.
 - Configurar un model propi de presentació telemàtica i bolcat automàtic de les dades de la sol·licitud, consulta de les dades dels interessats a través de la PAI, possibilitat de notificar electrònicament, la consulta de dades de l'expedient en les fases prèvies o l'elaboració de plantilles de documents adaptables al cas concret
- Com a resultat d'una visita a la **Ciutat de la Justícia de Castelló (CJC)**, en el curs d'una actuació d'investigació reservada sol·licitada des de la Direcció General de Justícia, per la desaparició d'un concret equip informàtic que va ser arxivada en haver-se judicialitzat, la IGS va elaborar un informe de les febleses detectades llavors en la gestió d'aquestes instal·lacions proposant una sèrie de millores, en relació amb les quals:
 - Se ha creat una nova estructura gerencial en l'àmbit de la justícia a nivell provincial amb la designació de Gerents a les províncies i un Coordinador de les Gerències situat a Alacant.
 - A més, s'ha sol·licitat realitzar un inventari de material informàtic emmagatzemat. Encara que no existeix un protocol específic per a la destrucció de les peces de convicció, es valora positivament la necessitat de la seua elaboració.
 - No s'ha disposat encara, com es recomanava, d'un adequat registre que permeta l'adequat control de l'assignació i custòdia de claus. En relació amb això, en la CJC i en la seu judicial de Vila-real responen a un pla de seguretat elaborat per la Subdirecció General d'Infraestructures, si bé aqueix pla presenta deficiències que han sigut advertides i comunicades i ha quedat obsolet i inoperatiu. Això, no obstant això, el departament assenyala que es recaptarà informació per a la identificació d'usuaris que actualment tenen a la seua disposició claus, de quin tipus, i per a quina finalitat.



- Respecte a la recomanació de dissenyar un procediment que permeta una adequada organització dels espais destinats a magatzem, el seu correcte manteniment, un control efectiu d'accessos, un inventari dels béns emmagatzemats, així com un registre d'entrades i eixides del material, la Gerència assenyala el següent:
 - Els actuals espais destinats a magatzem han sigut millorats. S'han dotat de prestatgeries, s'ha inventariat el mobiliari, s'ha retirat mobiliari obsolet i s'han rebutjat elements incomplets, trobant-se el mobiliari actualment existent ordenat, classificat, inventariat i registrat.
 - L'accés als magatzems està restringit al personal dependent de la Unitat de Coordinació, a més de al personal de la Subdirecció d'Infraestructures i Guàrdia Civil. Determinades empreses externes (Xerox, Eiffage, Fujitsu, Kit Informàtica.) tenen accés a determinades dependències en el soterrani perquè a més d'ocupar allí un lloc de treball, emmagatzemen material.
 - No existeix un registre de control d'accessos, si bé es valorarà establir-ho per a determinades dependències.
 - Dels béns emmagatzemats, existeix inventari amb registre d'entrades i eixides del mobiliari. Respecte al material informàtic s'ha sol·licitat inventari a l'operari de DGTIC amb destinació en la seu.
 - Es troba pendent de sol·licitar inventari a XEROX, FUJITSU i EIFFAGE perquè també emmagatzemen materials en el magatzem. Respecte a l'empresa de neteja també se li ha requerit perquè facilite la relació de productes i utensilis emmagatzemats en les dependències de la Ciutat de la Justícia.
- A conseqüència d'una informació prèvia i reservada realitzada per la IGS davant una denúncia anònima, es va procedir a **l'obertura d'expedient disciplinari a un funcionari de l'administració de justícia** per una possible vulneració del que es disposa, alternativament, en l'article 7, lletra l) o 8, lletra g) del Reial decret 796/2005, d'1 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de règim disciplinari del personal al servei de l'Administració de Justícia, dictant-se resolució de la Directora General de Justícia imposant una sanció disciplinària de 5 mesos de suspensió d'ocupació i sou, que ha sigut recorreguda en reposició.
- En relació amb les recomanacions efectuades en l'informe en el qual es va analitzar l'estat **de situació del Depòsit Judicial de la Comunitat Valenciana**, s'ha informat que per part de la Conselleria competent en matèria de Justícia s'han iniciat accions, des del respecte al principi de la independència judicial, per a la depuració d'aquests depòsits, traslladant la informació obtinguda en l'informe als òrgans governatius i judicials competents de l'Administració de Justícia a l'efecte de que adopten les mesures oportunes (destrucció, devolució, subhasta, cessió de vehicles i embarcacions depositades) per a minimitzar la despesa i fer un ús més eficient dels recursos públics que la Generalitat facilita per a cobrir les necessitats de l'Administració de Justícia.

