

**PLAN DE LA INSPECCIÓN
GENERAL DE SERVICIOS
(2016 – 2017)**

**Informe de resultados
2016**

**GENERALITAT DE LA COMUNITAT
VALENCIANA**



**CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD
SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN
SUBSECRETARÍA
Subdirección General de Atención a la Ciudadanía,
Calidad e Inspección de Servicios**





ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	4
II. PRESENTACIÓN.....	9
III. RECURSOS ASIGNADOS.....	10
IV. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN EN 2016	12
V. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN EN 2016 Y ADECUACIÓN DEL PLAN PARA EL 2017.....	32
VI. ANEXOS:.....	34
ANEXO 1: TABLA RESUMEN DE RESULTADOS.....	35
ANEXO 2: ADDENDA-2017.....	38



I. INFORME EJECUTIVO

La realización y publicación posterior de un informe de evaluación de los resultados de la ejecución del Plan de la Inspección General de Servicios, se justifica y da respuesta al mandato recogido en el Artículo 9 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat y a la previsión contenida en el artículo 9. 3.2, l) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, que expresamente señala y nos ordena publicar anualmente el plan y los informes de la Inspección General de Servicios de la Generalitat, y eso con **el fin de promover en nuestra administración la necesaria transparencia informativa** en el ejercicio de la actividad pública y **la rendición de cuentas que nos exige y demanda la ciudadanía**.

Razones de prudencia organizativa, como se señala en la presentación de este informe, justifican que el primer Plan de la Inspección General de Servicios que ha elaborado este órgano, después de su ubicación en la Subsecretaría de la nueva Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, tuviera un horizonte temporal de dos años (2016-2017). Este primer informe de evaluación de resultados, por tanto y como avance de la evaluación final que se realizará en 2018, hace referencia al estado de situación tras finalizar su primer año de vigencia (2016).

A destacar, antes de mostrar datos concretos de ejecución del plan, **la importante potenciación que se ha hecho y se continua haciendo, de este importante órgano de control**, que ha visto incrementados sus recursos personales, ya en el primer año de ejecución del plan, de una forma notable (en 2016 se ha duplicado el número de inspectores/as). Adicionalmente, en 2017, se incrementará aún más su dotación (y así se ha previsto en el presupuesto aprobado para este año en Cap.I) hasta conseguir la cifra de 11 inspectores/es, lo cual supondrá que, en poco mes de año y medio, se habrá triplicado la dotación inicial de recursos personales con que cuenta la inspección general de servicios, casi cuadruplicado si se cumplen las previsiones de 2017.

Junto a eso también se ha consignado en el presupuesto de 2017, una nueva y mayor dotación de recursos económicos en otros capítulos presupuestarios (capítulos IV y VII) dirigidos a abordar nuevas acciones en 2017, la más importante de ellas tendrá que ver con el desarrollo de un sistema de alertas rápidas (sustentado en una aplicación informática de apoyo) que permita a la inspección general de servicios poder actuar de forma preventiva con el fin de detectar y, en su caso a evitar o corregir, posibles fraudes y corruptelas en la gestión desarrollada en el ámbito de la Generalitat.

Por lo que respecta a la evaluación **de la ejecución del plan en su primer año de vigencia**, recogido con detalle en el apartado IV del informe de evaluación y en la Tabla resumen que se adjunta como Anexo 1 del mismo, hay que destacar los siguientes resultados **obtenidos en 2016** y que agrupamos, en este resumen ejecutivo, en 6 grandes líneas de actuación:



1. Actuaciones ordinarias de inspección y control.

- En materia de atención a denuncias, quejas y sugerencias, se han tramitado un total de 38 denuncias, 6 de ellas por un presunto acoso moral en el trabajo (mobbing) y 25 quejas competencia de la inspección general, de las que más del 60% han tenido que ver con temas relacionados con ayudas en la dependencia. En 2016 no se ha presentado ningún denuncia por acoso sexual o por razón de sexo.

De los 6 denuncias presentadas por presunto mobbing, 5 han sido ya resueltas (83 %) y en ninguna de ellas se han encontrado indicios suficientes del acoso denunciado. Una de las mencionadas denuncias fue remitida a la inspección educativa y otra, presentada a final de año, está aún en tramitación. De los 32 denuncias restantes, se ha finalizado la tramitación completa de 22 de ellas (69%), en dos ya se ha emitido un informe provisional y una ha sido remitida a la Fiscalía. El resto se encontraba en trámite al finalizar el ejercicio, ya que diversas denuncias se recibieron durante el mes de diciembre.

De las 25 quejas atendidas, 24 han sido tramitadas y resueltas el año (96%).

En conjunto, la atención a quejas y denuncias presentadas ofrece un grado de ejecución del 96% y del 71% respectivamente.

- Se ha elaborado un informe después de evaluar y analizar los incumplimientos en los plazos de respuesta a quejas presentadas ante los distintos departamentos del Consell, que propone medidas de mejora y al mismo tiempo incorpora un modelo de informe normalizado de cumplimiento obligatorio para las Subsecretarías en los informes de quejas que, con carácter anual, deben elaborar y remitir a la inspección de servicios.
- Se ha iniciado la revisión, mejora y unificación de los actuales Protocolos de acoso moral en el trabajo (mobbing), acoso sexual o por razón de sexo existentes, cuya redacción final se ha pospuesto para 2017.
- En materia de gestión de recursos económicos se ha elaborado un informe de inspección sobre los contratos menores y la gestión de cajas fijas.
- En materia de gestión de personal se ha realizado una actuación de inspección y control de las becas para prácticas profesionales en la Generalitat (actuación dirigida a una muestra de becas de todas las consellerías y de algunas entidades del sector público instrumental).

2. Actuaciones Normativas

- Elaborado y publicado un Decreto que establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell).



- Elaborado y publicado, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, la modificación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), creada por el Consell mediante el Decreto 112/2008, de 25 de julio (Decreto 81/2016, de 8 de julio, del Consell).
- Elaborado y tramitado un proyecto normativo de Orden de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, para el desarrollo del artículo 5.3 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, regulando las condiciones y régimen de la figura de personal inspector de carácter extraordinario.

3. Actuaciones extraordinarias de inspección y control.

- A lo largo de 2016, la inspección general de servicios, ha recibido, por orden superior, 7 encargos formales de actuación extraordinaria, 6 de los cuales han sido investigados, atendidos y resueltos emitiendo los correspondientes informes, actuaciones que han afectado a los siguientes departamentos y/o entidades públicas: la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, Valenciana de Aprovechamiento Energético de Recursos, SA (VAERSA) (2 actuaciones), Fundación para el Fomento de la Investigación Sanitaria y Biomédica de la Comunidad Valenciana (FISABIO), Instituto Valenciano de Acción Social (IVAS) y la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR), esta última iniciada en 2016 y que está pendiente de concluir.

4. Actuaciones complementarias en materia de calidad de los servicios y simplificación administrativa.

- Se ha elaborado un Mapa de Cartas de Servicios como instrumento de orientación estratégica en el que se basará el plan de extensión de cartas a implementar en 2017.
- Se han revisado, actualizado y mejorado, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, las aplicaciones corporativas que dan apoyo a los proyectos de cartas de servicios y a las evaluaciones de calidad.
- Se han evaluado un total de 44 cartas de servicios proponiendo a los responsables de las mismas en las diferentes consellerias las correspondientes correcciones y mejoras en su gestión o recomendando, en su caso, su inclusión en el plan de revisión a acometer en 2017 o su derogación.
- Se ha creado y constituido la Comisión de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ), dependiente de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC) a la que apoya en su misión de impulsar y coordinar en cada departamento de la Generalitat las políticas,



planes y proyectos para la modernización, implantación de la administración electrónica y calidad de los servicios públicos.

- Se ha asegurado una gestión eficaz y efectiva del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) a través de la coordinación desarrollada por la Inspección General de Servicios, manteniendo actualizados sus registros, impartiendo formación y prestando apoyo y asistencia técnica a los usuarios de las distintas autoridades competentes de la Generalitat que están registradas en el sistema, en los ámbitos de aplicación de las directivas de servicios y de calificaciones profesionales.

5. Coordinación con los órganos sectoriales de inspección.

- Se han celebrado las dos reuniones previstas de la Comisión coordinadora de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección (Comisión creada por la Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la entonces Conselleria de Hacienda y Administración Pública) con las tres inspecciones sectoriales (de Sanidad, Educación y Servicios Sociales) y específicamente se ha elaborado y aprobado un Protocolo de Seguimiento y Coordinación de Denuncias de Carácter Sectorial en los ámbitos señalados.

6. Colaboración y Cooperación con otros órganos de la Generalitat y otras administraciones públicas.

- Se han mantenido reuniones de trabajo y contactos periódicos con la Intervención General de la Generalitat a través de su Viceintervención General de Control Financiero y Auditoría.
- Con el Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), colaborando en la impartición de cursos formativos en materia de Calidad y formación específica en el manejo de la aplicación informática de apoyo al sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) que coordina esta Inspección General.
- Con la Dirección General de Función Pública participante en el Grupo de Trabajo para la elaboración de un Plan Estratégico de Recursos Humanos en el ámbito de la Administración de la Generalitat.
- Con la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) a través de mantener contactos periódicos y participar en los grupos de trabajo de la Red Interadministrativa de Calidad.

Finalmente y como conclusión de la evaluación, señalar que la ejecución del plan en su primer año de vigencia (2016) se considera satisfactoria al haber logrado un porcentaje de ejecución del 72%, cifra a que consideramos alta teniendo en cuenta que la dotación actual con que cuenta la inspección general de servicios (con 6 inspectores/as efectivos/as) se ha consolidado a lo largo del año (1 inspector se incorporó el 1 de marzo y 2 inspectoras lo hicieron con fecha 1 de abril y a todos/as hubo que acogerlos y formarlos). Adicionalmente, desde el 1 de octubre de 2016, se cuenta con una plaza de inspectora más cuya titular mantiene, desde esa fecha, una baja laboral de larga duración y todavía no se ha incorporado.



Globalmente **el plan bienal se considera ejecutado**, al finalizar el ejercicio 2016 y sin computar aquellas actuaciones que derivan de demandas que son imposibles de prever con antelación (denuncias, quejas y actuaciones extraordinarias), **en un 45%**.

Aquellas acciones o proyectos previstas para 2016 y que no han sido ejecutadas (que se detallan en la Tabla resumen que se adjunta como Anexo 1 de este informe), generalmente por razones de oportunidad o por imposibilidad material derivada de la importante actividad extraordinaria desarrollada este año, han sido mayoritariamente pospuestas para ser ejecutadas en 2017. Junto a estas acciones ya previstas y no ejecutadas, fruto de la revisión del plan que se hace con esta evaluación y derivado de la previsión de continuar incrementando este mismo año los recursos de inspección, se incorporan nuevas actividades o proyectos para este mismo año, que actualizan y refuerzan el plan bienal aprobado a su día.

A destacar entre todas estas nuevas acciones, que se detallan en la Adenda que como Anexo 2 se adjunta también con este informe, la que hace referencia al desarrollo de un “Sistema de Alertas Rápidas” que va dirigido, de forma fundamental, a diseñar una aplicación informática específica que permita a la inspección general de servicios poder actuar de forma preventiva con el fin de detectar y, en su caso evitar o corregir, posibles fraudes y corruptelas en la gestión desarrollada en el ámbito de la Generalitat.



