

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2020-2021



CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
SUBSECRETARÍA
Inspección General de Servicios

INFORME DE
RESULTADOS

ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO	2
1. ESTRUCTURA Y FINALIDAD DEL INFORME	2
2. RECURSOS DEL PLAN.....	3
3. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN.....	3
II. INTRODUCCIÓN	8
III. RECURSOS ASIGNADOS	12
1. RECURSOS PERSONALES	12
2. RECURSOS ECONÓMICOS	12
IV. CRITERIOS DE EVALUACION UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS	14
1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS	14
2. RESULTADOS ALCANZADOS.....	16
V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN	18
1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS	18
2. ALCANCE DEL ANÁLISIS Y PROBLEMAS DE FUNCIONAMIENTO DETECTADOS	26
VI. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS	38
1. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE ALERTAS.	38
2. ESTADO DE LAS BASES DE DATOS.	38
3. ESTADO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	39
4. EVALUACIONES Y MAPAS DE RIESGOS.	40
5. COLABORACIÓN DE INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y ENTIDADES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.	40
6. CONSIDERACIONES PARA MAXIMIZAR LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTAS	41
ANEXO I.- TABLAS RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN	43



I. RESUMEN EJECUTIVO

1. ESTRUCTURA Y FINALIDAD DEL INFORME

El informe de evaluación del Plan de la Inspección General de Servicios 2020-2021 (en adelante Plan IGS 2020-2021) se **estructura**, sin contar con este resumen ejecutivo ni con el apartado II introductorio, en cuatro apartados que analizan por este orden: los recursos asignados a la IGS para su despliegue (III), los criterios metodológicos de evaluación utilizados y los resultados alcanzados (IV) junto con el detalle del grado de cumplimiento del Plan (Anexo I), la efectividad de la acción inspectora (V) y los resultados alcanzados derivados del despliegue e implantación del sistema de alertas (VI).

En relación con su alcance, se trata de un **informe de evaluación global** del Plan IGS 2020-2021, que complementa al de evaluación intermedia realizada tras la finalización del primer año de ejecución (anualidad 2020) y que tuvo como resultado una adaptación del plan para el ejercicio 2021 a las nuevas necesidades y demandas sobrevenidas.

El informe tiene dos **finalidades**:

- Una primera, dirigida a **rendir cuentas ante la ciudadanía** en cumplimiento del artículo 9.3.2.I) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, en el que expresamente se señala y ordena publicar anualmente el plan y los informes anuales de la Inspección General de Servicios de la Generalitat, con el objetivo de promover la transparencia informativa en el ejercicio de la actividad pública y la rendición de cuentas.
- La segunda para **dar cumplimiento a dos previsiones recogidas en la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat**, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (en adelante Ley 22/2018 de la IGS), que expresamente señalan:
 - En su **artículo 9.1**, al hablar del informe anual de evaluación de la IGS, que “La Inspección General de Servicios dará cuenta anualmente al Consell de la gestión realizada en desarrollo de su plan de actuación, mediante la remisión, por parte de la persona titular de la conselleria con competencias en materia de inspección general de servicios, del informe anual de evaluación. En dicho informe se incluirá una valoración del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo, así como de los problemas de funcionamiento detectados en el órganos y unidades objeto de control”.
 - En su **artículo 29 puntos 1 y 2** en los que se señala, en relación con la evaluación periódica del Sistema de Alertas regulado en dicha ley, que “Para garantizar un funcionamiento adecuado del sistema se realizará un análisis y evaluación del mismo con el objeto de corregir errores en las alertas, identificar y prevenir nuevos riesgos” y que “Anualmente la Inspección General de Servicios elaborará un informe sobre los aspectos referidos en el apartado anterior, que se integrará como un apartado del informe anual de evaluación de su plan de actuación, previsto en el artículo 9”.



2. RECURSOS DEL PLAN

Desde el punto de vista de los Recursos asignados durante los ejercicios 2020 y 2021, la IGS ha visto reducida su dotación de personal en tres puestos de personal inspector, uno que fue directamente adscrito a otra unidad tras la adscripción de la IGS a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública en julio de 2019, y dos más que quedaron vacantes en junio y noviembre de 2020 respectivamente, habiéndose cubierto uno de ellos en el primer trimestre del ejercicio 2022. A estos recursos se añaden dos puestos más de jefatura de unidad que le prestan apoyo administrativo.

Además de los recursos personales, la IGS ha dispuesto en el período 2020-2021 de los siguientes recursos económicos:

- Se ha ejecutado un contrato para la obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la citada ley 22/2018 (Arts. 22 y 23) que fue adjudicado en el ejercicio 2019 por importe de 108.900 euros (IVA incluido) y ha sido ejecutado en este ejercicio.
- La situación derivada de la declaración del estado de alarma como consecuencia de la COVID-19, alteró la previsión de ejecución de otros contratos dirigidos a satisfacer las necesidades derivadas de realizar actividades de difusión del proyecto SALER, que ha sido pospuesta al ejercicio 2022.
- Se ha adjudicado y ejecutado un contrato menor por importe de 15.730 euros (IVA incluido) para completar 5 evaluaciones de Calidad de los servicios públicos y se ha revisado la Metodología de Evaluación para la acreditación de calidad de los servicios públicos.

3. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN

El porcentaje de ejecución del Plan IGS 2020-2021 ha alcanzado un 87%, porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta la situación de pandemia sufrida por la COVID-19 que ha obligado a abandonar, modificar o posponer algunas actuaciones inicialmente previstas e incorporar un número relevante de actuaciones sobrevenidas que, no incluidas en el plan inicial, se incluyeron en la correspondiente adenda para 2021 y han tenido que ser desarrolladas.

En relación con los resultados obtenidos al final del periodo (**apartado IV del informe**, donde se describen en su totalidad), **cabe destacar, como más relevantes, las siguientes actuaciones realizadas y finalizadas:**

1. **En el campo de la planificación estratégica** se elaboró y aprobó el Plan de la IGS 2020-2021 por Resolución de 4 de febrero de 2020, de la entonces directora general de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública (DOGV n.º 8757 de 9/3/2020), al que posteriormente, tras la evaluación intermedia realizada al finalizar el ejercicio 2020, se incorporó una adenda que modificaba el plan inicial para ser ejecutada en 2021. Además, el sistema de gestión propio de la IGS (a través de la aplicación denominada GEISER) ha sido implantado para la atención y tramitación de denuncias y actuaciones extraordinarias.



2. **En materia de transparencia y rendición de cuentas**, se elaboró en abril de 2020 el Informe de Evaluación Final de Resultados del Plan de la IGS 2018-2019 y en abril de 2021 el Informe de Evaluación de la primera anualidad del Plan IGS 2020-2021 (anualidad 2020). Esos informes fueron remitidos al Consell con fecha 25/06/2020 y 28/5/2021, publicándose en la página Web de la Conselleria y en el portal de GVA-Oberta. También en esta materia y a lo largo del período evaluado se ha publicado un total de 215 fichas resumen individualizadas de actuaciones realizadas por la IGS de inspección y control (12 ordinarias y 10 extraordinarias) y 193 derivadas de atención a denuncias.
3. **En el ámbito normativo** y entre otras acciones, se ha redactado el Proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, para proceder a su tramitación.
4. Las **relaciones de alianza y colaboración**, se han mantenido con otros órganos de la Generalitat, externos e internos, con la Administración General del Estado y con otras Administraciones Autonómicas. Entre estos contactos y colaboraciones destacan los mantenidos con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana (en materia de atención de denuncias), con el Síndic de Greuges (en materia de quejas) y con la Oficina de Conflicto de Intereses (en la ejecución de su propio plan de control y verificación, atendiendo las peticiones de información que se nos han solicitado y que han generado consultas a través del sistema SALER). Con la Administración General del Estado y con otras CCAA, las relaciones se han mantenido a través de la Red Interadministrativa de Calidad (Red que coordina la Dirección General de Gobernanza Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública), de la que la propia IGS es miembro, participando en sus grupos de trabajo y asistiendo por videoconferencia a las Jornadas celebradas el 9/12/2020 y el 17/11/2021).