Sobre aquesta base, s'ha constatat que seguint els acords de la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana i les instruccions de la seua Secretaria de Govern durant 2021 es van donar de baixa 876 vehicles/embarcacions, la qual cosa suposa una disminució del cost per a la Generalitat per a 2022 de 764.178 euros en còmput anual (prenent la tarifa de vehicle del vigent contracte de 2,39 euros/dia per vehicle, IVA inclòs). La facturació



del contracte es reduirà aproximadament per a 2022 en 221.780,76 euros, també en còmput anual, prenent la diferència de la facturació del mes de desembre de 2020 i la del mes de gener de 2022 (multiplicada per 12 mensualitats). Les diferències entre l'import calculat de reducció global i el de la facturació obeeix a les noves entrades de vehicles durant el citat període i al fet que existeixen vehicles donats de baixa del depòsit que es trobaven en les instal·lacions dels depositaris extracontractuals i que no es computen en l'import facturat pel contractista.

A més, segons es va recomanar en l'informe s'ha constatat que s'ha reiterat la comunicació a les forces i cossos de seguretat de les dades del depositari judicial adjudicatari del contracte licitat per la Generalitat, per a evitar que es depositen en altres instal·lacions alienes a aquest contracte i que resulten més costoses. També s'ha reforçat la dotació del personal tècnic de l'estructura administrativa en la Generalitat.

Per últim, s'ha comprovat que s'han iniciat accions per a millorar el sistema d'informació dels depòsits judicials i el seguiment d'aquest, tant a través de l'execució del contracte licitat i adjudicat per a la posada en marxa del nou sistema de gestió processal JUST@CV, com a través de la remissió al Ministeri de Justícia de la relació de llocs de treball del Servei Comú Processal, ja creat, *d'Arxiu Judicial Territorial de la Comunitat Valenciana - Depòsit de Peces de Convicció i Vehicles*, com a pas previ necessari perquè pugua posar-se en funcionament.

- En relació amb una **actuació extraordinària** d'investigació sol·licitada per la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica **sobre el funcionament d'un centre de neteja i desinfecció de vehicles destinats al transport de bestiar per carretera annex a un Escorxador** i respecte del qual s'assenyalava “un possible cas de mal funcionament de l'administració”, en relació amb el control sobre el compliment dels requisits per a realitzar l'activitat, atenent les recomanacions dictades per en el corresponent informe de la IGS s'han establert instruccions dirigides a ampliar i reforçar les funcions de les seccions de **Producció i Sanitat Animal**, com a òrgan intermedi entre el servei de Producció i Sanitat Animal i les Oficines Comarcals, en matèries de coordinació, suport, assessorament i control efectiu sobre el treball de camp que realitza el personal veterinari de les Oficines Comarcals Agràries, amb la finalitat d'unificar els criteris d'actuació, alhora que evitar i, en el seu cas, corregir disfuncions i males pràctiques, així com resoldre els conflictes que puguen sorgir amb els destinataris de la inspecció.

S'han revisat els manuals d'autorització i inspecció dels centres de neteja i desinfecció de vehicles dedicats al transport per carretera en el sector ramader i els plans de control oficial d'aquests centres de neteja i desinfecció de vehicles situats en escorxadors, incloent i/o aclarint en ells:

- La definició dels canals de comunicació i els circuits de la informació, així com els terminis en què s'ha de traslladar la informació o documentació.
- La resolució de les discrepàncies que es puguen produir entre les inspeccions efectuades pels veterinaris oficials de la Conselleria d'Agricultura i els veterinaris inspectors d'escorxadors de la Conselleria de Sanitat.
- La determinació de l'òrgan competent per a sol·licitar, avaluar i validar les mesures correctores de les deficiències detectades en el centre de desinfecció de vehicles i els passos a seguir en el cas de considerar-se insuficients o no executar-se.



- El reforçament de les mesures de coordinació i col·laboració quan es produïsquen incompliments concurrents en matèries que són competència de tots dos departaments o que tinguen gran vinculació entre si.

S'ha inclòs en els manuals de procediments els documents que han d'obrar en els expedients administratius d'autorització, inspecció i control dels centres de neteja i desinfecció de vehicles destinats al transport de bestiar per carretera, on s'ha de deixar constància de totes les actuacions dutes a terme i de les comunicacions realitzades entre els diferents actors implicats, així com l'arxiu i custòdia d'aquests.

S'han reforçat els procediments de supervisió i control de qualitat que inclou la supervisió a tot el personal (també a veterinaris inspectors d'escorxador), sense presència del veterinari de la zona en nom d'una major eficiència, incloent un model d'informe anual on s'han d'incloure les inspeccions en els centres de neteja i desinfecció situats en escorxadors, resultat del control, així com el procediment en cas de no conformitats i que totes les actuacions realitzades estiguen gravades en l'aplicació informàtica pel personal responsable d'això indicat en el manual.

Les millores en l'aplicació informàtica s'han implementat més tard, en dues fases al llarg de l'any 2021, per retards en el departament d'Informàtica. Dels canvis en la pestanya inspeccions es van enviar instruccions de com procedir per a l'enregistrament i annexar documentació i s'inclouran en el manual de procediment per al pla de control oficial de centres de neteja i desinfecció del 2022, que està actualment en revisió.