II. PRESENTACIÓN

Este informe recoge y detalla los resultados de la evaluación realizada del Plan de la Inspección General de Servicios (en adelante IGS) en su primer año de ejecución (2016), plan que, como instrumento operativo de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios de la Subsecretaría de esta Conselleria, se aprobó en respuesta a la previsión legal establecida en el Artículo 9 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, disposición que establece la obligatoriedad de aprobar un plan anual que contemple todas las actividades ordinarias programadas para su realización a lo largo del ejercicio.

El Plan, publicado oportunamente en el portal de transparencia, fue aprobado, a propuesta de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios (en adelante SGACCIS), por Resolución de 30 de diciembre de 2015, del Subsecretario de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, y ello en ejercicio de las competencias de inspección general de servicios que le atribuye el vigente reglamento de organización y funcionamiento del citado departamento (Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, modificado posteriormente por el Decreto 217/2015, de 27 de noviembre y el Decreto 24/2016, de 26 de febrero, del Consell).

La adscripción del órgano que ejerce esta importante competencia a la Subsecretaría de la citada Conselleria, nuevo departamento que creado en 2015 que inicio y consolidó a lo largo del año 2016 su estructura y recursos, justificó entonces, por razones de prudencia organizativa, que su aprobación tuviera un horizonte temporal mayor del anual y abarcara dos ejercicios sucesivos (2016 y 2017). No obstante, el mismo plan preveía que, derivada de esta primera evaluación que aquí se presenta, el plan sería objetivo de la correspondiente revisión y actualización tras su primer año de vigencia. Por ello el apartado último de este informe, dedicado a la evaluación y revisión del plan, añade un epígrafe dedicado a la actualización, de forma que, tanto las acciones inicialmente previstas para 2017 como las de 2016 que se han pospuesto, y otras nuevas acciones o proyectos que se consideran necesarias como fruto de los cambios que impone la realidad actual, se consoliden en una adenda (que se adjunta como anexo 2 del informe). Se actualiza con ello y se amplía el plan aprobado en su día incorporando al mismo las acciones recogidas en la citada adenda.

Junto a la referencia obligada, que hacemos a continuación en el apartado III, de los recursos asignados para la ejecución de este plan en 2016 y 2017, el apartado IV recoge, siguiendo la misma estructuración del plan aprobado, un resumen del grado de avance y cumplimiento de los proyectos y actuaciones contenidas en el mismo tras finalizar este primer año de vigencia.

Por último señalar que este informe de evaluación de resultados, al igual que se hiciera con el propio plan tras su aprobación, se publica y difunde a través del portal de transparencia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9. 3.2, l) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.



III. RECURSOS ASIGNADOS

La IGS, dependiente de la SGACCIS, ha contado de forma efectiva y durante la mayor parte del año 2016 con un total de seis inspectores/as de servicios, una jefa de equipo de gestión administrativa y una jefa de equipo de soporte. Adicionalmente ha contado, también, con una técnica que, ubicada en el Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa y Asistencia Técnica a la Inspección de la misma SGACCIS, ha venido prestando apoyo al desarrollo de algunas de las actuaciones realizadas por la IGS en ejecución del plan.

Al decir que esa ha sido la dotación efectiva de la IGS, durante la mayor parte del año, nos estamos refiriendo a que la dedicación del personal inspector no ha sido completa a lo largo de ese ejercicio y ello derivado de la gradual incorporación de algunas personas a la unidad. Así, en enero de 2016, la unidad que contaba entonces con 3 inspectores/as de servicios se amplió, a partir del 1 de marzo y 1 de abril de ese año, con 1 inspector y 2 inspectoras más, respectivamente, hasta completar la dotación de 6 inspectores/as, dotación que posteriormente se incrementó, a partir del 1 de octubre, con un plaza más hasta alcanzar las 7 plazas de inspector/a que existen al finalizar el ejercicio 2016, si bien y de forma efectiva, han seguido siendo 6 por estar la persona que ocupa el último puesto creado con una baja laboral de larga duración. El personal de apoyo administrativo ha permanecido invariable (dos jefas de equipo).

Para el año 2017 está prevista la creación de 4 nuevos puestos de inspector/a que, en una segunda fase y una vez cubiertos, incrementarán aún más la dotación de la IGS que habrá visto así, en poco más de año y medio o dos años, triplicar primero su número de inspectores/as -durante el año 2016- y casi cuadruplicar, si se hace efectiva la previsión del 2017, la dotación inicial con que contaba en 2015. Por otro lado, está en proceso de consolidación el servicio antes citado que tiene previsto, también, incorporar un número más grande de personal técnico para hacer efectivo el cumplimiento de sus funciones de apoyo a la inspección.

Fuera del incremento presupuestario y económico que ha tenido la unidad en Capítulo I, por esa mayor dotación de recursos, la IGS no ha dispuesto en 2016 de otros recursos adicionales a los destinados a gastos corrientes, que se imputan globalmente al programa presupuestario de la SGACCIS (Programa 121.10. Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios), y que en 2016 ascendió en Cap. II a un total de 761.930 €, de los que una parte pequeña, sin diferenciar, sufragaron los gastos de funcionamiento de la propia IGS (el grueso de los gastos de funcionamiento y los siguientes que se citan de inversión, se dedican de forma preferente a atender las necesidades de las Oficinas Prop y del servicio de atención telefónica 012 dependientes de la citada SGACCIS). Del mismo modo, los pequeños gastos de inversión que la inspección general de servicios ha tenido en este ejercicio han sido atendidos con cargo a los 127.850 € de dotación global con que contaba toda la SGACCIS.

Esta situación económica de partida se verá alterada en 2017 y así, el presupuesto aprobado para este ejercicio en el programa antes citado (121.10) contempla, además del incremento correspondiente en el Cap. I dirigido a financiar el crecimiento de personal antes comentado y la atención de gastos corrientes (Cap.II) y gastos de inversión (Cap.VI) de la IGS, que se atenderán en su caso con cargo a las respectivas dotaciones en esos dos capítulos (533.910 € y 354.000 € respectivamente) asignadas globalmente para toda la SGACCIS, dos líneas presupuestarias nuevas en los siguientes capítulos:



- Cap IV. Transferencias corrientes, con una dotación de 115.000, dirigidas a sufragar dos ayudas: una, de concesión directa por importe de 55.000 €, para la firma de un Convenio con la Universidad Politécnica de Valencia, cuya finalidad es el desarrollo de modelos matemáticos, instrucciones informáticas o algoritmos relacionados con la puesta en marcha de una aplicación informática para el sistema de alertas tempranas; y otra ayuda, a conceder en la modalidad de concurrencia competitiva por importe de 60.000 €, dirigida a entidades sin ánimo de lucro especializadas en prevención del fraude y mejora de la transparencia en la gestión pública, cuya finalidad es el desarrollo de proyectos para la generación de conocimiento en el ámbito de la lucha contra las malas prácticas en la gestión pública.
- Cap VII. Transferencias de Capital, con una dotación de 30.000 € para la firma de un convenio con la Fundación Baltasar Garzón y cuya finalidad es el fomento del desarrollo de proyectos y de aplicaciones y nuevas tecnologías relacionadas con las políticas de transparencia y de prevención de las malas prácticas administrativas en la gestión pública de la Generalitat y de su sector público, que incorporarán herramientas derivadas de experiencias y modelos internacionales y estarán vinculadas al fomento de las innovaciones conveniadas con las universidades públicas valencianas en el ámbito de las competencias de la inspección general de servicios.

Lo anterior servirá de base para el desarrollo de un nuevo e importante proyecto a incorporar en el plan de la IGS en este año, proyecto denominado "Sistema de Alertas Rápidas" que va dirigido, de forma fundamental, a diseñar un sistema que, sustentado en una aplicación informática específica, permita a la IGS poder actuar de forma preventiva en aras a detectar y, en su caso a evitar o corregir, posibles fraudes y corruptelas en la gestión desarrollada en el ámbito de la Generalitat.



IV. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN EN 2016

A continuación recogemos, en este apartado y de forma sintética, el grado de avance y ejecución de los proyectos y actuaciones contenidas en el plan de la IGS tras finalizar este primer año de vigencia. Para ello, y en aras a facilitar su correlación con el plan aprobado en su día, se sigue la misma estructura de clasificación en él utilizada. Así mismo, en el anexo 1 de este informe se recoge, en formato tabla, un resumen que refleja, por línea de actuación y para cada proyecto o acción comprometida, los indicadores de evaluación utilizados, las metas propuestas inicialmente para el periodo 2016-2017 y el resultado obtenido desde el punto de vista de su consecución o logro en 2016 (expresado en porcentaje de ejecución).

ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

1. **TRANSPARENCIA:** Actuación de inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones de información derivadas de la ley de Transparencia.

Actuación que tenía por objeto analizar y evaluar el nivel y grado de cumplimiento de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana en lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones de difusión de información (obligaciones reguladas en el Capítulo I de la citada Ley) por parte de todos los departamentos del consell, así como por el sector público instrumental.

Tras elaborar una propuesta de modelo de evaluación y remitirla a la subdirección general de Transparencia para su validación, se recibió por parte de dicha subdirección una petición de retrasar la realización, al menos un año desde la puesta en marcha del portal GVA Oberta, petición que fue atendida por la IGS posponiendo su inicio al ejercicio 2017. Las razones que han justificado dicho retraso tienen que ver con el hecho de que en 2016, por parte de la citada subdirección, se estaba trabajando en el reglamento de desarrollo de la Ley 2/2015 y que estaban en marcha el desarrollo e implementación de nuevas aplicaciones informáticas dirigidas a mejorar la información publicada en el citado Portal.

Por otra parte, coincidiendo con esa petición, tuvimos conocimiento de la existencia de una metodología específica de evaluación de grado de cumplimiento de la Ley de Transparencia Estatal, elaborada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos (AEVAL) a petición del Consejo Estatal de Transparencia y Buen Gobierno, metodología que, al parecer, se quiere poner a disposición de las distintas administraciones públicas autonómicas.

Grado de Ejecución en 2016: 0%. Actuación pospuesta a 2017



2. QUEJAS Y RECLAMACIONES: Actuación de inspección sobre el incumplimiento del deber de respuesta a quejas y elaboración de un modelo de informe anual

Actuación que perseguía desarrollar un programa de acciones dirigidas a detectar las causas que originan las dos deficiencias principales que presenta el sistema actual de atención y resolución a quejas, los retrasos en su tramitación y la falta de elaboración y/o remisión normalizada de los informes que con carácter anual deben elaborar todas las subsecretarías, y proponer las consiguientes propuestas de mejora.

Como resultado de la actuación desarrollada, a partir de la recopilación y análisis de la información solicitada a las diferentes Consellerías de una muestra de expedientes de quejas resueltas fuera de plazo y tras mantener una reunión con todas las Secretarías Generales Administrativas (celebrada el 2 de junio de 2016), se ha elaborado el correspondiente informe que formula y propone recomendaciones y medidas correctoras que subsanen dichos problemas. Entre esas medidas se incluye la confección de un modelo normalizado de “informe anual de quejas, sugerencias y agradecimientos” que ha sido trasladado a las distintas consellerías para su utilización en 2017.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

3. QUEJAS Y RECLAMACIONES: Atención y resolución de los quejas presentadas en el año.

El objetivo de esta actuación es la tramitación y respuesta a todas las quejas que se presentan ante la IGS como consecuencia de falta de respuesta a quejas anteriores expuestas ante los diferentes órganos y unidades de la administración de la Generalitat (artículo 38.2 del Decreto 41/2016, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental).