En un ámbito más operativo se ha continuado con la colaboración habitual con los órganos encargados de la formación del personal de la Generalitat (Instituto Valenciano de Administración Pública y de la Escuela Valenciana de Estudios de Salud Pública), en los que la IGS ha impartido seis cursos de formación on line en los que han participado más de 500 personas. Asimismo, en el ejercicio 2020, se mantuvieron contactos con las Inspecciones sectoriales dependientes de Sanidad y Servicios Sociales a las que desde esta IGS se les facilitó una mejor coordinación, desde el primer mes de declaración del estado de alarma, para actuar con la debida protección en las tareas de inspección realizadas en centros y residencias de mayores con motivo de la COVID-19. Durante el ejercicio 2021, se han mantenido las reuniones ordinarias de coordinación establecidas en la normativa.

5. Entre las **actuaciones ordinarias de inspección y control** realizadas destacan la realización de un diagnóstico de situación y un análisis comparativo del sistema para la evaluación del desempeño del personal de la administración de la Generalitat; la elaboración de unas directrices comunes sobre los Planes de control en las subvenciones por concurrencia competitiva; una evaluación del grado de utilización de las aplicaciones corporativas disponibles en la Generalitat y el proceso de atención de demandas de necesidades en relación con los aplicativos; la elaboración de directrices sobre el contenido y formulación de planes y programas y un análisis del proceso de contratación en la Administración de la Generalitat.



6. Como **actuaciones extraordinarias**, se han ejecutado un total de seis actuaciones, cuatro que afectan a los departamentos de Justicia (sobre presuntas incompatibilidades de personal, depósitos judiciales, la ciudad de la Justicia de Castellón y espectáculos), una de Agricultura (sobre el centro de limpieza y desinfección de un Matadero) y una en materia de puertos (sobre gestión de tarifas y tasas portuarias).
7. Durante los ejercicios 2020 y 2021 se han presentado y atendido un total de **298 denuncias** por presuntas irregularidades o infracciones a la legalidad en el ámbito de la Generalitat y su sector público instrumental, 16 de las cuáles, lo fueron, por acoso laboral.
8. Se han atendido y tramitado un total de **147 quejas de segunda instancia**, quejas presentadas ante la IGS por falta de respuesta a las quejas iniciales planteadas ante otros órganos de la Generalitat y su sector público instrumental.
9. Las **actuaciones complementarias en materia de modernización y mejora de la calidad** (de acuerdo con las previsiones contenidas en el 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), fueron las que se vieron más afectadas por la situación derivada de la pandemia por COVID-19, lo que supuso la suspensión temporal de los programas de autoevaluaciones de calidad y de cartas de servicios. En el período evaluado, se ha revisado y actualizado la metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y se han completado 5 contrastaciones de autoevaluaciones de calidad. Además, se ha revisado y mejorado la aplicación informática de soporte utilizada para la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios en la Generalitat; se ha elaborado un informe de evaluación del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2018-2019; y se han elaborado y publicado dos Informes anuales sobre las Quejas, Sugerencias y Agradecimientos presentadas en los ejercicios 2019 y 2020, en los que se agrupa y compara las quejas recibidas en los distintos departamentos de la Administración del Consell y sus organismos autónomos, en cumplimiento del decreto antes citado.
10. Derivado de la situación de pandemia y de la necesidad de atender situaciones sobrevenidas, en el ejercicio 2020, la IGS realizó **tres actuaciones nuevas no contempladas en su plan inicial** relacionadas con las competencias de la Conselleria de adscripción de la IGS. En particular:
 - Con la participación de todo el equipo de personal inspector, se mantuvo actualizada y operativa la App GVA-RESPONDE (aplicación para telefonía móvil) dirigida a mantener informada a la ciudadanía, empresas y resto de administraciones públicas, de todas las novedades no sanitarias relacionadas con la COVID-19 (aplicación que se mantuvo hasta el 31 de mayo de 2021).
 - Durante un periodo de más de tres meses y sin interrupción, dos inspectoras de servicios prestaron, con dedicación exclusiva, asistencia técnica y dieron soporte al Servicio de Recursos Materiales y Gestión Económico-Administrativa de la Dirección General de Modernización y las Relaciones con la Administración de Justicia, presentándose propuestas de mejora en los procesos de contratación y tramitación de facturas.
 - Informe sobre los servicios de mantenimiento de las Sedes Judiciales, con el objeto de evaluar la propuesta realizada por parte de ese órgano en relación con el incremento de recursos personales dedicados a prestar servicios de mantenimiento en las diferentes



sedes judiciales y que tuvo como resultado la formulación de alternativas y propuestas de mejora.

11. En el apartado V de este informe, dedicado a la **efectividad de las actuaciones de la IGS** y por las razones expuestas al inicio de este resumen ejecutivo, se ofrece, dando respuesta a lo previsto en el artículo 9 de la Ley 22/2018, un análisis cuantitativo de las actuaciones realizadas durante el período evaluado, así como un análisis de la efectividad de las medidas recomendadas que se han considerado más relevantes, teniendo en cuenta que la implantación de las recomendaciones formulas en los informes exigen amplios periodos de tiempo para incorporar los cambios.
12. En relación con el **sistema para la detección de posibles irregularidades y malas prácticas administrativas (SALER)** y cuyos principales resultados se recogen en un apartado específico de este informe (Apartado VI), han continuado los avances en la mejora de la utilización de la información existente en los sistemas de gestión de los procedimientos administrativos, así como de información externa obtenida de otras entidades y ámbitos. De forma particular a través de: la revisión de los procesos de carga de información desde la Plataforma de Contratación del Sector Público para mejorar la identificación de órganos de contratación; la integración de información de altos cargos y del registro de contratos a la base de datos de grafos, para poder automatizar las consultas de posibles conflictos de intereses o relaciones entre empresas adjudicatarias, en colaboración con la DGTIC; la introducción de algoritmos de comparación aproximada de cadenas de texto para incorporar un factor porcentual al grado de coincidencia en la identificación de relaciones entre personas y entidades en la información del BORME; y la utilización del BORME y la Base de Datos de Titularidades Reales del Consejo General del Notariado para identificar incompatibilidades y conflictos de intereses. La integración en el sistema de alertas de información en materia de subvenciones y contratos de la Generalitat, sigue suspendida temporalmente a la espera de que se apruebe y publique el Reglamento de la IGS.

Destacar asimismo que, en apoyo del sistema y en desarrollo de la Ley 22/2018 de la IGS ya citada, se publicó el Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, comisión que, constituida el 11 de febrero de 2020, debe promover la coordinación y colaboración de los diferentes departamentos del Consell en el estudio y seguimiento de los riesgos de irregularidades y malas prácticas en la gestión administrativa y proponer la aprobación por el Consell de los mapas de evaluación de riesgos así como determinar, de forma obligatoria y vinculante, qué departamentos o entidades deberán realizar "planes individuales de autoevaluación de riesgos".

En el ejercicio 2020 se elaboró un modelo metodológico para la construcción del mapa de evaluación de riesgos de la Generalitat y su SPI, metodología que servirá para la realización de planes individuales de autoevaluación de riesgos (los previstos en los Artículos 22 y 23 de la ley 22/2018 de la IGS) y que ha fue validada en ese ejercicio mediante la realización de tres evaluaciones piloto en las que colaboraron, de forma voluntaria, tres entidades del Sector Público Instrumental: IVACE, FGV e IVAM. El 28 de diciembre de 2021 se presentó a la citada Comisión la metodología para la realización de los planes de autoevaluación de riesgos, acordándose el inicio de los trabajos para la elaboración del Mapa de riesgos.



13. En este informe ha sido incluida también la evaluación de las acciones que se incorporaron en la agenda del ejercicio 2021 del Plan IGS 2020-2021 como consecuencia de las nuevas funciones asignadas a la IGS derivadas de la aprobación de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de desarrollo del Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, que anteriormente estaban asignadas a la Dirección General de la Función Pública, y en particular:

- ✓ La coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos existentes en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia.
- ✓ El diseño y la implantación de la evaluación del desempeño del trabajo del personal de la Administración de la Generalitat.
- ✓ La coordinación de la información sobre absentismo del personal empleado público proporcionada por los órganos competentes en materia de personal.



II. INTRODUCCIÓN

El plan de actuación de la Inspección General de Servicios 2020-2021 (en adelante Plan IGS 20-21), elaborado con un horizonte temporal bienal, fue aprobado por Resolución de la entonces directora general de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública¹ de fecha 4 de febrero de 2020 (DOGV nº 8757, de 09/03/2020) y ello en ejercicio de las competencias de inspección general de servicios que le atribuía el entonces vigente reglamento de organización y funcionamiento del citado departamento (Decreto 195/2018, de 31 de octubre, del Consell y Decreto 238/2018, de 21 de diciembre, del Consell, que modifica al anterior).