- S'ha iniciat l'obertura **de dos expedients disciplinaris a dos empleats públics adscrits a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública** atés que s'ha constatat l'existència d'indisidències suficients de possible comissió de faltes disciplinàries que tenen impacte sobre el normal funcionament de l'òrgan administratiu d'adscripció.

2.2.3.- Derivats d'actuacions no previstes en el pla

- En relació amb les millores implementades en el **procés de contractació i tramitació de factures de la Direcció General de Modernització i les Relacions amb l'Administració de Justícia**, des del departament afectat s'ha informat del següent:

Pel que fa a l'una adequada dotació de recursos humans, s'han cobert els llocs de subdirecció general, prefectura de servei i una prefectura de gestió. Addicionalment, s'ha creat una prefectura d'unitat de coordinació de contractació (A1/A2 26 E049) i una prefectura de secció de gestió administrativa (A1/A2 24 E046), trobant-se tots dos llocs coberts. A més, es compta amb quatre empleats públics per al gestor processal, s'ha cobert un lloc vacant per jubilació i s'ha disposat d'un tècnic jurídic per acumulació de tasques durant 6 mesos.

Amb la incorporació de nou personal, s'ha implementat un procés intern d'assignació de tasques i responsables en matèria de contractació. Cada contracte té un funcionari/a designat com tramitador/a que és responsable del seguiment del contracte assignat. Aleatòriament es realitzen



processos de validació de preus i en cas de no estar conformes o no incorporar l'albarà corresponent, són retornats al proveïdor.

En relació amb la planificació en la contractació, es manté actualitzada i es fa un seguiment dels contractes no menors, amb l'objectiu que s'inicien, en termini, els treballs de licitació i s'eviten els expedients d'enriquiment injust, prestant especial atenció a la data de venciment dels contractes, de manera que es permeta disposar de la informació necessària dels diferents departaments (seus judicials o de les altres subdireccions generals) per a iniciar els treballs previs de licitació. A més, s'informa de la realització de reunions periòdiques d'equip de seguiment de la contractació. En l'últim exercici, s'ha impulsat el procés de contractació, reduint-se els terminis de contractació, en part, a causa de la incorporació de nou personal. En particular, el contracte de neteja de les seus judicials està adjudicat des de l'1 de novembre de 2021. El seguiment del contracte es duu a terme per les gerències de les seus judicials juntament amb la col·laboració d'una empresa externa, que realitza funcions de control de qualitat, i els mantenidors de les seus judicials. A més, s'està treballant també per a millorar el sistema de control de les hores executades.

Així mateix, també s'informa de la implementació de un procés de seguiment de la contractació de contractes menors, no existint a data de la nostra visita problemes de dotació pressupostària.

Pel que fa al procés de tramitació de la facturació, s'ha implantat un sistema de validació de les factures rebudes, la responsabilitat de les quals correspon a la prefectura de servei de recursos materials i les gerències dels IMLCF. A més, el nou personal assignat ha rebut formació en l'ús de l'aplicació PISCIS.

Amb caràcter aleatori, se seleccionen proveïdors i/o serveis prestats a fi de comprovar el preu/hora facturada i la conformitat amb el servei prestat, deixant evidència en l'expedient de les comprovacions realitzades per part dels empleats públics. A més, s'ha assignat un empleat públic al seguiment del contracte del servei de depòsit de vehicles, amb accés a l'aplicatiu. En la prestació del servei de peritatges s'ha negociat una rebaixa de preus, trobant-se en procés de redacció d'una nova ordre per a la tramitació del pagament.

- Des d'abril de l'exercici 2020, la IGS va posar en funcionament i va mantindre actualitzada fins a maig del 2021, l'aplicació **per a telefonia mòbil GVA-RESPON**, aplicació que oferia 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.

2.2.4.- Derivats de denúncies

Com a resultat de les actuacions realitzades per la IGS que tenen el seu origen en denúncies, a continuació, es detallen aquelles accions més rellevants adoptades com a fruit de les recomanacions dictades:

- Se ha publicat l'Ordre 2/2019, de 17 de gener, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es desenvolupa el **règim de concerts educatius** i es regula el sistema de pagament delegat dels centres docents privats concertats de la Comunitat Valenciana. En



aquesta norma es regula el procediment de gestió del pagament delegat i s'inclou les actuacions a realitzar en cas del personal docent que aconseguisca la condició de alliberat sindical.

A més, amb l'objectiu de millorar la gestió dels procediments per a minimitzar les reclamacions i conflictes que puguen acabar en via judicial, s'ha posat en marxa un procediment electrònic per a la gestió en les variacions de la nòmina del pagament delegat que incidisquen en la correcta presentació de la documentació necessària per a la gestió de cada expedient.