3. En 2016, se han recibido 25 quejas ante la IGS, de las cuales sólo una continuaba en trámite al finalizar el ejercicio, ya que tuvo entrada el 21 de diciembre de 2016. De ellas, más de un 60% (16) corresponden a quejas presentadas en primera instancia ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y tienen que ver con asuntos relacionados con la dependencia.

Grado de Ejecución en 2016: 96 %

4. DENUNCIAS POR ACOSO MORAL Y SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO: Atención y Resolución de las denuncias presentadas en el año.

Se han recibido 6 denuncias por presunto acoso moral (mobbing), tres de ellas relacionadas con personas de diferentes consellerías y tres en el ámbito de entidades del sector público instrumental.

En 4 de estas denuncias, tras su estudio y análisis, no se ha apreciado la existencia de una situación de acoso laboral, tal y como se define en la normativa de aplicación y la Jurisprudencia, pero en todos los casos sí se han observado disfunciones organizativas y/o un mal clima laboral, por lo que



se han hecho, en los respectivos informes emitidos, las recomendaciones necesarias para evitar que vuelvan a producirse situaciones similares. Una quinta denuncia fue trasladada a la Inspección Educativa, por tratarse de un asunto de su competencia y la otra restante, continua en fase de estudio, dado que tuvo entrada el 15 de diciembre de 2016.

Durante el año 2016, no se ha recibido ninguna denuncia por acoso sexual o por razón de sexo.

Grado de Ejecución en 2016: 83 %

5. PROTOCOLOS DE ACOSO MORAL, ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO: Revisión, mejora y unificación de los protocolos vigentes.

Actuación iniciada en 2016, que tendrá continuidad en 2017, cuyo objetivo es revisar y mejorar los dos Protocolos existentes en materia de acoso moral en el trabajo (mobbing) y acoso sexual o por razón de sexo con el fin, entre otros, de reconsiderar algunas pautas procedimentales, actualizar determinados aspectos relativos a los órganos y unidades intervinientes e incluso revisar cuestiones básicas como pueden ser, entre otras, la conveniencia de modificar la propia denominación de mobbing o acoso moral o mejorar su delimitación conceptual.

Para ello, en 2016, se ha constituido un grupo de trabajo conjunto con personal del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT), se han mantenido reuniones técnicas y se ha elaborado un primer borrador de trabajo, en el que se han detectado los aspectos sobre los que hay que incorporar aspectos novedosos (como la mediación previa, etc.).

La modificación de estos Protocolos se está abordando de forma conjunta con el servicio de Prevención de riesgos laborales del personal propio, del INVASSAT, que a su vez aporta al grupo la opinión y requerimientos de los representantes sindicales presentes en la mesa técnicas de la COPASESA, órgano que debe aprobar el protocolo. Esta elaboración a tres bandas ha retrasado la finalización del proceso de revisión que, en principio estaba previsto para el cuarto trimestre de 2016. Asimismo, la revisión de estos protocolos forma parte de los acuerdos y compromisos adquiridos por la Administración de la Generalitat y los sindicatos en el Acuerdo de Legislatura 2016, por lo que también deben obtener el visto bueno de la comisión de seguimiento del Acuerdo.

Grado de Ejecución en 2016: 50 %

6. DENUNCIAS: Atención y resolución de denuncias por irregularidades o incumplimientos de la legalidad presentadas en el año.

Durante el año 2016, se han recibido 32 denuncias, además de las 6 de presunto acoso moral mencionadas anteriormente. De ellas, 22 han sido tramitadas y resueltas (69%) en la fecha de redacción de este informe, en 2 más se ha emitido informe provisional que está pendiente de alegaciones y 1 ha sido remitida a Fiscalía. El resto se encontraba en trámite al finalizar el ejercicio, ya que varias se recibieron durante el mes de diciembre.



En cuanto a la distribución departamental de las denuncias señalar que 27 se corresponden a órganos de diferentes consellerías y 5 a organismos o entidades del sector público, distribución que de forma sintética se detalla en la siguiente tabla (tabla nº 1):

Tabla nº 1. **Distribución de denuncias por departamento, organismo o entidad**

CONSELLERIA/ORGANISMO O ENTIDAD	NÚMERO
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	2
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	4
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	4
Igualdad y Políticas Inclusivas	6
Vivienda, Obres Públicas y Vertebración del Territorio	3
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	4
Sanidad Universal y Salud Pública	3
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	1
SERVEF	1
EIGE	1
INVASSAT	2
IVAT	1
TOTAL	32

Grado de Ejecución en 2016: 69 %



7. GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS: Actuación de inspección sobre la gestión de contratos menores y caja fija.

Actuación ejecutada en el año dirigida a evaluar el nivel de implementación de las recomendaciones que los distintos órganos de control, en especial la Intervención General y la Sindicatura de Cuentas, hacen en relación con la ejecución de contratos menores y sobre la utilización de cajas fijas. Y ello con la finalidad de poder conocer las causas por las que, en su caso, no se llevan a cabo debidamente dichas recomendaciones (falta de medios, cuestiones de carácter organizativo, deficiente regulación, mejora de la información disponible, etc.) y poder dirigir, o proponer, acciones concretas de mejora para hacerlas efectivas.

El trabajo de campo de esta actuación se realizó en su totalidad en el periodo comprendido entre mayo y septiembre de 2016 habiéndose redactado el correspondiente informe.

Grado de Ejecución en 2016: 100 %

8. GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS: Actuación de inspección sobre el funcionamiento de los controles existentes en materia de contratación administrativa en relación a la existencia de eventuales conflictos de intereses.

Actuación de inspección sobre el funcionamiento de los controles existentes en materia de contratación administrativa en relación a la existencia de eventuales conflictos de intereses que, finalmente y por considerar que guarda una importante relación con el nuevo proyecto sobre sistema de alertas rápidas se decidió, en la segunda reunión de seguimiento del plan anual, aplazar y posponer para ser ejecutada en 2017.

Grado de Ejecución en 2016: 0%. Actuación pospuesta a 2017

9. GESTIÓN DE PERSONAL: Inspección y control de becas para prácticas profesionales.

A través de la actividad inspectora ordinaria, en alguna ocasión, se ha detectado que las personas que estaban disfrutando de una beca desarrollaban una actividad productiva que podría ir más allá del objeto de la misma, -que debe ser acercar el conocimiento práctico de la administración pública para completar su formación con el cumplimiento de ciertas tareas-, llegando incluso a desempeñar tareas que aparentemente podrían estar reservadas al personal empleado público. Existe una zona fronteriza que a veces es difícil de delimitar, ya que tanto en la beca como en el contrato de trabajo, se realiza una actividad que es objeto de remuneración.

Actuación que se justifica, por tanto, en la necesidad de evaluar si en la administración de la Generalitat todas las becas concedidas durante los ejercicios 2014/2015, y las vigentes en 2016, se habían desarrollado correctamente, siguiendo las recomendaciones derivadas del Decreto 132/2009, de 4 de septiembre, del Consell, por el que se regula la concesión de becas.



La actuación se ha realizado a partir de la selección de una muestra de becas concedidas en los citados ejercicios sobre la que se han realizado visitas de inspección y entrevistas, dirigidas a comprobar el desempeño efectivamente realizado por los/las becarios/as que las ocupan. Finalizado lo anterior se ha elaborado el correspondiente informe cuyas principales conclusiones, satisfactorias en general, van en la línea de confirmar que se respeta y cumple el marco regulador de la figura del personal en prácticas, informe que se remite a todas las consellerias al objeto de que sean conocedoras de las conclusiones y recomendaciones que en él se incluyen.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

10. GESTIÓN DE PERSONAL: Inspección de los procesos de selección de personal en el ámbito de la Función Pública.

Actuación que, prevista inicialmente en su ejecución para 2016, iba dirigida a revisar y describir los flujos y el tratamiento de la información vinculada a los procesos selectivos de personal desarrollados en el ámbito de la función pública, para poder conocer cuales son sus aspectos críticos o determinantes y poder así valorar la adecuación y eficacia de los mecanismos de control previstos para garantizar la confidencialidad de aquella información sensible que puede resultar accesible a las distintas personas intervinientes en la realización de dichos procesos y en su caso, poder efectuar propuestas de mejora.

El avanzado estado de tramitación por parte de la Conselleria competente de un nuevo reglamento de selección, provisión de puestos de trabajo y movilidad del personal de la función pública valenciana en el año 2016, reglamento aprobado con fecha 24 de enero de 2017 (Decreto 3/2017, de 13 de enero, del Consell) y el hecho de que la actuación programada guardara relación también con el nuevo proyecto sobre sistema de alertas rápidas, al igual que ocurriera con la actuación 8 antes descrita, hizo que se adoptara la decisión de no ejecutar esta acción en el ejercicio y se acordara posponerla para el año 2017.

Grado de Ejecución en 2016: 0%. Actuación pospuesta a 2017

11. GESTIÓN DE PERSONAL: Inspección de los procesos de selección temporal y provisión de lugares en las entidades del sector público instrumental de la Generalitat (ESPI).

Actuación que, prevista inicialmente para ser ejecutada en 2016, iba dirigida a obtener datos sobre las plantillas de las ESPI y comprobar que, en los procesos de selección de personal temporal o en los procedimientos de provisión de puestos que hayan sido realizados dentro de su ámbito, se han cumplido las previsiones normativas que resulten de aplicación a cada caso.

Aunque sin abordarse de forma específica, como consecuencia de las investigaciones realizadas por la IGS en atención a distintas denuncias que nos han sido presentadas y que han afectado a algunas entidades públicas, se ha podido obtener información relevante en relación con la gestión del personal temporal de las ESPI y en consecuencia, el objetivo previsto en el plan ha sido completado indirectamente.



Teniendo en cuenta esta circunstancia reorientamos la metodología de trabajo prevista y se considera que la información recopilada resulta suficiente para conocer las deficiencias, y debilidades que afectan a los procesos de gestión de personal en las ESPI. Que pendiente abordar, en 2017, el correspondiente análisis de las mismas y elaborar, en colaboración con aquellos departamentos de la Generalitat que disponen de competencias horizontales en la materia, las correspondientes propuestas de mejora que habrá que implementar desde una perspectiva global y unitaria.

Grado de Ejecución en 2016: 40 %. A culminar en 2017

12. SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS: Control, evaluación y utilización de la plataforma de intermediación autonómica (PAI).

Actuación de control dirigida a evaluar el grado de utilización de la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad (PAI) por parte de los diferentes centros gestores, en orden a avanzar en el objetivo de simplificación y reducción de cargas administrativas a la ciudadanía y, adicionalmente, identificar las posibles impedimentos (técnicos, materiales o de organización) que estén dificultando la consulta de los datos más demandados a través de dicha plataforma.

Esta actuación, inicialmente prevista acometer en el último trimestre de 2016 y primero de 2017, se decidió, tras la segunda reunión trimestral de seguimiento del plan y por coincidir con otras actuaciones, posponer para el año 2017, manteniendo invariables los objetivos antes enunciados.