Finalizado el periodo de vigencia del Plan IGS 2020-2021, se elabora este informe final de resultados en respuesta a la previsión contenida en el artículo 9 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental que establece que, con carácter anual, la Inspección General de Servicios (en adelante IGS) dará cuenta al Consell de la gestión realizada en desarrollo de su plan de actuación.

El informe de evaluación final de resultados que aquí se presenta se **estructura en seis apartados** que incluyen, además de un resumen ejecutivo y este mismo apartado introductorio, cuatro apartados más en los que se recoge lo siguiente: los recursos asignados para su ejecución, los criterios de evaluación utilizados y resultados alcanzados en sus dos años de vigencia, la efectividad e impacto de las actuaciones de inspección y, finalmente, un apartado específico dedicado a evaluar los resultados obtenidos del Sistema de Alertas (SALER). Adicionalmente se añade un **Anexo I** que incorpora unas Tablas resumen del grado de cumplimiento de los objetivos del Plan.

La cuantificación porcentual de resultados se ha ponderado atendiendo a la diferente importancia que tienen los procesos y subprocesos que son gestionados o ejecutados por la IGS, otorgando un mayor peso (puntuación) a aquellas acciones y/o proyectos desarrollados en ejecución de los procesos operativos y estratégicos que se consideran claves para el cumplimiento de su misión y, una menor puntuación, a los procesos de apoyo y a aquellos no considerados claves.

Por otra parte, no podemos obviar citar en esta introducción, al igual que hicimos en el informe de evaluación del año 2020, la situación de pandemia por COVID-19 que ha tenido una importante repercusión en el propio desarrollo y ejecución del Plan que se ha visto afectado, sobre todo, por la incorporación y realización de nuevas acciones que, no previstas inicialmente, han tenido que ser asumidas por la IGS, a la vez que se han producido, derivado de lo anterior, abandonos y cambios en el orden de prioridad de otras acciones inicialmente aprobadas.

¹ Desde octubre de 2020 esa dirección general ha dejado de existir y la IGS ha pasado a depender de la Subsecretaría de este mismo departamento (Decreto 168/2020, de 30 de octubre, del Consell, de modificación del Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las Consellerías de la Generalitat).



Finalmente, hay que señalar que, al igual que se hizo con el propio plan de la IGS y el primer informe de evaluación elaborado tras cumplirse el primer año de vigencia de este Plan (informe que tenía carácter de evaluación intermedia, de revisión y actualización tras al alcanzar el ecuador de su vigencia), este informe final de evaluación será publicado también, tras su remisión al Consell, en el portal de transparencia GVA-Oberta (<http://gvaoberta.gva.es/es/inspeccion-general-de-servicios>) y ello 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, así como en la página web de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública a través del siguiente enlace:

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

Por último y a continuación, antes de abordar el propio informe final de resultados, consideramos conveniente hacer una referencia breve en esta introducción, en primer lugar, a los objetivos generales inicialmente planteados y a su despliegue siguiendo un esquema de gestión por procesos y, en segundo lugar, incluir una explicación de los cambios que se aprobaron en la formulación inicial de dicho plan, tras la evaluación realizada al concluir su primer año de ejecución.

II.a) EL PLAN DE LA IGS_2020-2021: OBJETIVOS GENERALES

En cumplimiento de su misión (formulada e incluida en el propio Plan) y en el ámbito de la Administración de la Generalitat, la IGS desarrolla su labor al amparo de la Ley 22/2018, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (en adelante Ley 22/2018 de la IGS) y del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, norma que regula el ejercicio de su competencia y funciones.

El plan IGS 2020-2021, con un horizonte temporal de dos años, se marcó doce objetivos generales, que reproducimos a continuación:

1. Desarrollar la Ley 22/2018, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, a través de elaborar y tramitar un proyecto de reglamento que revise, actualice y sustituya al actual 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.
2. Desarrollar metodologías y herramientas tecnológicas que permitan a la IGS avanzar en el despliegue del sistema de alertas SALER, mediante el análisis de riesgos, derivado de la elaboración de Mapas de Riesgos y la ejecución de planes individuales de autoevaluación, y con el diseño e implementación de aplicaciones informáticas específicas, en aras a prevenir las irregularidades y malas prácticas administrativas.
3. Culminar el desarrollo del sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER), ya iniciado en ejecución del plan anterior, que ordene y agilice todos sus procesos, optimice sus recursos y mejore su productividad, todo ello para lograr la máxima efectividad en el cumplimiento de su misión.



4. Priorizar y dirigir acciones específicas, en distintos ámbitos de gestión, para hacer un efectivo control de legalidad en las actuaciones de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
5. Hacer un seguimiento efectivo del grado de cumplimiento de las recomendaciones de mejora formuladas por la IGS en desarrollo de aquellas actuaciones de inspección y control más relevantes ejecutadas en años anteriores.
6. Prestar una atención efectiva y ágil a las denuncias, quejas y reclamaciones presentadas ante la IGS.
7. Promover la excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat a través del desarrollo de acciones concretas dirigidas a implantar una cultura de gestión de calidad en la Generalitat y generalizar el uso de instrumentos de mejora de la calidad tales como las cartas de servicios y la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad.
8. Contribuir al buen gobierno de la Generalitat y mejorar el funcionamiento de su administración a través de la realización de auditorías, análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia.
9. Potenciar y desarrollar una efectiva política de alianzas y colaboraciones en aquellas materias competencia de la IGS, con otros órganos de control internos y externos y con órganos responsables de impulsar y ejecutar las políticas de calidad, tanto de la propia Generalitat como con los de otras administraciones públicas.
10. Ejercer una coordinación efectiva de los órganos sectoriales de inspección de la Generalitat, aunando esfuerzos y evitando duplicidades en el desarrollo de sus actuaciones.
11. Reforzar y potenciar la formación del personal adscrito a la IGS y su participación activa en actos y eventos relacionados con materias de su competencia.
12. Visibilizar y poner en valor el trabajo desarrollado por la IGS a través de desarrollar acciones dirigidas a garantizar la máxima transparencia en su actuación y la permanente rendición de cuentas.

El contenido del Plan IGS 20-21 mantuvo una estructura, en su formulación y despliegue, similar a la utilizada en el plan bienal anterior, agrupando todas sus acciones y/o proyectos con un enfoque de gestión por procesos, diferenciando procesos estratégicos, operativos y de soporte.

II.b) CAMBIOS INTRODUCIDOS EN EL PLAN IGS_2020-2021 TRAS LA EVALUACIÓN REALIZADA AL FINALIZAR SU PRIMER AÑO DE EJECUCIÓN

Durante el despliegue del plan, la IGS realizó, con carácter cuatrimestral y anual, un seguimiento de su ejecución que tuvo como principal y primer hito, la elaboración y publicación del Informe Anual de Resultados del Plan 2020 (Informe que puede ser consultado, dentro del apartado de rendición de cuentas, en el siguiente enlace: <https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios>)

Este informe, que avanzó los resultados de la ejecución del Plan inicial tras finalizar su primer año de ejecución, sirvió para revisar y ajustar la planificación inicialmente aprobada, con el objetivo de corregir y adaptar su formulación a las nuevas necesidades o acontecimientos sobrevenidos. Por su



extensión, obviamos reproducir aquí los cambios introducidos en la planificación inicial que quedan perfectamente recogidos en la Adenda que para 2021 se incorporó al informe de evaluación 2020 y que puede consultarse en el enlace antes citado. No obstante, si queremos destacar aquí, por su importancia, las tres razones principales (hechos significativos ocurridos en 2020) que motivaron una modificación de la planificación inicial, generando retrasos en algunas actuaciones y obligando con ello a posponer parte del trabajo previsto inicialmente en el ejercicio 2020 para ser ejecutado en 2021, y reproducimos a continuación:

1. La situación derivada de la declaración por el Gobierno de España del Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (RD 463/2020, de 14 de marzo) que obligó a posponer algunas actuaciones contempladas en el Plan inicial al no tener una plena disponibilidad de interlocutores. Junto a ello, en ese contexto, el órgano directivo del que depende la IGS efectuó nuevos encargos no previstos, entre otros, el relativo a mantener operativa y actualizada la app GVA-Responde creada a raíz de la pandemia o la elaboración del contenido del módulo de evaluación por objetivos del curso auto formativo para la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo.
2. La disminución de recursos disponibles durante la ejecución del plan, dado que dos personas de la inspección dejaron de prestar sus servicios el 15 de septiembre y el 1 de noviembre de 2020, respectivamente. Por tanto, el plan se inició con 10 puestos de inspectores/as cubiertos y durante su ejecución se contó únicamente con 8 puestos de inspector/a cubiertos (ello supuso una reducción de un 20 % de efectivos).
3. Por último, la aprobación de un nuevo reglamento de organización y funcionamiento de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de la que depende la IGS (Decreto 172/2020, de 30 de octubre, DOGV nº 8959 de 24/11/2020) y su correspondiente orden de desarrollo (Orden 5/2021, de 19 de febrero, DOGV nº 9025 de 22/2/2021) y la publicación del Decreto por el que se regula el teletrabajo como modalidad de prestación de servicios del personal empleado público de la Administración de la Generalitat (Decreto 49/2021, de 1 de abril, del Consell, DOGV nº 9059 de 12/4/2021) supuso la incorporación de las siguientes nuevas funciones que, relacionadas con el ámbito competencial de la Función Pública y no desarrolladas con anterioridad por la IGS, tendrán continuidad futura:
 - Efectuar el diseño y la implantación de la evaluación del desempeño del personal de la Administración de la Generalitat.
 - Elaborar el contenido del módulo de evaluación por objetivos del curso autoformativo para la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo.
 - Evaluar en la organización la repercusión de la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo.
 - Coordinar la información sobre absentismo del personal empleado público proporcionada por los órganos competentes en materia de personal.
 - Coordinar y gestionar las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs).



III. RECURSOS ASIGNADOS

1. RECURSOS PERSONALES

Para la ejecución de las actuaciones del Plan, la IGS ha contado, durante el ejercicio 2021, con un Inspector General de Servicios y un total de 8 puestos de inspector/a cubiertos, lo que supone una reducción de un 20% de recursos de personal técnico respecto a ejercicios anteriores, afectando el grado de ejecución del Plan ahora evaluado. Durante el ejercicio 2020, una inspectora dejó de prestar sus servicios el 1 de noviembre por jubilación y otro inspector prestó sus servicios durante 6 meses, pero ambos puestos de trabajo no fueron cubiertos durante el ejercicio 2021, cubriéndose un puesto a finales de febrero del ejercicio 2022. Además, con funciones de apoyo, se ha contado con 2 jefes/as de equipo de gestión administrativa y soporte, uno de los cuales ha cambiado de titular hasta en tres ocasiones durante la ejecución del plan, lo que ha generado también distorsiones derivadas de la necesidad de dar formación a este personal administrativo que no contaba con experiencia previa en la materia y desconocía el funcionamiento de la IGS.

2. RECURSOS ECONÓMICOS

Durante el período evaluado, las actuaciones incluidas en el plan, tanto las relacionadas con procesos estratégicos como con los operativos y de apoyo, han sido asumidas y realizadas con los medios y recursos personales propios de la IGS, con la excepción de una actuación ejecutada en el 2020 en relación con el **desarrollo del proyecto SALER** y la actuación ejecutada en el 2021 **de la realización de 5 evaluaciones de Calidad de los servicios públicos y revisión y actualización de la Metodología de Evaluación para la acreditación de calidad de los servicios públicos**, con los que se ha contado con el apoyo de dos empresas de consultoría externa.

En particular, en cumplimiento del plan aprobado, se ha ejecutado un contrato para la obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23), que había sido adjudicado en el ejercicio 2019 por importe de 108.900 euros (IVA incluido) y cuyo plazo de ejecución finalizó el 21 de diciembre de 2020. Asimismo, en el ejercicio 2021 se han completado 5 evaluaciones de Calidad de los servicios públicos y se ha revisado la Metodología de Evaluación para la acreditación de calidad de los servicios públicos, con el apoyo de un contrato menor que ha sido adjudicado en el 2021 por 15.730 euros (IVA incluido).

Por otra parte, se ha aplazado a 2022 la realización de un contrato menor (con un coste estimado de 10.000 euros IVA excluido) que tiene como objeto la difusión y divulgación de la Ley que regula el marco de actuación de la IGS y, en particular, del Proyecto SALER, incluyendo la organización y realización de jornadas dirigidas a personal de la Generalitat que incorpore divulgación específica en materia de gestión de riesgos.

Por lo que se refiere a la ejecución de **actividades complementarias de mejora de la calidad**, debe señalarse que se ha eliminado del Plan la actuación de implantación de una estrategia de gestión de



calidad en los órganos directivos de la Generalitat, con un presupuesto inicial de 205.000 euros, IVA excluido (actuación 12.1 del Plan IGS 2020-2021).



IV. CRITERIOS DE EVALUACION UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

Como ya se ha señalado en el apartado I de introducción, la cuantificación del grado de avance y ejecución del Plan IGS_2020-2021 se valora de manera porcentual y el cálculo se realiza de forma ponderada en atención a la distinta importancia de los procesos desarrollados por la IGS.

El **sistema de ponderación**, ya utilizado en evaluaciones anteriores, es doble:

Por un lado, se utiliza una distinta **ponderación para el cálculo del porcentaje de ejecución de cada uno de los proyectos y/o actuaciones que integran los diferentes procesos** (Ver porcentajes asignados en la tabla n.º 1).

Por otro y para el cálculo de la puntuación final del grado de ejecución del plan en su conjunto, que no varía con independencia de la anualidad que se evalúe del plan, aplicamos un **factor corrector** para cada tipo de procesos (según sean estratégicos, operativos o de apoyo). En el informe de evaluación de resultados del plan 2020-2021, **los factores correctores de ponderación utilizados para cada tipo de procesos**, que les asigna un diferente peso, han sido los siguientes:

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	FACTOR CORRECTOR
Procesos Estratégicos	0,30
Procesos Operativos	0,60
Procesos de Apoyo	0,10

El cálculo del **porcentaje de ejecución final del plan (% EFP)** se obtiene, así, como resultado de calcular la media de los porcentajes de ejecución obtenidos para todos y cada uno de los proyectos y/o actuaciones, que se integran en cada tipología de proceso, multiplicada por este factor corrector:

$$\% \text{ EFP} = \% \text{ MEDIO DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS O ACTUACIONES EN CADA TIPO DE PROCESO} * \text{FACTOR CORRECTOR}$$


Tabla nº. 1.- Criterios de ponderación utilizados para los proyectos/actuaciones de cada proceso

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	PROYECTOS Y/O ACTUACIONES DESARROLLADOS EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES PROCESOS	PONDERACIÓN
ESTRATÉGICOS	1. Planificación y desarrollo del sistema de gestión de la IGS	30%
	2. Transparencia y rendición de cuentas	30%
	3. Actuaciones normativas	30%
	4. Relaciones de alianza y colaboración	10%
	PUNTUACIÓN TOTAL	100%
OPERATIVOS	5. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas: Desarrollo del Proyecto SALER	25%
	6. Actuaciones Ordinarias (de inspección y control; análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia).	15%
	7. Actuaciones Extraordinarias	15%
	8. Revisión de actuaciones de años anteriores	4%
	9. Atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral)	20%
	10. Atención y tramitación de quejas de segunda instancia	5%
	11. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	1%
	12. Actuaciones complementarias de mejora de la calidad de los SSPP	15%
PUNTUACIÓN TOTAL	100%	
DE APOYO	13. Atención y formación del personal de la IGS	30%
	14. Gestión de la Información	15%
	15. Asuntos Generales	45%
	16. Jornadas y eventos	10%
	PUNTUACIÓN TOTAL	100%



2. RESULTADOS ALCANZADOS

2.1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

En el **Anexo I** de este informe se expone, de forma resumida y en formato de tabla (**Tablas números 2, 3 y 4**), los **resultados finales de la ejecución del Plan de la IGS 2020-2021**. En ellas se detalla, dentro de cada tipo de procesos (**estratégicos, operativos o de apoyo**) y para cada proceso y subproceso que lo integran, las actuaciones o proyectos concretos desarrollados, el **objetivo inicialmente previsto** para cada uno de ellos **y su grado de cumplimiento en los ejercicios 2020 y 2021** (expresado en términos de porcentaje de logro alcanzado).