- En el cas d'un centre de treball dependent de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, es va recomanar la realització de determinades actuacions dirigides a reconduir algunes **dinàmiques de treball per a millorar la prestació del servei i les relacions interpersonals**. D'acord amb la informació facilitada s'han dut a terme les següents mesures recomanades: s'ha advertit i informat a les persones implicades que la realització de conductes similars a les avaluades pot arribar a suposar la comissió d'una infracció del règim disciplinari, així mateix s'ha recordat la necessitat d'acatar el codi de conducta dels empleats públics, segons el qual s'han d'obeir les instruccions dictades per part dels superiors. Si bé no existeix constància que s'haja iniciat un expedient disciplinari per a poder determinar de manera contradictòria si escau la imposició de la sanció corresponent, tal com es va proposar per part de la IGS. S'informa també que s'han cobert les places d'atenció al públic, bé mitjançant personal de caràcter temporal, bé mitjançant l'adscripció funcional d'altres empleats públics, la qual cosa repercuteix en la prestació del servei i en la situació del personal.

Per part de INVASSAT s'ha realitzat l'avaluació d'un lloc de treball del centre que específicament havia sigut recomanada amb la finalitat d'aclarir determinats aspectes relatius al seu compliment.

Així mateix, s'ha previst sol·licitar la revisió de la classificació d'un lloc de treball per a adequar-la a les necessitats actuals del servei públic, d'acord amb les conclusions de l'informe.

- Per a la **resolució dels recursos que es puguen plantejar en matèria d'habitatge** s'estan identificant aquells grups que comparteixen identitat de fets i fonaments per a garantir una resolució motivada homogènia per part de tots els departaments afectats.
- En relació amb la hipoteques **constituïdes en garanties de préstecs concedits per la Generalitat als Ajuntaments per a la construcció d'habitatges protegits**, s'ha constatat que, encara que amb dilació, la conselleria competent en matèria d'habitatge ha procedit a certificar una part dels pagaments realitzats per l'Ajuntament de València a l'efecte de que aquest procedisca a la cancel·lació parcial de la hipoteca d'habitatge protegit tal com la persona denunciante, propietària de l'habitatge, ha sol·licitat reiteradament. Respecte a la resta d'expedients hipotecaris relacionats per a la construcció de promocions d'habitatge públic concedits per la llavors COPUT a l'Ajuntament de València per un import disposat de 6,8 milions d'euros, no consta que s'hagen adoptat les mesures recomanades a l'efecte de verificar les quantitats pagades i saldos pendents, en el seu cas.



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 incloem 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 creuar dades i obtindre 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, BORME), 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 necessaris 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 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.

En alguna d'aquestes eines, s'està utilitzant una versió "Open Source", com per exemple en Neo4J, però s'està avaluant la possibilitat de passar a alguna mena de llicència que permeta majors funcionalitats, així com la possibilitat d'incorporació d'algun 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 IGS 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 als exercicis 2020 i 2021**, a partir d'un acord formalitzat amb aquest òrgan per al tractament conjunt de dades.

Aquesta col·laboració, sol·licitada per la Secretaria Autònoma 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.

La mostra aleatòria analitzada en 2020 contenia 10 alts càrrecs, mentre que la utilitzada en 2021 es va augmentar a 40 persones.



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 Neo4J, 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. Per a intentar millorar el mecanisme de cerca de coincidències en les bases de dades de relacions, s'estan aplicant algorismes que permeten introduir percentatges de coincidència, en aquells casos en què les coincidències no són exactes.

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 obtindre 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 els 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, és *“Instar els diferents departaments i a 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 puga 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.



ANNEX I.- TAULES RESUM DEL GRAU DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS DEL PLA

Taula núm. 2.- PLA IGS 2020-2021 – PROCESSOS ESTRATÈGICS: RESULTATS EN 2020-2021

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUITS	ANY PREVIST D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT EN 2020-2021 (%)	EXECUCIÓ PROCÉS/OS (%)
1. PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I DESENVOLUPAMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA IGS	1.1. Elaboració, aprovació i publicació del Pla de la IGS 2020-2021.	<ul style="list-style-type: none"> Pla elaborat i aprovat amb data 4/2/2020 i publicat en el DOGV núm. 8757 de 9/3/2020. Incorporada addenda d'annualitat de l'exercici 2021 en l'Informe d'avaluació de resultats de l'exercici 2020. Pla publicat en el portal Web de la GVA i en GVA-Oberta. 	2020-2021	100%	73%
	1.2. Implantació del Sistema de Gestió de la IGS (GEISER).	<ul style="list-style-type: none"> 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. En l'exercici 2022 està prevista la implantació de GEISER en les denúncies per assetjament laboral. 	2020-2021	90%	
	1.3. Carta de Serveis de la IGS: Revisió i actualització.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació posposada al 2022. 	2020-2021	0%	
	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.	<ul style="list-style-type: none"> Informe d'autoavaluació i posada en marxa de dues accions de millora. 	2021	100%	