Grado de Ejecución en 2016: No evaluable. Actuación prevista para 2017

13. SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS: Control sobre el cumplimiento de la obligación de eliminar la aportación de documentación justificativa de los datos de identidad y residencia en los procesos de empleo público.

Actuación de control, complementaria de otra anterior desarrollada en su día para evaluar el grado de cumplimiento de las acciones de simplificación y reducción de cargas aprobadas por el Consell en el marco del plan SIRCA-2, dirigida a revisar y evaluar el grado de cumplimiento de la obligación de eliminación de la exigencia de presentar la acreditación de los datos de identidad y residencia en formato papel, en las convocatorias de empleo público que vayan a convocarse en 2016.

Por la especificidad de la materia objeto de control, se decidió cuando se aprobó el plan limitar el ámbito de actuación subjetivo a los órganos que gestionan convocatorias de empleo público en los ámbitos de función pública, educación y sanidad, siendo un objetivo básico el identificar los posibles obstáculos (técnicos, organizativos o personales) que hayan impedido la implantación de dichas medidas de simplificación y proponer medidas correctoras.



La coincidencia con otras actuaciones consideradas más prioritarias en ejecución del plan y el tratar de disponer de información actual y completa de un ejercicio (2016) aconsejó retrasar esta actuación, finalmente pospuesta para 2017.

Grado de Ejecución en 2016: 0%. Actuación pospuesta a 2017

14. BUEN GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN: Diseño y elaboración de una metodología para la práctica de auditorías éticas.

Proyecto inicialmente previsto para 2016 dirigido, y ese era su objetivo, a diseñar una metodología o guía técnica que nos sirviera de herramienta instrumental para desarrollar auditorías éticas, con la finalidad de disponer de un proceso sistemático, objetivo y técnico, capaz de evaluar, con rigor, el funcionamiento de una organización desde la perspectiva de la efectividad de su marco de integridad institucional, tanto desde una visión global e integrada como, en su caso, desde el prisma de alguno de los componentes más esenciales del mismo.

Se pretende dar respuesta así a la previsión de la Ley 2/2015, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana que establece, en su artículo 26, una serie de principios de actuación y conducta en materia de buen gobierno que han sido objeto de desarrollo reglamentario a través de la aprobación de un Código de Buen Gobierno, tal y como contempla el artículo 27 de dicha Ley y que fue finalmente publicado el 13 de mayo de 2016 (Decreto 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat).

Aprobado dicho Código, cuyo cumplimiento habrá que auditar, se requiere disponer de una herramienta adecuada para poder desarrollar un programa de auditorías o evaluaciones éticas, sin que en este momento dispongamos en el ámbito de las diferentes administraciones públicas de modelos ni de protocolos acreditados para ello. Es necesario, por tanto y de forma previa a su aplicación efectiva, estudiar e identificar una “guía o protocolo de auditoría”, específicamente adaptado al modelo aprobado, y que cuente con suficientes indicadores con arreglo a los cuales medir el grado de ajuste o desviación de la realidad encontrada en relación con las prescripciones del modelo a contrastar.

El tiempo transcurrido en 2016 para aprobar el Código de Buen Gobierno en desarrollo de la Ley citada, la necesidad de desplegar a continuación y durante un tiempo mínimo un proceso de difusión del mismo en la organización de las Consellerias (en orden a conformar lo que se viene denominando “marco de integridad institucional” expresivo de la interiorización del Código en la cultura corporativa institucional) y la necesidad de formar al personal de la IGS en esta materia, son tres razones de peso que aconsejaron en su día y justifican plenamente que pospusiéramos esta actuación para acometerla en 2017.

Grado de Ejecución en 2016: 0%. Actuación pospuesta a 2017



15. BUEN GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN: Revisión y análisis de la actividad desplegada por los órganos consultivos y de participación de la Generalitat.

El artículo 9.4 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana declara el derecho a participar de forma individual o colectiva en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana. En estos mismos términos se pronuncia, el artículo 43 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana, que dispone también que la Generalitat fomentará la participación ciudadana, de forma individual o colectiva.

Favorecer el diálogo e incentivar la participación de la ciudadanía requiere un conocimiento exhaustivo de la realidad existente, sobre todo para evaluar si la participación ciudadana en los órganos asesores o de participación de la Generalitat, que están funcionando en mayor o menor medida en las diferentes consellerías, se ejerce de forma efectiva, y si se cumplen los fines y objetivos previstos en las normas de creación de cada uno.

Esta actuación pretende analizar la actividad desplegada por los órganos consultivos y de participación de la Generalitat, comprobando el cumplimiento de sus objetivos y su régimen jurídico de funcionamiento, analizando la utilidad y grado de participación de los sectores representados en cada uno de ellos, frecuencia de las reuniones, comunicación entre sus miembros, etc.

Aunque el desarrollo de esta actuación se planteó inicialmente para ser ejecutada entre 2016 y 2017, la coincidencia con otras actuaciones, algunas de ellas extraordinarias y por tanto no previstas, hizo que se retrasara su inicio y se acordara, en la tercera reunión de seguimiento de la ejecución del plan, su reprogramación para ser ejecutada, en su totalidad, el año 2017.

Grado de Ejecución en 2016: No evaluable. Actuación prevista para 2017

16. RESPONSABILIDAD SOCIAL: Actuación de inspección sobre la aplicación del plan de ahorro y eficiencia energética en edificios públicos de la Generalitat.

Actuación prevista para 2017 de la que se informará, antes de iniciarla, al Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) para comprobar y, en su caso descartar, que por parte de esa entidad no se está realizando algún control o evaluación similar, en cuyo caso se estimará si procede abordar algún aspecto concreto del plan de ahorro y eficiencia energética o si por el contrario procede eliminarla de nuestro plan de actuación.

Grado de Ejecución en 2016: No evaluable. Actuación prevista para 2017



ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'ACTUACIONS NORMATIVES

17. **ACTUACIONES NORMATIVAS:** Elaboración y tramitación de un nuevo decreto regulador del sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

El objetivo fundamental de esta actuación ha sido la revisión de la normativa actualmente vigente en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Administración de la Generalitat y el sector público instrumental dependiente, con el fin de simplificarla y mejorarla.

Con esa finalidad se elaboró y tramitó, para su aprobación posterior por el Consell, el texto del proyecto de decreto por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y el sector público instrumental dependiente de la misma y proponer su aprobación por el Consell, texto que fue aprobado y publicado en el DOGV con fecha 20 de abril de 2016 (Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell).

Grado de Ejecución en 2016: 100%

18. **ACTUACIONES NORMATIVAS:** Elaboración y tramitación de un proyecto de Orden reguladora de la figura del personal inspector con carácter extraordinario.

La existencia de un departamento único y centralizado al que corresponde la supervisión del conjunto de la administración de la Generalitat conlleva la necesidad de disponer de nuevas fórmulas que permitan disponer de recursos adecuados y flexibles para el ejercicio de las funciones asignadas. En este sentido, el artículo 5.3 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios prevé la posibilidad de que, con carácter excepcional, cuando el volumen de trabajo lo aconseje o resulte conveniente por la especialidad de las áreas objeto de inspección o control, el órgano directivo que ostente las competencias en materia de inspección general de servicios podrá solicitar la oportuna colaboración de otros departamentos para que personal de éstos pueda prestar sus servicios bajo la dirección del personal de inspección de servicios. El borrador en tramitación concreta las condiciones y el procedimiento para la designación de personal funcionario para el ejercicio extraordinario de la función inspectora.

El borrador de Orden se ha ultimado dentro del plazo previsto en el plan y se encuentra pendiente de informe del departamento competente en materia de función pública, para su ulterior remisión a informe del departamento competente en materia de presupuestos, con los cuales se completará el expediente para su remisión a informe de la Abogacía de la Generalitat.

Grado de Ejecución en 2016: 80%



19. ACTUACIONES NORMATIVAS: Elaboración y tramitación del proyecto de decreto por el que se modifica la composición de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC).

Actuación que, realizada conjuntamente con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, ha ido dirigida a redactar el proyecto de Decreto por el que se ha modificado la composición de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), comisión que tiene por objeto coordinar e impulsar el despliegue y la ejecución de la política de la Generalitat en materia de tecnologías de la información y la comunicación, la sociedad del conocimiento y calidad de los servicios públicos.

Esta modificación normativa era una exigencia derivada de la necesidad de adaptar dicha comisión para adaptarla a la nueva estructura orgánica que fue aprobada en 2015 tras el cambio de gobierno y que distribuyó las competencias de la CITEC en dos consellerias diferentes, la antes de Hacienda y Modelo Económico y la nueva de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

El decreto de modificación fue finalmente aprobado y publicado con fecha 14 de julio de 2016, Decreto 81/2016, de 8 de julio, del Consell, por el que se modifica el Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC).

Grado de Ejecución en 2016: 100%.

20. ACTUACIONES NORMATIVAS: Elaboración y tramitación de una norma reguladora de los procesos de certificación y acreditación de la calidad en la Generalitat.

El objeto de la actuación es desarrollar reglamentariamente el Decreto 41/ 2016, de 15 de abril, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. En concreto, el Capítulo IV del mismo, relativo a la definición de los concretos procedimientos que permitan desarrollar y hacer efectiva la implantación de un sistema de reconocimientos a través de la acreditación de la calidad, y la concesión de las correspondientes certificaciones, así como la regulación de premios a la calidad.

De acuerdo con el calendario recogido en el plan, este desarrollo reglamentario se abordará a lo largo de 2017.

Grado de Ejecución en 2016: No evaluable. Actuación prevista para 2017



ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL:

21. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS: Atención y resolución de encargos y peticiones extraordinarias realizadas por orden superior.

A lo largo de 2016, la IGS, ha recibido un total de 7 encargos formales, por orden superior, que han motivado el desarrollo de actuaciones de investigación que han afectado los siguientes departamentos y/o entidades:

- Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- Valenciana de Aprovechamiento Energético de Recursos, SA (VAERSA). (2 actuaciones).
- Fundación para el Fomento de la Investigación Sanitaria y Biomédica de la Comunidad Valenciana (FISABIO).
- Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR)
- Instituto Valenciano de Acción Social (IVAS).

Todas las actuaciones extraordinarias realizadas, excepto una que se inicia a partir de una denuncia previa, han tenido como origen la petición que nos han realizado las diferentes consellerias, mayoritariamente a través de los responsables de las distintas subsecretarías (en un caso fue una petición de una secretaria autonómica) y, en el caso de entidades, a través de sus respectivos directores/se generales.

De las 7 actuaciones, 6 han sido ejecutadas y resueltas, emitiéndose y trasladando en la Conselleria afectada el correspondiente informe que incorpora siempre un apartado de conclusiones y recomendaciones. Al finalizar el ejercicio, estaba pendiente de remitirse el informe de una actuación que consideramos prácticamente finalizada (la del Instituto Valenciano de Acción Social, IVAS) y solo una actuación, la correspondiente a la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR), estaba en ejecución y pendiente de finalizar.

Grado de Ejecución en 2016: 86%.

ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA:

22. QUEJAS Y SUGERENCIAS: Elaboración del informe anual 2015

Informe elaborado en abril de 2016 en respuesta al mandato contenido en el artículo 13.5 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, vigente en 2015 (Decreto que ha sido derogado por el nuevo Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la



mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, norma que mantiene idéntica obligación para el futuro de acuerdo con lo previsto en el apartado 5 de su artículo 39). No obstante, la elaboración en 2017 del correspondiente informe de 2016, será asumida por el servicio de Simplificación, Calidad y Asistencia Técnica a la Inspección, sin que forme parte ya del plan de la IGS en 2017).