Durante el período evaluado y como ya se ha anticipado en el apartado II introductorio de este informe, como consecuencia de la ejecución de nuevos encargos no previstos inicialmente en el plan, se han pospuesto determinadas actuaciones al ejercicio 2022, calificándose en este informe como **no evaluables (NE)**. En este sentido, la IGS ha tenido que atender e incorporar a su plan de acción una serie de tareas nuevas que, no previstas inicialmente, han supuesto indirectamente el retraso o abandono de otras acciones, actuaciones que se recogen y señalan, en las tablas siguientes, como **nuevas actuaciones (NA)**.

2.2. GRADO DE EJECUCIÓN DEL PLAN

De acuerdo con el grado de cumplimiento reflejado en las **tablas números 2, 3 y 4** del **Anexo I** antes citado y los porcentajes de ejecución ponderada reflejados para cada grupo de procesos, a continuación, en la siguiente **tabla nº 5**, exponemos el **porcentaje de ejecución global alcanzado** en ejecución del Plan (ejecución global que ha sido igualmente ponderada atendiendo los criterios ya señalados en el punto 1 de este mismo apartado IV):


Tabla nº. 5.- Análisis final del grado de ejecución del Plan IGS 2020-2021

TIPOLOGÍA DE PROCESO	PROYECTOS Y/O ACTUACIONES DESARROLLADOS EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES PROCESOS	% DE EJECUCIÓN EN 2020- 2021	% DE EJECUCIÓN PONDERADA
ESTRATÉGICOS	1. Planificación y desarrollo del sistema de gestión de la IGS	73%	78%
	2. Transparencia y rendición de cuentas	100%	
	3. Actuaciones normativas	62%	
	4. Relaciones de alianza y colaboración	79%	
OPERATIVOS	5. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas: Desarrollo del Proyecto SALER	75%	89%
	6. Actuaciones Ordinarias (de inspección y control; análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia).	99%	
	7. Actuaciones Extraordinarias	100%	
	8. Revisión de actuaciones de años anteriores	NE	
	9. Atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral)	100%	
	10. Atención y tramitación de quejas de segunda instancia	100%	
	11. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	NE	
	12. Actuaciones complementarias de mejora de la calidad de los SSPP	96%	
DE APOYO	13. Atención y formación del personal de la IGS	100%	100%
	14. Gestión de la información	100%	
	15. Asuntos Generales	100%	
	16. Jornadas y eventos	NE	
% DE EJECUCIÓN GLOBAL DEL PLAN DE LA IGS 2020-2021		87 %	

A la vista de lo anterior, **el grado global de ejecución del Plan IGS 2020-2021 ha alcanzado un 87%**, porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta que la ejecución de este plan se ha visto afectada por la situación de pandemia por COVID-19 y el número relevante de actuaciones sobrevenidas que, no incluidas en el plan inicial, han tenido que ser desarrolladas.



V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

Durante los ejercicios 2020 y 2021 y de conformidad con el apartado primero del artículo 30 de la Ley 22/2018, las actuaciones de investigación desarrolladas por la IGS han tenido su origen en las siguientes vías:

- La presentación de una **denuncia**.
- En ejecución de una **actuación ordinaria** contenida en el plan de actuación de la IGS 2020-2021 y su posterior adenda, la información facilitada por las quejas y denuncias presentadas y las propuestas efectuadas por los órganos directivos de la Conselleria de adscripción de la IGS.
- Por **peticiones de otros órganos de la Generalitat o por orden superior** del centro directivo del que depende la IGS, incluyendo dos tipos de actuaciones:
 - Por un lado, se incluyen aquellas actuaciones, ordenadas por el órgano directivo con competencia en inspección general de servicios, que, por su interés o relevancia, se considera conveniente investigar (**actuaciones extraordinarias**).
 - Por otro lado, se incluyen las actuaciones realizadas por petición expresa de la Conselleria de adscripción en apoyo a algunos órganos directivos de la Conselleria en materia de organización y funcionamiento, así como las actuaciones realizadas de información no sanitaria a la ciudadanía relacionadas con el COVID 19 (**actuaciones no previstas en el plan**).

Del mismo modo que en el ejercicio anterior, cabe señalar que, a efectos de la evaluación de la actuación inspectora, únicamente se han considerado las actuaciones en las que se ha emitido el informe a fecha de elaboración de este informe, no considerándose aquellas actuaciones que se encuentran actualmente en fase de investigación, las cuales, serán incluidas en el informe de evaluación del ejercicio 2022.

Para hacer una evaluación de la efectividad de la acción inspectora comenzamos por hacer un primer análisis cuantitativo de todas estas actuaciones para, a continuación, determinar el alcance del análisis realizado y las medidas adoptadas en relación con las recomendaciones más relevantes formuladas.

1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS

1.1. Actuaciones derivadas de denuncias

En el ejercicio 2021 se ha producido **un incremento del 131%** en el número de denuncias recibidas respecto al ejercicio 2020 (90 denuncias en el ejercicio 2020 y 208 denuncias en el ejercicio 2021).

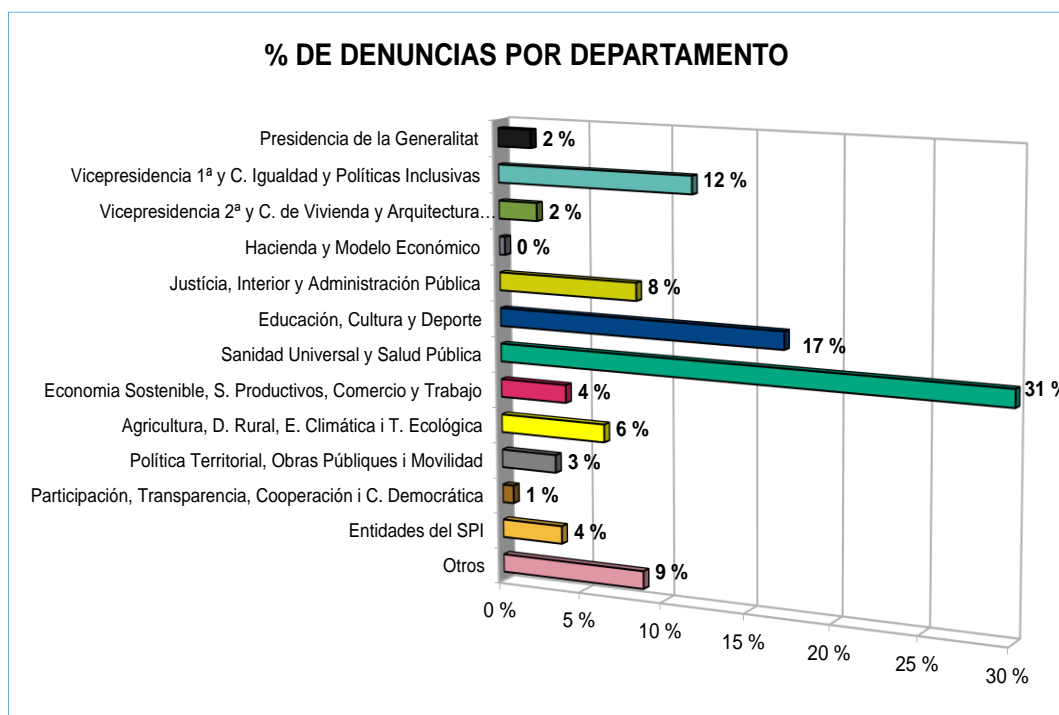
Por otra parte, durante el período 2020-2021, la IGS ha recibido **un total de 298 denuncias**, lo que supone un **incremento del 144%** respecto al plan anterior correspondiente al período 2018-2019 (122 denuncias).



Del análisis de **denuncias por departamentos** (ver **tabla y gráfico n.º 6**) cabe señalar que las denuncias recibidas afectan a diversas materias, siendo los más relevantes los **tres departamentos** que cuentan con inspecciones sectoriales: la Conselleria de Sanidad y Salud Universal (31%), la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte (17%) y la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (12%).

Tabla y gráfico nº 6: Distribución de denuncias recibidas en 2020-2021 por departamento afectado.