2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES	2.1. Elaboració, remissió al Consell i publicació de l'Informe d'Avaluació Final de resultats del Pla de la IGS 2018-2019.	<ul style="list-style-type: none"> Informe d'Avaluació elaborat a l'abril de 2020. Data de remissió al Consell: 25/06/2020 Informe publicat en el portal Web de la GVA i en GVA-Oberta 	2020	100%	100%
	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.	<ul style="list-style-type: none"> Informe d'Avaluació elaborat a l'abril de 2021. Data de remissió al Consell: 28/05/2021 	2021	100%	
	2.3. Avaluació de l'efectivitat i impacte de les actuacions anuals desenvolupades per la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> Avaluacions realitzades en 2020 i 2021, incloses en els informes d'avaluació de resultats (veure actuació 2.1 i 2.2). 	2020-2021	100%	
	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).	<ul style="list-style-type: none"> Col·laboració que havia 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. Petició no formalitzada per la Viceintervenció pel que no es va poder executar. 	2020-2021	100%	
	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	<ul style="list-style-type: none"> En el període 2020- 2021 s'han atés un total de 5 sol·licituds d'accés a informació pública i, respecte de l'activitat parlamentària, 5 preguntes escrites i 14 sol·licituds de documentació. 	2020-2021	100%	



3.ACTUACIONS NORMATIVES	3.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> Reglament elaborat. Finalitzada la fase d'al·legacions, ha sigut remès el corresponent informe (3/12/2020), pendent d'ultimar la seua tramitació. 	2020	100%	62%
	3.2. Projecte de 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.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació no executada. 	2020	0%	
	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.	<ul style="list-style-type: none"> Esborrany d'ordre elaborada al desembre de 2020 pendent de tramitació. 	2020	85%	
	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).	<ul style="list-style-type: none"> Actuació no executada al no haver-se aprovat i publicat el Reglament de la IGS (veure punt 3.1 anterior). 	2020	NE	



4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL-LABORACIÓ	4.1. Reunions de coordinació amb les Inspeccions Sectorials (en els àmbits sanitari, educatiu i de serveis socials).	<ul style="list-style-type: none"> Reunions presencials no celebrades en l'exercici 2020 per motiu de la COVID-19. No obstant això, al març de 2020 es van mantindre 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). En l'exercici 2021, es van celebrar reunions el 27/5 i el 16/12. 	2020-2021	75%	79%
	4.2. Relacions amb la Intervenció General a través de la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories.	<ul style="list-style-type: none"> 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. No rebuda petició d'actuació de la IGS. 	2020-2021	NE	
	4.3. Col·laboració amb altres òrgans de la GVA (Sotssecretaries, DG de Funció Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicte d'Interessos, Oficina de Suport tècnic al Consell de Transparència i suport al grup de treball per a l'estudi de la proposta de mesures per a la modernització de l'Administració de la Generalitat i per a l'execució del Pla de	<ul style="list-style-type: none"> 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: Col·laboracions amb l'IVAP i amb la EVES: Cursos en matèria de qualitat impartits per personal de la IGS: <ul style="list-style-type: none"> Curs en línia de 25 h. inclòs en el pla de formació de la EVES (de 18/5/20 al 28/6/20 i 2 edicions de 6/9/21 a 16/11/21). Núm. total de participants: 350. 	2020-2021	100%	



	<p>Recuperació de la Generalitat creat per Resolució de 27/1/2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Curs en línia de 60 h. inclòs en el pla de formació de la EVES (2 edicions de 28/10/21 a 17/12/21). Núm. total de participants: 200. ○ 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. • Col·laboració prestada a través del projecte SALER amb l'Oficina de conflicte d'Interessos en l'execució dels seus propis plans de control i verificació de 2020 i 2021, atenent les seues peticions d'informació. S'ha prestat també assessorament al grup de treball de modernització de l'Administració de la Generalitat, l'informe de la qual ha sigut publicat en la pàgina web de la Conselleria. • Col·laboració prestada formant part del Grup de Treball d'estudi i proposta de mesures per a la modernització de la Administració de la Generalitat i per a la execució de l'Estratègia Valenciana de Recuperació i donant suport en l'elaboració de l'informe final d'abril 2021. • Col·laboració prestada formant part del Grup de treball d'estudi i proposta de mesures per a la innovació en els 			
--	---	---	--	--	--



		processos de selecció de personal al servei de l'Administració de la Generalitat i donant suport en l'elaboració de l'informe final de novembre de 2021.			
	4.4. Col·laboració amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.	<ul style="list-style-type: none"> Durant el 2020, es van mantindre contactes i es van atendre 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. 	2020-2021	100%	
	4.5. Altres òrgans externs de la GVA (Sindicatura de Comptes i Síndic de Greuges).	<ul style="list-style-type: none"> S'han mantingut contactes i s'han atés totes les peticions de col·laboració sol·licitades en tots dos exercicis per la Sindicatura de Greuges. La sindicatura de Comtes no ha fet peticions concretes. 	2020-2021	100%	
	4.6. Col·laboració i cooperació, en l'àmbit estatal, amb els òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis de la AGE i amb altres administracions públiques.	<ul style="list-style-type: none"> Col·laboració articulada a través de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat (Assistència a les reunions celebrades el 9/12/2020 i 17/11/2021, al que cal afegir la participació d'un inspector com a avaluador en la XIV edició dels Premis a la Qualitat i Innovació en la Gestió Pública, convocada per Ordre TFP/16/2021, d'11 de gener (Premi Innovació) i d'aqueix mateix inspector com a Ponent el 6.07.2021 en una Taula Redona en el curs "DD21409709001 - VIII 	2020-2021	100%	



		curs sobre el desenvolupament de la funció inspectora en la AGE. Integrat i ètica pública”.			
--	--	---	--	--	--

Taula núm. 3.- PLA IGS 2020-2021 - PROCESSOS OPERATIUS: RESULTATS EN 2020-2021.