A destacar de dicho informe que, con carácter general, durante 2015 se produjo una disminución del 11% de las quejas presentadas respecto del año 2014 y también en ese año se redujo el porcentaje de quejas respondidas fuera de plazo en 7 puntos, alcanzando un 38%, cifra que no obstante consideramos alta. Junto a ello, el 74 % de las quejas respondidas fuera de plazo se concentraron en las dos consellerías con mayor número de quejas recibidas (Igualdad y Políticas Inclusivas y Educación, Investigación, Cultura y Deporte) si bien todas, sin excepción, presentan retrasos por encima del plazo máximo previsto en la norma.

De los informes anuales sobre quejas, reclamaciones y sugerencias que las subsecretarías de los distintos departamentos deben remitir obligatoriamente a la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, solo dos realizan algún tipo de análisis valorativo de resultados.

La existencia de retrasos en tramitar las quejas, repetida en los últimos años, así como la heterogeneidad y falta de valoración en los informes anuales citados está en el origen y justifica la actuación realizada por la IGS, descrita en el punto 2 de este mismo apartado.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

23. COMISIÓN TÉCNICA PARA LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LA RED DE CALIDAD: Impulso y coordinación.

Actuación dirigida a Impulsar y coordinar las reuniones de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, al menos dos de ellas en su faceta de Red de Calidad, asumiendo la IGS las tareas de apoyo técnico y de soporte (3 reuniones inicialmente previstas en 2016).

La previsión anterior, se vio alterada porque tras la constitución de la nueva Comisión Interdepartamental CITEC, en su sesión de 22 de julio de 2016, el Pleno de dicha Comisión acordó extinguir la referida Comisión y crear dos nuevas comisiones técnicas de carácter permanente. Una de ellas, la Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ), va a desarrollar las funciones de simplificación administrativa y las de mejora de la calidad de los servicios públicos, que hasta esa fecha se coordinaban a través de la anterior comisión. Junto a ello, en el mismo acuerdo de creación se especifica que las funciones de secretaría las realizará un/a técnico/a de la subdirección competente en materia de Simplificación y Calidad, designado/a por el/la presidente/a y se modifica el papel hasta entonces asignado a la IGS, que ejercía la secretaría de la primera Comisión, y pasa ahora a formar parte de la nueva designando a un inspector/a como vocal de la misma. Por tanto, ya no corresponde a la IGS



impulsar y coordinar la nueva comisión, situación que alteró la planificación inicial y que hizo que reformuláramos el objetivo inicial de esta actuación.

En cumplimiento de la nueva previsión, dirigida a hacer un traspaso ordenado de las funciones de secretaría de la nueva comisión, se ha mantenido una colaboración estrecha con el Servicio de Simplificación, Calidad y Asistencia Técnica a la Inspección, que asumirá en 2017 la secretaría de la nueva COSMIQ, en la puesta en funcionamiento de esta comisión y en la preparación y desarrollo de su sesión constitutiva, que tuvo lugar el pasado 21 de diciembre.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

24. PROYECTO CARTAS DE SERVICIOS

24.1. Elaborar un Mapa de Cartas de Servicios

El Mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat es una representación gráfica de las cartas de servicios que los distintos departamentos de la Generalitat (consellerias) tienen, o podrían tener, en función de aquellos servicios que prestan y que se consideran idóneos por ajustarse o dar respuesta a algunos de los criterios básicos de selección (Impacto directo en la ciudadanía, servicios más demandados y percepción o valoración ciudadana de su importancia o relevancia).

Su elaboración da respuesta y cumple con lo ordenado en el Capítulo III del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, norma que expresamente señala en su Artículo 15.2 que *“Corresponde al órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, impulsar y desarrollar estrategias que orienten a las distintas organizaciones públicas de la Generalitat sobre la conveniencia de aprobar e implantar, en sus ámbitos respectivos, estos instrumentos de mejora de la calidad de los servicios. A tal efecto desde el nivel central y departamental de la Red de Calidad, regulada en el artículo 42 de esta disposición, se elaborará un mapa de cartas de servicios, comprensivo de los sectores o servicios de especial impacto en la ciudadanía, en el que se plasme la anterior orientación, mapa que será revisado y actualizado periódicamente”* (Artículo 15, apartado 2, del decreto anterior).

En cumplimiento de lo anterior se diseñó el correspondiente Mapa que fue presentado a la CITEC en su reunión de fecha 21 de noviembre de 2016 y, posteriormente, se trasladó a los miembros de su Comisión Técnica de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios, para iniciar el proceso de validación externa previsto en la metodología de elaboración del Mapa.

El retraso en la designación de miembros de la anterior Comisión, que se constituyó con fecha 21 de diciembre, explica que el proceso de validación externa y la aprobación definitiva del Mapa, elaborado en 2016, se haya pospuesto para principios de 2017.

Grado de Ejecución en 2016: 90%



24.2. Revisión y extensión de cartas de servicios

En cumplimiento del plan, en 2016 y tal como estaba planificado, se ha efectuado mediante un checklist de comprobación, una revisión de las cartas de servicios vigentes y de algunas otras cartas que, elaboradas con anterioridad, estaban pendientes de aprobación (42 y 2 cartas respectivamente, 44 en total, que se detallan en la Tabla núm. 2 siguiente).

TABLA Nº2: CARTAS DE SERVICIOS REVISADAS MEDIANTE UN CHECKLIST DE COMPROBACIÓN

CONSELLERIA	CARTAS DE SERVICIOS
Presidencia de la Generalitat	Ofic. Tourist-Info, Web de la Conselleria de Turismo, DOGV, Librerías Leo, Teléfono de emergencias 1.1.2, CACSA (Hemisférico, Umbráculo, Oceanográfico y Museo Príncipe Felip)
Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Información Juvenil del IVAJ, Infodona, Termalismo Social, Playas accesibles, Campamentos de Verano, Títulos de familia numerosa, Comer en casa, Integración Social de Personas Inmigrantes, Acogida en familias educadoras, Adopciones y Centro Mujer 24 h
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	Centro de Sistemas de Información, Instituto Valenciano de Finanzas (IVF), Agencia de Tecnología y certificación y Sedo Electrónica (esta última no aprobada)
Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	Oficina de ayuda a las víctimas del delito (FAVIDE) e Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP)
Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte	IVAM, Formación del Profesorado, Escuelas de la Mar, JQCV,
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	Centro de Transfusión de la CV, Drogodependencias, Sanidad 24h. y SAIPs.
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	Red AFIC, Servef (línea 900 de información y Autoservef, esta última no aprobada)
Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	Oficinas comarcales agrarias (OCAPAs)
Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	FGV (Metrovalencia y Tramo de Alicante), Instituto Cartográfico Valenciano (ICV), Vivienda
Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	Guía Busca electrónica, Servicio de atención telefónica 012 y Oficinas BUSCA
TOTAL	44



Fruto de esa revisión y de las acciones de comprobación realizadas se ha llegado a obtener un diagnóstico de situación que nos ha permitido, además de actualizar la información contenida en alguna de ellas, el poder diseñar el correspondiente plan que contemple el rediseño formal de algunas de esas cartas en 2017 o, en su caso, el promover su efectiva derogación en los casos en que así proceda (bien por haber variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación, como consecuencia de cambios significativos en la organización y estructura del órgano que en su día las elaboró, o por cambios que afectan los servicios sobre los que se establecieron compromisos y que hoy, con el paso del tiempo, se han visto alterados, o superados). Las cartas que finalmente se decidan rediseñar se incluirán en el correspondiente plan de extensión de cartas de servicios que, como fruto del mapa elaborado (ver actuación anterior), se elaborará y desplegará en 2017 tal como estaba recogido en el plan.

Adicionalmente, como fruto de esa revisión y aunque no estaba previsto para 2016, se han rediseñado y informado en 2016 seis nuevas cartas de servicios que sustituirán en 2017, después de su aprobación y publicación en el DOGV, a las hasta ahora vigentes en Ferrocarriles de la Generalitat (Cartas de Servicios de Metrovalencia y TRAM de Alicante) y de la Ciudad de las Artes y las Ciencias (cartas de servicios del Hemisférico, Oceanográfico y Museo Príncipe Felipe, carta esta última que refunde y incluye también a la del Umbracle hasta ahora vigente). También se ha informado una nueva carta, que está en tramitación, promovida y elaborada por la Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (AVAP) de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

24.3. Revisión y mejora de la aplicación corporativa de cartas

Actuación ejecutada en 2016 dirigida a revisar y mejorar, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, el contenido de la aplicación informática corporativa que da apoyo al proyecto cartas de servicios. A través de esta aplicación podemos administrar la información de todas las cartas de servicios, la grabación y actualización periódica de sus indicadores y su publicación, tanto interna como externa (al ciudadano), a través del portal Web de la Generalitat.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

25. EVALUACIONES DE CALIDAD

25.1. Revisión y mejora de la aplicación SIGCAP para la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad

Actuación dirigida a revisar y mejorar el contenido de la aplicación informática corporativa para la práctica de evaluaciones de calidad (SIGCAP), en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, con el fin de actualizar sus contenidos, así como el sistema de puntuación, y realizar una prueba de validación interna.



La revisión y mejora de la aplicación realizada permitió que la aplicación mejorada fuera presentada a la Comisión interdepartamental CITEC en su reunión del pasado 21 de noviembre de 2016 y que se adquiriera el compromiso de proponer centros directivos o unidades para iniciar el plan de autoevaluaciones de calidad en la administración de la Generalitat a desplegar en el 2017.

Grado de Ejecución en 2016: 90%

25.2. Impulsar la aprobación y despliegue de un plan de autoevaluaciones calidad

Actuación que tenía inicialmente por objeto promover la aprobación, a través de la CITEC, de un Plan de Autoevaluaciones de Calidad de los servicios en todas las consellerias y en el sector público dependiente de la Generalitat, con el fin de que se desarrollasen al menos 2 autoevaluaciones por conselleria y año, de acuerdo con lo previsto en el proyecto de Decreto por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas.

La situación ya comentada en las actuaciones 19 y 23 de este mismo apartado hizo que, tras la constitución de la CITEC en julio de 2016 y la adopción del acuerdo de modificación de las comisiones técnicas hasta entonces existentes, modificáramos la previsión inicial y decidiéramos, ya en la segunda reunión de seguimiento del plan, posponer la aprobación y despliegue de autoevaluaciones para el año 2017.

26. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI) : Coordinación e impulso del sistema.

El IMI es una herramienta (aplicación informática) que la Comisión Europea pone a disposición de las autoridades públicas de los Estados miembros de la UE dirigida a facilitar la cooperación administrativa entre las autoridades competentes de dichos Estados o entre estas y la propia Comisión, en relación con distintos ámbitos vinculados al mercado interior. Permite una comunicación segura, rápida y efectiva a pesar de las barreras que suponen las distintas lenguas y las diferencias entre las estructuras administrativas de los Estados miembros.

Su aplicación facilita, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, la libre prestación de servicios por parte de profesionales y empresas y el reconocimiento mutuo de cualificaciones, en aras a facilitar y hacer efectivo el derecho a la libre circulación de personas en la UE.