Departamentos GVA	Nº
Presidencia de la Generalitat	6
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	35
Vicepresidencia 2ª y C. de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	7
Hacienda y Modelo Económico	1
Justicia, Interior y Administración Pública	25
Educación, Cultura y Deporte	51
Sanidad Universal y Salud Pública	93
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	12
Agricultura, D. Rural, E. Climática i T. Ecológica	19
Política Territorial, Obras Públicas i Movilidad	10
Participación, Transparencia, Cooperación i C. Democrática	2
Entidades del SPI	11
Otros	26
TOTAL	298

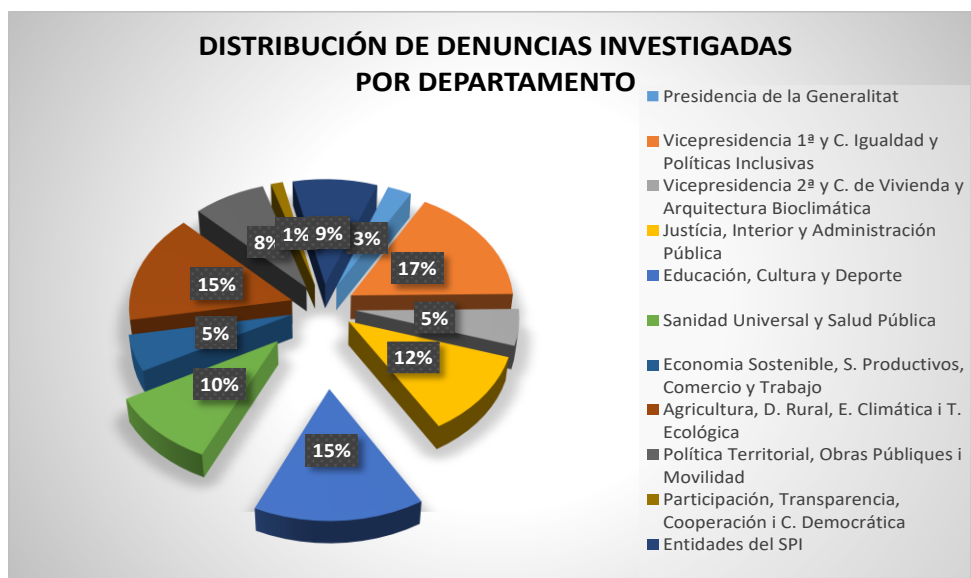




Teniendo en cuenta que no todas las denuncias recibidas son investigadas por la IGS (ya que existen denuncias inadmitidas, archivadas o derivadas) se muestra, a continuación, la distribución de las denuncias investigadas por departamentos. Durante el período 2020-2021, **existen tres departamentos que exceden del 15% del total de denuncias analizadas** (78 denuncias), con el siguiente desglose: la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (16,7%). la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte (15,4%) y la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica (15,4%).

Tabla y gráfico nº 7: Distribución de denuncias investigadas en 2020-2021 por departamento

Departamentos GVA	Denuncias
	Nº
Presidencia de la Generalitat	2
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	13
Vicepresidencia 2ª y C. de Vivienda y Arquitectura Biodimática	4
Justicia, Interior y Administración Pública	9
Educación, Cultura y Deporte	12
Sanidad Universal y Salud Pública	8
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	4
Agricultura, D. Rural, E. Climática i T. Ecológica	12
Política Territorial, Obras Públicas i Movilidad	6
Participación, Transparencia, Cooperación i C. Democrática	1
Entidades del SPI	7
TOTAL	78



Analizadas las anteriores denuncias cabe señalar que, en el caso de los tres departamentos señalados, las denuncias investigadas trataron sobre las siguientes materias:

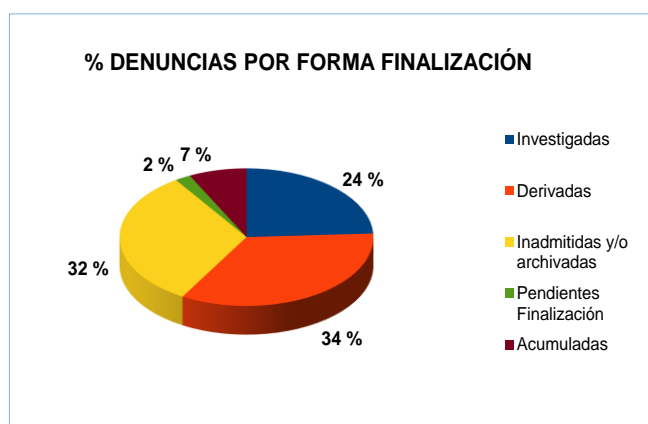


- 7 por falta de respuesta a escritos anteriores (cambio de cuenta bancaria, solicitud de coto de caza, devolución de tasas, presentación de quejas anteriores, solicitud de explotación ganadera, solicitud de ingresos indebidos, etc.).
- 7 por un incorrecto funcionamiento de determinados servicios de la administración.
- 5 por falta de actuación por parte de la administración.
- 4 por provisión y selección de puestos de trabajo: 1 por no inclusión en bolsa de trabajo, 1 por un proceso selectivo de técnico y 2 por adjudicaciones de puestos de difícil cobertura
- 3 por acoso laboral.
- 2 por conflicto laboral y solicitud de intervención de la Unidad de Resolución de Conflictos (URC).
- 2 por presunto incumplimiento de la ley de incompatibilidades.
- 2 por conducta inadecuada de un empleado público.
- 2 por incidencias en la tramitación del reconocimiento de familias numerosas.
- 1 por pagos que correspondían a la Generalitat.
- 1 por falta de transparencia en el procedimiento de sorteo de los tribunales de oposiciones.
- 1 por responsabilidad patrimonial por impago de ayudas.

En relación con la **forma de finalización** (ver **tablas y gráficos n.º 8** siguientes), el **32%** de las denuncias recibidas han sido **inadmitidas o archivadas** después de la realización de un estudio previo, existiendo 4 investigaciones en marcha pendientes de finalizar a cierre del ejercicio 2021; el **24%** de las denuncias han sido **investigadas** y/o acumuladas y el **34%** han sido **derivadas** a otros órganos de control interno de la Generalitat, desglosándose aquellas denuncias que han sido derivadas a las inspecciones sectoriales de educación, sanidad y servicios sociales.

Tablas y gráficos nº 8: Distribución de denuncias por forma de finalización

Según forma de finalización		Total
INVESTIGADAS (con informe)		72
DERIVADAS	Inspección de Educación	21
	Inspección de Sanidad	31
	Inspección de Serv. Soc.	7
	Otros (Subsecretarías, DG...)	43
INADMITIDAS Y/O ARCHIVADAS		96
PENDIENTES FINALIZACIÓN		6
ACUMULADAS		22
TOTAL		298

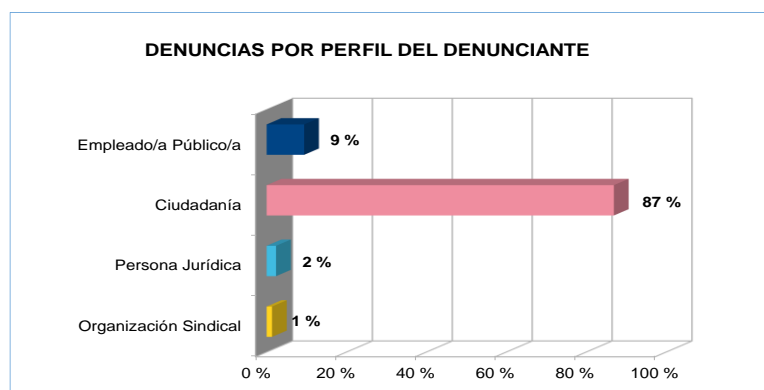


Atendiendo al **perfil del denunciante** (ver **tabla y gráfico n.º 9** siguiente), más del **87%** de las denuncias han sido presentadas **por la ciudadanía** mientras que un **9%** han sido presentadas **por personal empleado público**. Esta relevancia de la ciudadanía a la hora de presentar las denuncias se inició en el ejercicio 2020 (la ciudadanía presentó un 70% de las denuncias recibidas en la IGS) y se ha acentuado en el ejercicio 2021.



Tabla y gráfico n.º 9: Distribución de denuncias por perfil del denunciante.