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUITS	ANY PREVIST D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT EN 2020-2021 (%)	EXECUCIÓ PROCÉS/OS (%)
5. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES: DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER	5.1. Consolidació del Sistema d'Alertes Automatitzades (SALER)	<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"> La revisió dels processos de càrrega d'informació des de la Plataforma de Contractació del Sector Públic (PCSP), per a millorar la identificació d'òrgans de contractació a partir de diferents mecanismes de codificació. L'ús de l'eina d'anàlisi de dades (Magellan Data Discovery) per a poder explotar la informació carregada des de la PCSP. L'automatització de la descàrrega periòdica de dades, encara amb algunes 	2020-2021	100%	75%



		<p>mancances (informació de licitadors, per exemple) reduint-se el nombre d'inconsistències, estant a l'espera que la Subdirecció General del Ministeri, de qui depèn la PCSP, incorpore tota la informació.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La integració en el sistema d'alertes d'informació en matèria de subvencions i contractes de la Generalitat segueix suspesa temporalment a l'espera que s'aprove i publiqui el Reglament de la IGS. • 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. • La introducció d'algorismes de comparació aproximada de cadenes de text per a incorporar un factor percentual al grau de coincidència en la identificació de relacions entre persones i entitats en la informació del BORME. • 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.			
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)	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	2020	100%	
5.3. Estratègia de desplegament i implantació del sistema d'alertes: Desenvolupament d'accions de difusió i comunicació del projecte	<ul style="list-style-type: none"> Contracte menor dirigit al disseny d'un vídeo explicatiu del projecte SALER posposat a 2022. 	2020	0%	
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.	<ul style="list-style-type: none"> Comissió que va quedar formalment constituïda i va celebrar la seua primera reunió l'11 de febrer de 2020. 	2020-2021	100%	



	<p>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) (Addenda 2021).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posposada a l'exercici 2022 atés que la reunió de la CIPIMAP es va celebrar el 28/12/2021. 	2021	NE	
<p>6. ACTUACIONS ORDINÀRIES (DE INSPECCIÓ I CONTROL I ANÀLISIS ORGANITZATIVES)</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anàlisi i informe elaborat. Data d'informe: 4/10/2021 (data de remissió: 27/12/2021). 	2021	100%	99%
	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anàlisi i Informe elaborat. Data de remissió de l'informe: 16/11/2020. 	2020	100%	
	<p>6.3. Elaborar directrius que orienten a les diferents organitzacions de la Generalitat sobre el contingut i formulació de Plans i programes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anàlisi i informe elaborat. Data de remissió de l'informe: 25/11/2021 	2021	100%	
	<p>6.4. Elaborar unes directrius comunes sobre els Plans de control en les subvencions per concurrència competitiva i realitzar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	2020-2021	100%	



	<p>un seguiment de la seua implementació.</p>	<p>S'ha inclòs el seguiment de la seua implementació en el Pla per a 2022.</p>			
	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>2020-2021</p>	<p>NE</p>	
	<p>6.6. Anàlisi del procés de contractació en l'Administració de la Generalitat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Anàlisi i informe elaborat. Data de l'informe: 28/1/2022. Pendent de remissió. 	<p>2021</p>	<p>95%</p>	
	<p>6.7. Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de família nombrosa o de família monoparental</p>	<ul style="list-style-type: none"> Anàlisi i informe elaborat. Data de l'informe: 10/5/2021 	<p>2021</p>	<p>100%</p>	
	<p>6.8. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del grau de dependència.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actuació posposada al Pla del 2022. 	<p>2021</p>	<p>NE</p>	
	<p>6.9. Anàlisi i millora del procés d'expedició dels títols acadèmics i professionals la gestió dels quals correspon a la Generalitat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actuació eliminada del Pla en Addenda del 2021. 	<p>2021</p>	<p>NE</p>	