Desde la IGS, en cumplimiento de los objetivos previstos en el plan, se han mantenido las tareas previstas en el plan de coordinación y mantenimiento del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI), ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito. En concreto y durante el año 2016 se han realizado las siguientes actuaciones:



- Hemos mantenido contactos frecuentes y periódicos con la Coordinación Nacional del Sistema, de quien hemos recibido apoyo y asesoramiento en todo momento. A destacar, de forma específica y concreta, el soporte técnico que nos han prestado para la organización y desarrollo del curso que se cita en el último punto.
- Se ha mantenido el registro de autoridades (29 dadas de alta en la Generalitat y 9 en el ámbito local) y se han actualizado los usuarios de las mismas atendiendo a los cambios organizativos y de estructura producidos en la Generalitat y en los Ayuntamientos registrados a lo largo de 2016. En total hemos tramitados un total de 20 nuevas altas de usuarios (15 en la Generalitat y 5 la administración local) y hemos tramitado 17 bajas (13 en la Generalitat y 4 en la administración local).
- Hemos asegurado el funcionamiento eficaz de IMI, manteniendo usuarios activos en todas las autoridades registradas y monitorizando de forma continua las solicitudes en las que intervienen autoridades coordinadas por nosotros. En total hemos intervenido y asesorado directamente en un total de 13 solicitudes de intercambio de información entre nuestras autoridades y las de otros países (4 intercambios de información con Alemania, 3 con Italia, 2 con Reino Unido, 1 con Portugal, 1 con Francia, 1 con Suecia y 1 con Polonia), El total de intercambios de información en los que han intervenido autoridades coordinadas por nosotros, en 2016, ascendió a 48 con la siguiente distribución:
 - 30 Solicitudes de información enviadas a otros países (11 a Rumanía, 7 a Alemania, 4 a Reino Unido, 3 a Francia, 2 a Italia, 2 a Polonia y 1 a Irlanda).
 - 18 solicitudes de información recibidas y contestadas a otros países (4 de Noruega, 3 de Hungría, 2 de Alemania, 2 de Italia, 2 de España, 1 de Suecia, 1 de Reino Unido, 1 de Bélgica, 1 de Francia y 1 de Portugal).
 -
- Hemos formado en el manejo de la aplicación a todos los nuevos usuarios/as registrados en en el año y hemos organizado e impartido, a través del IVAP, un curso específico y reglado de 15 h de duración sobre el Sistema de Información del Mercado Interior Europeo y el manejo de la aplicación IMI, en el que han participado un total de 20 personas.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN:

27. COORDINACIÓN CON ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN: Desarrollo de directrices y acciones de coordinación.

El artículo 4.8 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat Valenciana establece, entre otras funciones de la IGS, la de mantener una acción de coordinación de los restantes órganos o unidades de evaluación, inspección o control interno de



carácter sectorial que existan en cada consellería, dirigidos a controlar el correcto funcionamiento de los servicios y unidades dependientes de su respectivo departamento, en los términos que se contienen en el artículo 8 del mismo decreto.

El citado artículo 8 del Decreto recoge la creación de la Comisión Coordinadora de los órganos y unidades de inspección y control en el ámbito de la administración de la Generalitat, como instrumento permanente de coordinación de dichos órganos. En desarrollo de lo previsto en el artículo reseñado, se aprobó la Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección.

En desarrollo de lo anterior y cumpliendo las previsiones del plan, se han realizado las dos reuniones inicialmente previstas en los meses de junio y diciembre, en las que se han establecido las directrices y criterios de coordinación que regirán las relaciones entre los órganos y unidades de inspección general de los servicios con los órganos y las tres unidades de inspección sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales. De forma específica y cumpliendo los objetivos previstos en el plan, se ha elaborado y aprobado un Protocolo de seguimiento y coordinación de denuncias de carácter sectorial.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

COLABORACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GVA Y OTROS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

28. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GVA: Establecer contactos y acciones de coordinación con las Subsecretarías, la DG de la Función Pública y la Intervención General.

Las funciones propias de inspección general de los servicios exige el mantener frecuentes contactos y una colaboración permanente con aquellos órganos que mantienen competencias propias de inspección y control. Por ello, el plan de la IGS establece, como objetivo para los dos años de vigencia del plan, el mantener contactos periódicos con los Subsecretarías de todos los departamentos del Consell, con la Dirección General de Función Pública y con la Intervención General.

En 2016 las acciones de colaboración desarrolladas se resumen en las siguientes:

- La colaboración con la subsecretarías se lleva a cabo principalmente a través de la Comisión Interdepartamental CITEC, de la que forman parte todos sus titulares. En 2016 se constituyó nuevamente la comisión, adaptando su composición al actual estructura del Consell, y se han mantenido 2 reuniones: el 27 de julio y el 21 de noviembre.
- Con la Intervención General se han mantenido contactos frecuentes, relacionados sobre todo con alguna actuación de inspección o control cuando así se requiere.



- En cuanto a la Dirección General de la Función Pública, y con independencia de la colaboración que nos prestan cuando se investigan denuncias a que afectan temas de personal, desde la Inspección se ha participado en el grupo de trabajo para la elaboración de un Plan estratégico de recursos humanos en el ámbito de la Administración de la Generalitat, grupo creado por Resolución de 31 de mayo de 2016, de la consellera de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas.

Grado de Ejecución en 2016: 100%

29. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN, EN EL ÁMBITO ESTATAL, CON LA RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD: Mantener contactos con la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) y participar activamente en los grupos de trabajo de su Red Interadministrativa de Calidad.

Compartir información, conocimiento y cooperar de forma activa con otras administraciones públicas (estatal, autonómicas y local) es un estrategia clave que justifica plenamente que esta línea de actuación se mantenga y se incluya en los sucesivos planes de actuación de la IGS, año tras año.

La principal colaboración, y a ella se refiere esta actuación, tiene que ver con nuestra participación en la Red Interadministrativa de Calidad que, coordinada por la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), es el más importante foro de cooperación interadministrativa en materia de evaluación y calidad de los servicios y en el que se integran representantes de todas las administraciones públicas españolas (Administración General del Estado, Comunidades y Ciudades autónomas, FEMP en representación de la administración local y Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación en representación de las universidades).DD

En el año 2016, las acciones de colaboración y cooperación con AEVAL y su Red de Calidad se han centrado en:

- Por una parte, en mantener intercambios de información con AEVAL en algunos temas de interés para nosotros, en particular el referido a la metodología desarrollada por AEVAL para evaluar el cumplimiento de las leyes de Transparencia, ya comentado en el punto 1 de este apartado, y el tema relativo a las auditorías éticas.
- Por otra, en participar en dos grupos de trabajo de la citada Red de calidad, el de Innovación en el Sector Público, que en 2016 ha tenido escasa actividad, y el Comité de Evaluación de Políticas Públicas que en ese año programó y realizó un curso on-line sobre evaluación de políticas públicas para todas las administraciones públicas de la Red y comenzaron a trabajar en la elaboración de un documento marco, guía o recomendaciones, sobre la evaluación aprovechando el impulso que se le está dando a partir de la publicación de la nueva Ley de Transparencia.

Grado de ejecución en 2016: 100%



V. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN EN 2016 Y ADECUACIÓN DEL PLAN PARA 2017

Finalmente y como **conclusión de la evaluación**, señalar que la ejecución del plan en su primer año de vigencia (2016) se considera satisfactoria a la haber logrado un **porcentaje de ejecución del 72%**, cifra que consideramos alta teniendo en cuenta que la dotación actual con que cuenta la inspección general de servicios (con 7 inspectores/as), se ha consolidado a lo largo del año como ya hemos señalado en el apartado II de Recursos Asignados, a lo largo del año.

Globalmente, el plan bienal 2016-2017 es considera ejecutado, al finalizar el ejercicio 2016 y sin computar aquellas actuaciones que derivan de demandas que son imposibles de prever con antelación (denuncias, quejas y actuaciones extraordinarias), en un 45% (porcentaje estimado).

Desde un punto de vista cualitativo se considera adecuada la estrategia marcada en la formulación del plan inicial, ya ejecutada en 2016, de potenciar a la IGS en el desarrollo preferente de actuaciones de control e inspección. Profundizando en esa misma estrategia, las acciones nuevas que se incorporan al plan, y que se citan en el punto siguiente de Adecuación del Plan en 2017, la refuerzan con nuevos enfoques (más preventivos) y van dirigidas a dotar a la inspección de más herramientas y medios, de manera que se facilite y potencie el ejercicio de esas tareas que conforman lo más relevante de su misión.

Este cambio de orientación estratégica de la IGS que se produce después de su adscripción a la nueva Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación se hace patente, tanto en la nueva planificación bienal aprobada, como en los resultados obtenidos en 2016. Así:

- Los propios planes de la IGS ejecutados en 2014 y 2015, se integraron y formaron parte de dos planes más globales de la entonces Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios. Los dos hacía referencia a un plan específico de Calidad e Inspección para el periodo 2014-2016 que, en su día, se elaboraron en el marco de una estrategia más amplia de la Secretaría Autonómica de Administración Pública (Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016) de quien dependía en ese momento la IGS, adscrita a esa misma subdirección. El 30 de diciembre de 2015 (para los dos ejercicios siguientes, 2016 y 2017) y tras la creación de la nueva Conselleria de Transparencia, se aprueba un plan específico y propio de la IGS que cambia su orientación y la centra en el desarrollo , sobre todo, de aquellas actuaciones que se consideran imprescindibles en el cumplimiento de su misión, fundamentalmente las que hacen referencia a las tareas de inspección y control.
- Comparando el contenido de los citados planes destacar que, en 2014 y 2015 y por lo que se refiere a esas actuaciones, fuera de la atención a quejas y denuncias, las acciones de control e inspección se limitaron al seguimiento y evaluación de algunos planes, sobre todo los referidos a la simplificación administrativa y reducción de cargas que se llevaron a cabo a través de los planes SIRCA-1 y SIRCA-2 y a medir los ahorros generados tras su ejecución El nuevo Plan de la IGS 2016-2017, en su ejecución en 2016, ha supuesto:



- Por una parte, atender a las quejas y denuncias presentadas, que han tenido, respecto de años anteriores, un considerable aumento (en el caso de las denuncias del 66% si las comparamos con las presentadas en 2014 y del 22% respecto de 2015 y, en el caso de las quejas, del 38% y del 17% respectivamente) y desarrollar actuaciones extraordinarias de inspección que, hasta este año, tenían una mínima incidencia (7 actuaciones en 2016 frente a una única actuación en 2015 y a ninguna en 2014). Este incremento en el número de actuaciones extraordinarias, quejas y, sobre todo, de denuncias creemos es consecuencia y deriva de la actual ubicación de la IGS en la nueva Conselleria de Transparencia, toda vez que ello le ha dado más fuerza y una mayor visibilidad (de cara a la ciudadanía).
- De otra y por último, el Plan actual ha incorporado, como actividad ordinaria, un total de 16 actuaciones de inspección en materias de transparencia, quejas y reclamaciones, denuncias, gestión de recursos económicos, gestión de personal, simplificación, buen gobierno y participación, y responsabilidad social.