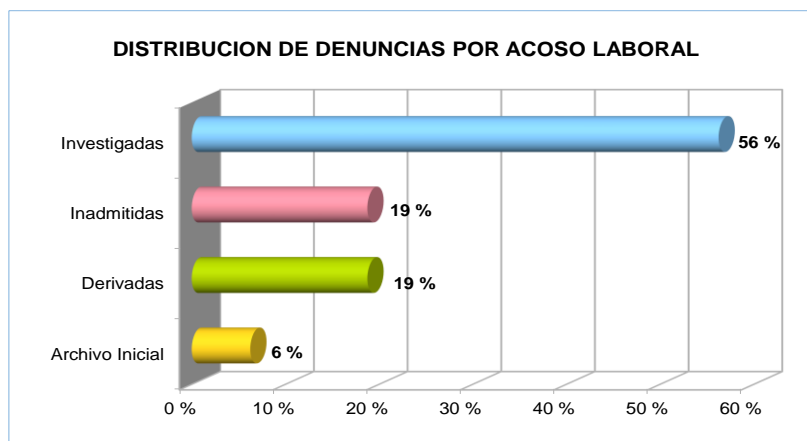
Persona denunciante	Total
Empleado/a Público/a	28
Ciudadanía	259
Persona Jurídica	7
Organización Sindical	4
TOTAL	298



Finalmente, un **56%** de las denuncias recibidas por **posibles situaciones de acoso laboral** (ver **tabla y gráfico n.º 10**) han sido investigadas por la IGS y un **19%** han sido derivadas a las unidades de resolución de conflictos (URC's) o a las inspecciones sectoriales por corresponder a su ámbito de actuación, inadmitiéndose aquellas que no se incluyen en el ámbito de la Generalitat o carecen de fundamento. De las actuaciones de esta inspección se han constatado **situaciones de conflictividad laboral** que han derivado en recomendaciones de mejora organizativas o de funcionamiento propuestas por parte de la IGS y, en el ejercicio 2021, ha sido investigada una denuncia por acoso sexual o por razón de sexo.

Tabla y gráfico n.º 10: Distribución de denuncias de acoso laboral

Denuncias	Total
Investigadas	9
Inadmitidas	3
Derivadas	3
Archivo Inicial	1
TOTAL	16



1.2. Actuaciones derivadas de la ejecución del plan o por petición expresa de otros órganos u orden superior

Durante el período 2020-2021, la IGS ha realizado un total de **22 actuaciones ordinarias, de mejora de la calidad o por petición expresa del órgano superior** del que depende la IGS en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental.



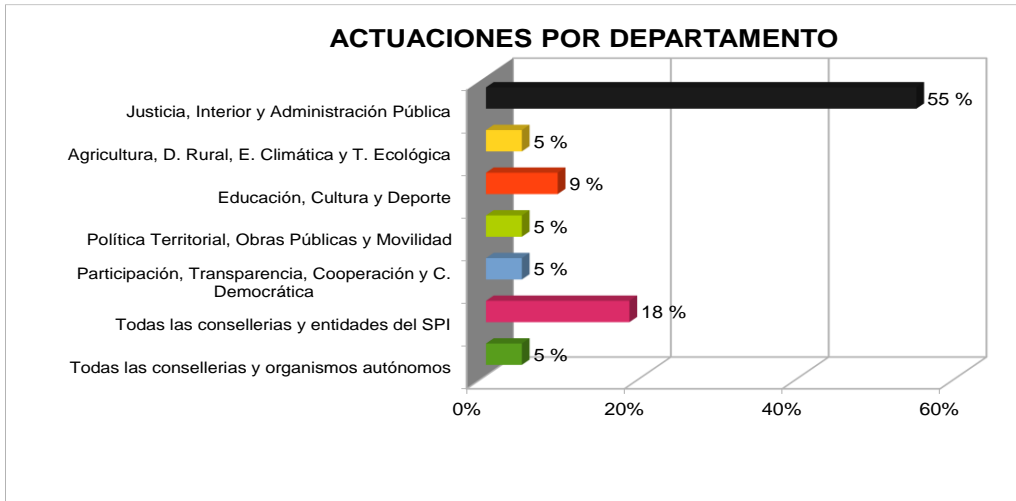
En primer lugar y con una relevancia muy significativa, **el 55% de las actuaciones** realizadas por la IGS (ver **tabla y gráficos n.º 11** siguientes) se han desarrollado **en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública**, en la que se encuentra adscrita la dirección general con competencia en materia de justicia, a la que la IGS ha prestado asistencia en diversas cuestiones.

En segundo lugar, figuran las actuaciones de carácter transversal dirigidas a la totalidad de las consellerias y sus entidades del Sector Público Instrumental que representan un **23% de las actuaciones**, debiendo mencionarse una actuación ordinaria dirigida a dictar orientaciones para facilitar el diseño y ejecución de los planes de control de subvenciones; la elaboración de unas directrices para la aprobación de planes anuales y plurianuales; una evaluación del grado de utilización de las aplicaciones informáticas disponibles y el proceso de atención y priorización de las demandas y necesidades que se planteen; así como un análisis del procedimiento de contratación en el ámbito de la Generalitat con el objeto de realizar propuestas de mejora dirigidas fundamentalmente a agilizar la gestión. Asimismo, en materia de mejora de la calidad, se ha elaborado el informe anual de evaluación de las quejas recibidas en la Generalitat que ha sido remitido a todas las consellerias y sus organismos autónomos y, hasta mayo del ejercicio 2021, la IGS mantuvo actualizada y operativa una aplicación para facilitar información no sanitaria por Covid-19 dirigida al conjunto de la ciudadanía.

La efectividad de las recomendaciones realizadas por la actuación inspectora se analiza, con mayor grado de detalle, en el siguiente apartado.

Tabla y gráficos n.º 11: Actuaciones desarrolladas en 2020-2021 por departamento.

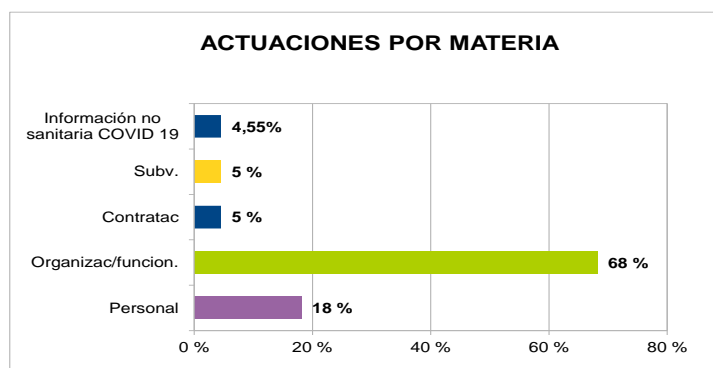
Conselleria /entidad del SPI	Actuac (nº)
Justicia, Interior y Administración Pública	12
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica	1
Educación, Cultura y Deporte	2
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	1
Participación, Transparencia, Cooperación y C. Democrática	1
Todas las consellerias y entidades del SPI	4
Todas las consellerias y organismos autónomos	1
TOTAL	22



En los dos ejercicios evaluados (2020 y 2021), **un 68%** de las actuaciones desarrolladas (ver **tabla y gráfico n.º 12** siguiente) **se corresponden con materias relacionadas con el análisis de la organización y funcionamiento de los servicios públicos**, situándose a distancia y en segundo lugar, las actuaciones desarrolladas en materia de **gestión de personal (18%)**.

Tabla y gráfico n.º 12: Distribución de actuaciones por materia.

Departamento GVA	Actuaciones por materia				
	Personal	Organizac/ funcion.	Contratac	Subv.	Información no sanitaria COVID 19
Justicia, Interior y Administración Pública	3	7			1
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica		1			
Educación, Cultura y Deporte		2			
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad		1			
Participación, Transparencia, Cooperación y C. Democrática		1			
Todas las consellerías y entidades del SPI		2	1	1	
Todas las consellerías y organismos autónomos	1	1			
TOTAL (nº)	4	15	1	1	1

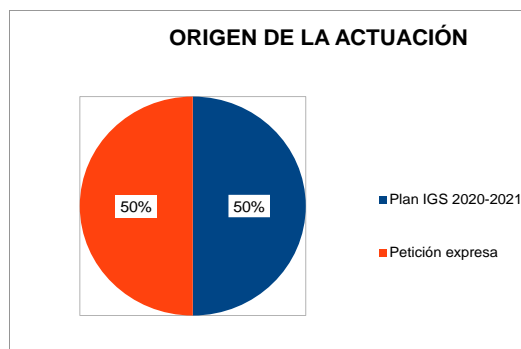




En cuanto al **origen de la actuación**, (Ver tabla y gráfico n.º 13) un **50%** (11 actuaciones en total) se corresponden con **actuaciones planificadas** de antemano e incluidas en el propio plan de la IGS_2020-2021 con esta calificación y un **50%** (11 actuaciones) se realizaron **en respuesta a la petición expresa** de la subsecretaría de una conselleria en relación con sus servicios y/o sus entidades dependientes o por acuerdo del centro directivo del que depende la IGS, no habiéndose realizado ninguna investigación como consecuencia de la recepción de una denuncia anónima por posibles irregularidades.