6.10. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del nivell de valencià en alumnes que finalitzen l'ESO, el Batxiller i l'FP.	<ul style="list-style-type: none"> Anàlisi i informe elaborat. Data de l'informe: 1/7/2021. 	2021	100%	
6.11. Anàlisi i millora del procés d'ajudes al lloguer d'habitatge.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació posposada al Pla del 2022. 	2021	NE	
6.12. Efectuar el disseny i la implantació de l'avaluació de l'acompliment del personal de l'Administració de la Generalitat (Addenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> Actuació posposada al Pla del 2022. 	2021	NE	
6.13. Elaboració del contingut del mòdul d'avaluació per objectius del curs auto formatiu per a la prestació de serveis en la modalitat de teletreball (Addenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> Mòdul formatiu elaborat en termini. 	2021	100%	
6.14. Avaluació de la repercussió de la prestació de serveis en la modalitat de teletreball (Addenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> La modalitat de teletreball no està implantada en la GVA, pel que no pot ser avaluada. Actuació posposada al Pla del 2022. 	2021	NE	
6.15. Coordinació de la informació sobre absentisme del personal empleat públic proporcionada pels òrgans competents en matèria de personal (Addenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> Estudi de l'abast del sistema d'informació i els actors implicats, el sistema d'informació que s'utilitzarà i definició dels indicadors que seran rellevants per al sistema elaborat en termini. Informe d'avanç elaborat el 21.12.2021. 	2021	100%	



<p>7. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES</p>	<p>7.1. Execució de totes les actuacions extraordinàries ordenades</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durant el període 2020-2021 s'han atés 6 sol·licituds d'inspecció i control de caràcter extraordinari que, a data d'emissió del present informe es troben finalitzades al 100%. A més, en l'exercici 2020 es van realitzar 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). 	<p>2020-2021</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
<p>8. REVISIÓ D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS</p>	<p>8.1. Informe sobre l'arxiu del Regne de València.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actuació eliminada del Pla en Addenda del 2021. 	<p>2020</p>	<p>NE</p>	<p>NE</p>
	<p>8.2. Informe sobre contractació en l'àmbit del Sector Públic Instrumental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actuació eliminada del Pla en Addenda del 2021. 	<p>2021</p>	<p>NE</p>	
<p>9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>2020</p>	<p>NE</p>	<p>100%</p>
	<p>9.2. Integració del canal CONFIDENT-GVA en el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actuació prevista en el Pla per a l'exercici 2021, que no s'ha pogut realitzar al no implantar-se el sistema. 	<p>2021</p>	<p>NE</p>	
	<p>9.3. Tramitació i resolució de denúncies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durant el període 2020-2021 s'ha rebut un total de 298 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 	<p>2020-2021</p>	<p>100%</p>	



		<p>seu sector públic instrumental, de les quals, 16 denúncies es van presentar per assetjament laboral, incloent 1 denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe. Per a major detall, veure estadístiques de les denúncies rebudes en l'apartat d'efectivitat de l'actuació inspectora d'aquest informe.</p>			
	<p>9.4. Coordinació i gestió de les Unitats de Resolució de Conflictos (URCs).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborat informe de diagnòstic de situació, celebrada reunió de coordinació amb les URCs el 5/7/2021 i remeses instruccions de coordinació a les URCs el 16/12/2021. 	<p>2021</p>	<p>100%</p>	
<p>10. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE 2a INSTÀNCIA</p>	<p>10. 1. Tramitació i resolució de queixes de segona instància.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durant el període 2020-2021 s'ha atés, tramitat i resolt un total de 147 queixes. A més, s'han tramitat 67 queixes de segona instància que no han sigut qualificades com a tals i s'han atés 5 peticions d'informe del Síndic de Greuges. • Addicionalment, s'ha elaborat un Informe resum de les queixes de segona instància rebudes per la IGS en els exercicis 2019 i 2020. Data dels informes: 15/6/2020 i 11/2/2021, publicant-se aquest últim en la pàgina web de la Conselleria per primera vegada. • D'altra banda, s'han realitzat altres accions en aquesta matèria de queixes destacant-se les següents: 	<p>2020-2021</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>



		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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'usuari. ○ S'ha realitzat el manteniment del llistat d'usuaris de l'aplicació. ○ S'ha impartit un curs de formació a petició de la Conselleria de Sanitat. ○ S'ha celebrat una reunió de coordinació de les queixes amb la Conselleria. d'Igualtat. ○ Es va dirigir un escrit de comunicació a totes les conselleries sobre diverses novetats relatives a la visualització de la situació dels expedients a través de la carpeta ciutadana. 			
11. INSTRUCCIÓ P. SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN	11.1 Instrucció de procediments disciplinaris.	<ul style="list-style-type: none"> • No s'ha instruït cap procediment al no haver-se ordenat la incoació de cap procediment sancionador en matèria de bon govern. 	2020-2021	NE	NE
12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT	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).	<ul style="list-style-type: none"> • Actuació d'assistència i suport a la DG de Justícia. Data remissió informe: 20/07/2020. 	2020	100%	96%