Por último, fruto de esta evaluación realizada de la ejecución del plan de la IGS 2016-2017, en su primer año de vigencia, y considerando que se van a incrementar también en 2017 los recursos personales con que cuenta la propia inspección, se adopta la decisión de **adecuar el Plan IGS 2016-2017**, incrementando e incorporando nuevas acciones que se suman a las que el propio plan aprobado ya contemplaba, para 2017, y las que han quedado pendientes de ejecutar de 2016.

Las nuevas **acciones que se incorporan al Plan** se recogen y describen con detalle, siguiendo un esquema semejante a el utilizado en el plan aprobado en su día, en la **Adenda-2017** que, como **Anexo 2**, se adjunta al final de este informe.



VI. ANEXOS

ANEXO 1: MESA RESUMEN DE RESULTADOS 2016

LÍNEA DE ACTUACIÓN	PROYECTO/ACCIÓN	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR/SE	META PROPUESTA (OBJETIVO/S DEL PLAN BIENAL 2016-2017)	CONSECUCIÓN O CONSECUCIÓN EN 2016 (RESULTADO/S)
ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL	1. TRANSPARENCIA: Actuación de inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones de información derivadas de la ley de Transparencia	2016	% de cumplimiento	Informe elaborado	0% Actuación pospuesta a 2017
	2. QUEJAS Y RECLAMACIONES: Actuación de inspección sobre el incumplimiento del deber de respuesta a quejas y elaboración de un modelo de informe anual	2016	% de cumplimiento	Informe elaborado	100%
	3. QUEJAS Y RECLAMACIONES: Atención y resolución de las quejas presentadas en el año.	2016-2017	% de quejas tramitadas y resueltas	100%	96%
	4. DENUNCIAS ACOSO MORAL Y SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO: Atención y Resolución de los denuncias presentadas en el año	2016-2017	% de denuncias mobbing o acoso sexual o por razón de sexo tramitadas y resueltas	100%	83%
	5. PROTOCOLOS DE ACOSO MORAL, ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO: Revisión, mejora y unificación de los protocolos vigentes	2016-2017*	% de cumplimiento	Protocolo revisado	50%
	6. DENUNCIAS: Atención y resolución de denuncias por irregularidades o incumplimientos de la legalidad presentadas en el año.	2016-2017	% de quejas tramitadas y resueltas	100%	69%
	7. GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS: Actuación de inspección sobre la gestión de contratos menores y caja fija	2016	% de cumplimiento	Informe elaborado	100%
	8. GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS: Actuación de inspección sobre el funcionamiento de los controles existentes en materia de contratación administrativa en relación a la existencia de eventuales conflictos de intereses	2016-2017*	% de cumplimiento	Informe elaborado	0% Actuación pospuesta a 2017
	9. GESTIÓN DE PERSONAL: Inspección y control de becas para prácticas profesionales	2016	% de cumplimiento	Informe elaborado	100%
	10. GESTIÓN DE PERSONAL: Inspección de los procesos de selección de personal en el ámbito de la Función Pública	2016-2017*	% de cumplimiento	Informe elaborado	0% Actuación pospuesta a 2017
	11. GESTIÓN DE PERSONAL: Inspección de los procesos selección temporal y provisión de lugares en las entidades del sector público instrumental de la Generalitat (ESPI).	2016-2017*	% de cumplimiento	Informe elaborado	40% Actuación pospuesta a 2017

LÍNEA DE ACTUACIÓN	PROYECTO/ACCIÓN	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR/SE	META PROPUESTA (OBJETIVO/S DEL PLAN BIENAL 2016-2017)	CONSECUCIÓN O CONSECUCIÓN EN 2016 (RESULTADO/S)
ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL	12. SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS: Control, evaluación y utilización de la plataforma de intermediación autonómica (DIGERÍ)	2016-2017	% de cumplimiento	Informe elaborado	- Prevista para 2017
	13. SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS: Control sobre el cumplimiento de la obligación de eliminar la aportación de documentación justificativa de los datos de identidad y residencia en los procesos de empleo público	2016-2017*	% de cumplimiento	Informe elaborado	0% Actuación pospuesta a 2017
	14. BUEN GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN: Diseño y elaboración de una metodología para la práctica de auditorías éticas	2016-2017*	% de cumplimiento	Metodología elaborada	0% Actuación pospuesta a 2017
	15. BUEN GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN: Revisión y análisis de la actividad desplegada por los órganos consultivos y de participación de la Generalitat	2016-2017	% de cumplimiento	Informe elaborado	- Prevista para 2017
	16. RESPONSABILIDAD SOCIAL: Actuación de inspección sobre la aplicación del plan ahorro y eficiencia energética en edificios públicos de la Generalitat	2016-2017	% de cumplimiento	Informe elaborado	- Prevista para 2017
ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE ACTUACIONES NORMATIVAS	17. ACTUACIONES NORMATIVAS: Elaboración y tramitación de un nuevo decreto regulador del sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.	2016	% de cumplimiento	Norma elaborada y publicada	100%
	18. ACTUACIONES NORMATIVAS: Elaboración y tramitación de un proyecto de Orden reguladora de la figura del personal inspector con carácter extraordinario.	2016	% de cumplimiento	Norma elaborada y publicada	80%
	19. ACTUACIONES NORMATIVAS: Elaboración y tramitación del proyecto de decreto por el que se modifica la composición de CITEC	2016	% de cumplimiento	Norma elaborada y publicada	100%
	20. ACTUACIONES NORMATIVAS: Elaboración y tramitación de una norma reguladora de los procesos de certificación y acreditación de la calidad en la Generalitat.	2017	% de cumplimiento	Norma elaborada y publicada	- Prevista para 2017
ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	21. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS: Atención y resolución de encargos y peticiones extraordinarias realizadas por orden superior.	2016-2017	% de cumplimiento	100%	86%

LÍNEA DE ACTUACIÓN	PROYECTO/ACCIÓN	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR/SE	META PROPUESTA (OBJETIVO/S DEL PLAN BIENAL 2016-2017)	CONSECUCIÓN O CONSECUCIÓN EN 2016 (RESULTADO/S)
ACTUACIONES DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	22. QUEJAS Y SUGERENCIAS: Elaboración del informe anual 2015	2016	% de cumplimiento	Informe elaborado	100%
	23. COMISIÓN TÉCNICA PARA LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD de los SSPP Y DE LA RED DE CALIDAD: Impulso y coordinación.	2016-2017	% de cumplimiento	100% de acciones previstas ejecutadas	100%
	24. PROYECTO: CARTAS DE SERVICIOS				97%
	24.1. Elaborar un Mapa de Cartas de Servicios	2016	% de cumplimiento	Informe elaborado	90%
	24.2. Revisión y extensión de cartas de servicios	2016-2017**	% de cumplimiento	100% de cartas revisadas	100%
	24.3. Revisión y mejora de la aplicación corporativa de cartas	2016	% de cumplimiento	Aplicación revisada y en uso	100%
	% de cumplimiento				100%
	25.1. Mejora de la aplicación SIGCAP para la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad	2016	% de cumplimiento	Aplicación revisada y en uso	100%
	25.2. Impulsar la aprobación y despliegue de un plan de autoevaluaciones calidad	2016-2017	% de cumplimiento	Plan de evaluaciones aprobado	- Prevista para 2017
	26. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI): Coordinación e impulso del sistema	2016-2017	% de cumplimiento	100 % de altas y consultas tramitadas	100%
COORDINACIÓN ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN	27. COORDINACIÓN CON ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN: Desarrollo de directrices y acciones de coordinación	2016-2017	% de cumplimiento	100% de acciones previstas ejecutadas	100%
COLABORACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GVA Y DE OTRAS AAPP	28. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GVA: Establecer contactos y acciones de coordinación con las Subsecretarías, la DG de Función Pública y la Intervención General	2016-2017	% de cumplimiento	100% de acciones previstas ejecutadas	100%
	29. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN EN EL ÁMBITO ESTATAL, CON LA RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD: Mantener contactos con la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los servicios (AEVAL) y participar activamente en los grupos de trabajo de su Red Interadministrativa de Calidad.	2016-2017	% de cumplimiento	100% de acciones previstas ejecutadas	100%
TODAS LAS LÍNEAS GLOBALMENTE CONSIDERADAS	Todas las acciones/proyectos	2016	% de cumplimiento	100% de acciones previstas ejecutadas	72%

NOTES: (*) Actuaciones que han sido pospuestas en su ejecución inicial al año 2017.

(***) En 2017 esta previsto aprobar y ejecutar un plan de extensión de cartas pendientes de concretar.



ANNEX 2: ADDENDA

Fruto de la evaluación realizada, en su primer año de vigencia, de la ejecución del Plan de la Inspección General de Servicios (IGS) 2016-2017, de las nuevas oportunidades detectadas y considerando que, en 2017, va a continuar el proceso ya iniciado en 2016 de potenciación y consolidación de la estructura y recursos personales con que cuenta la propia inspección, que se verán aumentados también en este año, se adopta la decisión de potenciar algunas líneas de actuación del plan e incorporar nuevas acciones, que se suman a las que el plan inicial aprobado ya contemplaba y que aún están pendientes de ejecutar.

La presente **Adenda-2017** de actuaciones a desarrollar por la IGS se incorpora así a su plan bienal 2016-2017, aprobado por Resolución del Subsecretario de la Conselleria de Transparencia de fecha 30 de diciembre de 2015.

A destacar que, junto a la potenciación y apertura de nuevas líneas de colaboración con otros órganos de la Generalitat, y el desarrollo de nuevas acciones formativas dirigidas sobre todo a potenciar la cualificación del personal inspector, la adenda incorpora un nuevo y complejo proyecto (“Sistema de Alertas Rápidas”, ya destacado en el informe de evaluación), que se considera en estos momentos relevante y prioritario y que va dirigido a facilitar herramientas a la propia IGS en orden a ejercer, en desarrollo de sus funciones y cometidos, acciones preventivas, y/o en su caso correctivas, respecto de posibles fraudes y corruptelas en la gestión desarrollada en el ámbito de la Generalitat.

Las nuevas actuaciones a incorporar en el plan de la IGS 2016-2017 son las siguientes:



1. DESARROLLO DE UN SISTEMA DE ALERTAS RÁPIDAS

JUSTIFICACIÓN

Se plantea esta actuación como iniciativa de la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación ante la necesidad de incorporar mecanismos preventivos que permitan identificar actuaciones potencialmente irregulares en la gestión de los procedimientos de la administración.

OBJETIVO

El objetivo es el diseño de un mecanismo de detección de irregularidades a partir del análisis de indicadores de alerta que se obtendrán de la propia gestión de los procedimientos administrativos de la Generalitat. Estos indicadores se generarán mediante herramientas de análisis de datos que se alimentarán con la información producida por las aplicaciones y bases de datos de gestión.

ÁMBITO

El ámbito comprende a toda la Administración del Consell y a las entidades del Sector Público Instrumental.

METODOLOGÍA

Se trata de un proyecto que tiene varias líneas de trabajo, que seguirán metodologías diferentes:

- Desarrollo normativo a través de la elaboración de un anteproyecto de Ley que se considera necesario para dar apoyo y cobertura jurídica a este proyecto. (por su importancia y mayor alcance se detalla en el punto siguiente).
- Tramitación de convenios y convocatoria de ayudas. El sistema se desarrollará en colaboración con entidades externas a través de convenios. También se publicará una convocatoria de ayudas a entidades con experiencia en la materia objeto del proyecto para promover actividades de intercambio de experiencias y conocimiento.
- Desarrollo del sistema de información. Se desarrollará un proyecto de análisis de datos que utilizará bases de datos de gestión de la Generalitat, aplicará herramientas especializadas en análisis y diseñará los módulos necesarios para la detección de irregularidades a través de alertas.