12.0.2. Suport al Servei de Recursos Materials i Gestió Econòmica-administrativa de l'Administració de Justícia (no prevista en el Pla IGS 2020-2021).	<ul style="list-style-type: none"> Actuació d'assistència i suport a la DG de Justícia. Data remissió informes: 29/05/2020 i 25/09/2020. 	2020	100%	
12.1. Implantació d'una estratègia de gestió de qualitat en òrgans directius de l'Administració de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació eliminada del Pla. 	2020-2021	NE	
12.2. Impulsar i desenvolupar autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis.	<ul style="list-style-type: none"> 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. En l'exercici 2021 s'han completat 5 contrastacions d'avaluacions de qualitat. 	2020-2021	85%	
12.3. Revisió i actualització de la metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Revisió de la metodologia en fase de finalització. Contracte prorrogat fins a febrer de 2022 (Ja executat íntegrament). 	2020-2021	85%	
12.4. Realitzar una avaluació de resultats d'execució del Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Qualitat 2018-2019.	<ul style="list-style-type: none"> Data emissió informe: desembre de 2020. Remés a la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica amb data 25/01/2021. 	2020	100%	
12.5. Avaluar el sistema de gestió de cartes de serveis de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació posposada a l'exercici 2022. 	2020	NE	



	12.6. Consolidar i estendre el sistema de gestió de cartes de serveis.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació posposada a l'exercici 2022. 	2020-2021	NE	
	12.7. Revisar i actualitzar la metodologia d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació posposada a l'exercici 2022. 	2021	NE	
	12.8. Exercir la coordinació autonòmica del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI).	<ul style="list-style-type: none"> 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. Amb data 31.12.21, es va fer efectiu el traspàs de les funcions de coordinació a la Subdirecció General de Simplificació Administrativa, Organització i Procediments de l'Administració Autonòmica iniciat al juliol de 2021. 	2020-2021	100%	
	12.9. Elaboració de l'Informe anual de queixes ateses en l'Administració del Consell.	<ul style="list-style-type: none"> Informes anuals elaborats i publicats 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 instrumental. Data d'elaboració: 17/7/2020 i 5/7/2021. Data de publicació: 28/7/2020 i 13/9/2021. 	2020-2021	100%	
	12.10. Desenvolupar el sistema de reconeixement de la qualitat dels	<ul style="list-style-type: none"> Pendent de publicació de l'Ordre de per la qual es regulen les acreditacions, 	2021	NE	



	<p>serveis (certificacions de qualitat i premis).</p>	<p>certificacions de qualitat i premis en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (actuació 3.3).</p>			
	<p>12.11. Coordinar la xarxa de Qualitat de l'Administració de la Generalitat Valenciana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posposada fins a la constitució de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública (CIMAP) creada per Decret 26/2020, del Consell, de 21 de febrer. 	<p>2020-2021</p>	<p>NE</p>	
	<p>12.12. Extensió de Bones pràctiques en la Generalitat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actuació referida a fer extensiu el Pla d'Acolliment dissenyat per i per a la pròpia IGS l'execució de la qual correspon a altres òrgans directius. 	<p>2021</p>	<p>NE</p>	
	<p>12.13. Mantindre operativa i actualitzada l'App GVA-Respon fins a la finalització del contracte vigent (Addenda del 2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 i data de finalització: 31/5/2021. Després de la realització de les corresponents actuacions per part de la IGS, l'App es troba suspesa. 	<p>2021</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>


Taula núm. 4.- PLA IGS 2020-2021 - PROCESSOS DE SUPORT: RESULTATS EN 2020-2021.

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUITS	ANY PREVIST D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT EN 2020-2021 (%)	EXECUCIÓ PROCÉS/OS (%)
13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS	13.1. Revisió i actualització del pla d'acolliment al personal de la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> Pla d'acolliment del personal de la IGS: revisat i actualitzat el 26/2/2020. 	2020-2021	100%	100%
	13.2. Realització del curs de perfeccionament per a la inspecció de serveis.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació no executada per la situació de pandèmia, que es posposa al pròxim pla. 	2020-2021	NE	
14. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ	14.1. Registre, arxiu, control i seguretat d'expedients.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació posposada a l'espera de completar el desenvolupament del sistema de gestió de la IGS (dels seus processos claus) i abordar una actuació de benchmarking que, relativa a la seguretat de la informació, s'inclourà en el pròxim pla de la IGS. 	2021	NE	100%
	14.2. Reorganització del servidor de la IGS i actualització de la informació que conté la pàgina web.	<ul style="list-style-type: none"> Reorganització del servidor completada i remesa proposta d'actualització de la informació de la pàgina web. 	2020-2021	100%	
15. ASSUMPTES GENERALS	15. Suport tècnic i administratiu i elaboració de plec i seguiment de contractes.	<ul style="list-style-type: none"> Actuació que inclou la preparació i presentació de la documentació (memòries, plec i informes) per a la tramitació de contractes, convenis, etc. 	2020-2021	100%	100%
16. JORNADES I ESDEVENIMENTS	16.1 Organitzar i celebrar una jornada de les inspeccions de serveis	<ul style="list-style-type: none"> Actuació eliminada del Pla en Addenda del 2021. 	2021	NE	NE



	<p>de les diferents administracions públiques.</p>				
	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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). Veure nova actuació 9.4 (Coordinació i gestió de les URCs). 	<p>2020</p>	<p>NE</p>	