EQUIPO DE TRABAJO

Personal de la IGS, del Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa y Asistencia Técnica a la Inspección, de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC), de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) a través de la Escuela Técnica Superior de Informática (ETSINF), y se cuenta también con asesoramiento de la Fundación Internacional Baltasar Garzón.

CALENDARIO

El calendario del proyecto de momento nada más comprende el año 2017 para el desarrollo del proyecto, con el objeto de disponer de una primera versión del sistema de alertas, que sirva de test y para lo que se elegirá, como piloto, una de las áreas de riesgo previamente identificadas.



2. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE UN ANTEPROYECTO DE LEY DE LA GENERALITAT DEL SISTEMA DE CARÁCTER PREVENTIVO DE ALERTAS RÁPIDAS PARA LA DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL Y DEL ESTATUTO DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

JUSTIFICACIÓN

En el contexto de la lucha contra las malas prácticas, el fraude y la corrupción, el Consell pondrá en marcha una herramienta de prospección de datos específicas, que permita identificar los procesos administrativos que pueden ser susceptibles de presentar riesgo de fraude, conflicto de intereses, irregularidades o simples malas prácticas.

Asimismo, y ya que este sistema de alertas será atendido por el personal de la IGS, es conveniente regular con rango de ley las atribuciones de este personal, incluyendo, entre otros, la condición de autoridad pública en el ejercicio de sus funciones.

OBJETIVO

Elaborar el texto del anteproyecto de ley que regule todo el sistema de alertas y el procedimiento de actuación, así como el estatuto del personal de la IGS.

Asimismo, tramitar el anteproyecto a través de la Subsecretaría, atendiendo, en su caso, al las diversas alegaciones que puedan formularse por parte de las diferentes consellerías, de cara a su remisión posterior al Consell.

ÁMBITO

Se trata de una actuación de carácter interno, restringida a la labor de estudio y redacción del texto articulado del anteproyecto de Ley, por parte del equipo de la IGS.

METODOLOGÍA

La metodología que se debe seguir es la habitual en los proyectos normativos: en este caso, partiendo del estudio y análisis de las normas europeas en materia de prevención del fraude y la corrupción, se elaboró el texto articulado de la norma, siguiendo las recomendaciones del Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat.

EQUIPO DE TRABAJO

El proyecto se asigna a un equipo de tres inspectores/as, actuando uno de ellos como coordinador/a.

CALENDARIO

Esta previsto su finalización para finales del segundo trimestre de 2017.



3. PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA. ACTUACIONES

3.1. GRUPO DE REGISTRO ELECTRÓNICO

La Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ) acordó, en su reunión de 21 de diciembre de 2016, la creación de un grupo técnico de trabajo para la simplificación de los procedimientos. Entre los retos de este grupo está contemplar la evolución de la administración hacia una tecnología digital. Dentro de este grupo una de las líneas de trabajo a abordar es el cambio del sistema de registro electrónico de acuerdo con lo que ordena la nueva ley de procedimiento administrativo, para lo cual se ha solicitado la participación de una persona inspector/a de servicios.



4. ACTUACIONES FORMATIVAS DIRIGIDAS FUNDAMENTALMENTE A LA FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE EJERCE FUNCIONES DE INSPECCIÓN EN NUESTRA ADMINISTRACIÓN

4.1. CURSO DE AUDITORÍAS ÉTICAS

JUSTIFICACIÓN

La realización de este curso viene justificada porque en el propio Plan de Actuación de la IGS para 2016-2017, dentro de el apartado relativo al Buen Gobierno y Participación Ciudadana, ya se prevé la elaboración de una metodología para la práctica de Auditorías Éticas en el ámbito de la Generalitat.

Para su realización será necesario elaborar o identificar un modelo, método o herramienta-guía, con la que efectuar la auditoría (cuestionarios, indicadores de seguimiento, valoración, etc.), con la finalidad de poder determinar si se observan en la organización auditada los comportamientos y pautas a que resultan de aplicación.

OBJETIVO

El curso tiene como principal objetivo profundizar en el concepto de auditorías éticas y conocer posibles metodologías, validadas al sector público, para llevarlas a término.

ÁMBITO

Con respecto a su ámbito, señalar que se trata de una actuación de carácter formativo interno, dirigida al personal de la Inspección de Servicios, así como al personal técnico de la conselleria de Transparencia, siempre que su actividad profesional esté relacionada con la materia. No obstante, desde el IVAP se podrá ampliar a aquellas personas de otras consellerias que tengan interés en el tema de las auditorías éticas.

METODOLOGÍA, EQUIPO DE TRABAJO Y CALENDARIO DE LA ACTUACIÓN

En cuanto a la metodología y calendario para impartir esta formación, señalar que se ha elaborado una propuesta de curso que se ha remitido al IVAP -órgano competente para diseñar el plan de formación del personal empleado público- donde se determina el contenido necesario y se propone como fechas preferentes para su impartición el mes de junio del 2017.



4. ACTUACIONES FORMATIVAS DIRIGIDAS FUNDAMENTALMENTE A LA FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE EJERCE FUNCIONES DE INSPECCIÓN EN NUESTRA ADMINISTRACIÓN

4.2. CURSO DE FORMACIÓN PARA INSPECTORES Y PERSONAS CON COMPETENCIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE LAS SUBSECRETARÍAS

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que la competencia de la IGS, por su misma naturaleza horizontal, puede estar referida a procedimientos de muy diversa tipología, es fundamental reforzar el conocimiento sobre aquellos aspectos procedimentales de carácter común y poder obtener un mayor conocimiento sobre las actuaciones que puedan realizar otros órganos e instituciones de control de la Generalitat para armonizar de manera más adecuada el ejercicio de la competencia propia de la Inspección de Servicios.

OBJETIVO

El objetivo de este curso se orienta a incrementar los conocimientos del personal que realiza funciones de inspección sobre el funcionamiento de los servicios públicos y con respecto a las distintas materias que pueden converger en la mencionada función y además poder incrementar los conocimientos sobre la actuación específica realizada por parte de otros órganos o instituciones de control de la Generalitat.

ÁMBITO

Personas a que prestan servicios en la IGS. Personas de las Subsecretarías que realizan funciones de inspección de sus propios servicios. Así como personal de las inspecciones sectoriales (servicios sociales, sanidad y educación)

METODOLOGÍA, EQUIPO DE TRABAJO Y CALENDARIO DE LA ACTUACIÓN

Desde la Inspección se ha elaborado una propuesta de curso que se ha remitido al IVAP -órgano competente para diseñar el plan de formación del personal empleado público- donde se establece el contenido necesario y se determinará su fecha de impartición.



5. POTENCIAR LA COLABORACIÓN CON EL IVAP AÑADIENDO A LA FORMACIÓN QUE SE IMPARTE EN MATERIA DE QUALITAT Y MERCANTE INTERIOR EUROPEO UNA NUEVA ACTUACIÓN FORMATIVA

5.1. CURSO DE INTRODUCCIÓN A LA FUNCIÓN INSPECTORA

JUSTIFICACIÓN

El refuerzo de la actividad de prevención y control de la legalidad en la actuación de la administración de la Generalitat constituye un objetivo de gobierno para la presente legislatura. El Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, regula el ejercicio de la competencia y las funciones de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Generalitat y su artículo 5.3 prevé la posibilidad de que, con carácter excepcional, el órgano directivo que ostente las competencias en materia de inspección general de servicios podrá solicitar la oportuna colaboración de otros departamentos para que personal de estos puedan prestar sus servicios, de manera extraordinaria, bajo la dirección del personal inspector. Esta previsión permitirá disponer de recursos complementarios, adecuados y flexibles para el ejercicio de las funciones asignadas a la IGS que potencian su capacidad de actuación.

OBJETIVO

Los objetivos perseguidos a través de este curso se concretan en dar a conocer la organización, competencias y funciones de la Inspección General de Servicios como máximo órgano de control interno y divulgar estrategias y recursos para la mejora de la calidad de los servicios.

ÁMBITO

Funcionarios del grupo A1

METODOLOGÍA, EQUIPO DE TRABAJO Y CALENDARIO DE LA ACTUACIÓN

Desde la Inspección se ha elaborado una propuesta de curso que se ha remitido al IVAP -órgano competente para diseñar el plan de formación del personal empleado público- donde se establece el contenido necesario y se determinará su fecha de impartición.



6. POTENCIAR LAS ACTUACIONES DE COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GVA

6.1 COLABORACIÓN CON LA INTERVENCIÓN GENERAL DE LA GENERALITAT A TRAVÉS DE SU VICEINTERVENCIÓN GENERAL DE CONTROL FINANCIERO Y AUDITORÍAS EN EL DESARROLLO DE ACTUACIONES DE CONTROL E INSPECCIÓN DE INTERÉS PARA AMBOS ÓRGANOS DE CONTROL

Según el artículo 92 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, corresponde a la Intervención General de la Generalitat, en los términos que prevé esta ley, el control interno de la gestión económica y financiera del sector público de la Generalitat.

Por otro lado, en el artículo 2 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, se establece que sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos de control, la competencia de inspección general de los servicios se extenderá al conjunto de la Administración de la Generalitat.

En consecuencia, se hace necesario mantener contactos para abordar estrategias de coordinación conjunta entre la IGS y la Intervención General de la Generalitat en ejercicio de sus competencias respectivas de control.

6.2. COLABORACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (DGTIC)

Esta colaboración se verá ampliada y reforzada, además de en las materias de simplificación y reducción de cargas administrativas en que ya se colabora, en el nuevo proyecto "Sistema de Alertas Rápidas" para el cual se ha creado un equipo de trabajo donde se incorpora un representante de la mencionada dirección general (tal como se señala en el punto 1 de este apartado).

6.3. COLABORACIÓN CON EL INVASSAT

Colaboración que tendrá continuidad y se potenciará, este año, en relación con la revisión y unificación de los Protocolos en materia de acoso moral en el trabajo (mobbing) y acoso sexual o por razón de sexo y en su aplicación.

6.4. COLABORACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA

Se participará en el grupo de trabajo de desarrollo del nuevo aplicativo de gestión -DHARMA- actuación de interés para la Inspección que conecta con la actuación de control que la propia Inspección tiene previsto realizar en 2017 sobre "procesos de selección de personal" y con el "sistema de alertas rápidas" antes mencionado.

6.5. COLABORACIÓN CON LOS DISTINTOS ACTORES QUE TIENEN FUNCIONES Y COMPETENCIAS EN EL DESARROLLO DE ACCIONES DIRIGIDAS A MEJORAR Y REDUCIR EL ABSENTISMO DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA GENERALITAT.



7. ORGANIZAR, DESARROLLAR Y/O PARTICIPAR EN JORNADAS Y ACONTECIMIENTOS

7.1. Organizar un **Encuentro de Inspecciones Generales de Servicios de CCAA y el AGE**, dirigidas a intercambiar conocimiento y experiencia práctica en el ejercicio de las funciones de inspección y control que desarrollan estos órganos en las diferentes administraciones públicas.

7.2. Preparar nuestra participación **en la Reunión del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)** que está previsto se reúna este año en Madrid a finales de 2017.