Tabla y gráfico n.º 13: Distribución de actuaciones por origen.

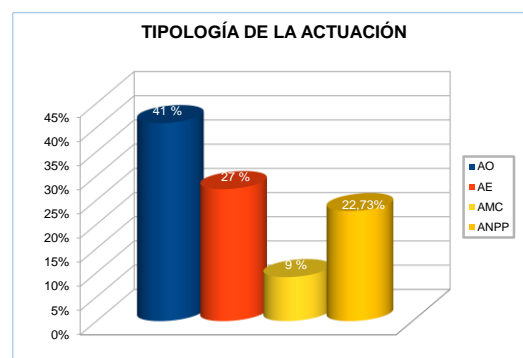
Departamento GVA	Origen de la actuación	
	Plan IGS 2020-2021	Petición expresa
Justicia, Interior y Administración Pública	2	9
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica		1
Educación, Cultura y Deporte	2	
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad		1
Participación, Transparencia, Cooperación y C. Democrática	1	-
Todas las consellerias y entidades del SPI	5	
Todas las consellerias y organismos autónomos	1	
TOTAL (Nº)	11	11



Del **análisis por tipo de actuación** (ver tabla y gráfico n.º 14), un **41%** se correspondían con **actuaciones de carácter ordinario** previstas en el Plan de la IGS 2020-2021; un **27%** fueron objeto de investigación, por su interés o relevancia (**actuaciones extraordinarias**); un **23%** de las actuaciones ejecutadas se realizaron en apoyo a órganos directivos de la Conselleria en materia de organización y funcionamiento o con el objeto de facilitar información no sanitaria a la ciudadanía en materia de COVID 19 (**actuaciones no previstas en el plan**) y, finalmente, un **9%** de las actuaciones ejecutadas fueron **de apoyo a la calidad**.

Tabla y gráfico n.º 14: Distribución de actuaciones por tipología.

Departamento GVA / entidad SPI	Tipología de actuación			
	AO	AE	AMC	ANPP
Justicia, Interior y Administración Pública	2	4		5
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica		1		
Educación, Cultura y Deporte	2			
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad		1		
Participación, Transparencia, Cooperación y C. Democrática			1	
Todas las consellerias y entidades del SPI	5			
Todas las consellerias y organismos autónomos			1	
TOTAL (Nº)	9	6	2	5
TOTAL (%)	40,91%	27,27%	9,09%	22,73%
AO: Actuación ordinaria				
AE: Actuación extraordinaria				
AMC: Actuación mejora de la calidad				
ANPP: Actuación no prevista en el Plan				





2. ALCANCE DEL ANÁLISIS Y PROBLEMAS DE FUNCIONAMIENTO DETECTADOS

2.1. Sobre el alcance del análisis de la efectividad

Con fecha 4 de febrero de 2020 se aprobó un nuevo Plan de actuación de la IGS para el período 2020-2021 mediante Resolución de la entonces directora general de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, que fue revisado y actualizado tras la evaluación intermedia del plan realizada en 2020 y cuyos principales cambios quedaron plasmados en la correspondiente adenda al plan para el ejercicio 2021. A partir del plan aprobado, la IGS ha ejecutado distintas actuaciones con el alcance y el resultado que se detalla en el apartado IV de este informe (“criterios de evaluación utilizados y resultados alcanzados”).

En relación con la evaluación de la efectividad de la actuación inspectora debe tenerse en cuenta que, muchas de las recomendaciones formuladas por la inspección de servicios no son de aplicación inmediata sino que exigen un período de tiempo para incorporar cambios (por ejemplo, por los plazos de tramitación de modificaciones de la normativa en vigor), que pueden afectar también a otros departamentos de la Generalitat, existiendo actuaciones en las que la IGS ha solicitado información de las recomendaciones implementadas en el medio plazo desde la emisión de su informe definitivo.

A ello hay que añadir la situación derivada de la declaración por el Gobierno de España del Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (RD 463/2020, de 14 de marzo), lo que supuso una situación sobrevenida y excepcional que afectó los plazos de implementación de algunas de las recomendaciones formuladas en el ejercicio 2020.

2.2. Problemas de funcionamiento y eficacia de las recomendaciones formuladas

El portal de Transparencia de la GVA y la página web de la conselleria de adscripción de la IGS publica información sobre las actuaciones derivadas del plan de actuación con el fin de dar a conocer qué tipo de asuntos concretos se han analizado y cuál es el trabajo realizado por la inspección con relación a los mismos, incluyendo un extracto de las conclusiones y recomendaciones efectuadas.

Considerando lo establecido en el párrafo anterior, por lo que se refiere a la **eficacia de las recomendaciones formuladas** y, en su caso, por razones que han impedido o dificultado su efectiva aplicación, se resume a continuación el grado de implementación de una selección de las recomendaciones más significativas formuladas por la IGS, en base a la información facilitada por los departamentos destinatarios.

2.2.1.- Derivados de actuaciones ordinarias

- En la valoración de la efectividad del informe en el que se realizó **un diagnóstico de situación y un análisis comparativo a efectos de proponer un modelo óptimo del sistema para la evaluación del desempeño en el personal de la administración de la Generalitat**, se han tenido en cuenta las previsiones introducidas con posterioridad por el Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (DOGV 24/11/2020) que establece que corresponde a la Subdirección



General de Inspección General de Servicios y Mejora de la Calidad el efectuar el diseño y la implantación de la evaluación del desempeño del trabajo del personal de la Administración de la Generalitat. Precisamente las recomendaciones del informe pretendían contribuir al diseño de la evaluación del desempeño y a su implementación gradual y a efectos de su seguimiento se ha considerado que resulta procedente clasificarlas en función del tiempo necesario para su implementación.

Respecto de las recomendaciones a corto plazo, se proponía la creación de una unidad administrativa especializada con el objeto de coordinar y organizar el sistema de evaluación del desempeño, integrada por personal que de forma estable se dedicara en exclusiva a este cometido. Al respecto en el artículo 13.3.4 de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, que desarrolla el Decreto 172/2020 citado y que fue modificada por la Orden 24/2021 de 22 de septiembre crea, en la Subdirección General de Promoción Profesional de la Dirección General de Función Pública, el Servicio de Evaluación del Desempeño, al que le corresponden las siguientes funciones: a) Gestionar la evaluación del desempeño del trabajo del personal de la administración de la Generalitat, aplicando el sistema y procedimientos establecidos por el órgano que ostente las competencias en materia de inspección general de servicios. b) Velar por la aplicación de los principios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación en los procedimientos de evaluación. c) Colaborar con el servicio que tenga atribuidas las funciones de reconocimiento de grado de carrera profesional proporcionando la información necesaria en relación con la evaluación del personal empleado público. d) Cualquier otra que se le encomiende en relación con las materias que le son propias. Este servicio, ha realizado, en 2021, un estudio de herramientas de soporte a la evaluación del desempeño.

También se recomendaba la elaboración de una metodología para definir e implantar una gestión por objetivos, en los que se tengan en cuenta los factores de condicionalidad, los riesgos que puedan afectar su consecución y mecanismos de ajustes. A este respecto la propia IGS ha elaborado una Guía de Planificación estratégica y operativa que se ha publicado en el Portal Funcion@GVA.

Respecto a la ejecución de un plan piloto con la finalidad de testar el procedimiento y los instrumentos básicos del modelo, hay que indicar que en la actualidad se está en proceso de diseño del mismo habiéndose optado dentro de la gradualidad por empezar con el área de cumplimiento de objetivos. El plan o experiencia piloto se impulsará conjuntamente por la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y la Subdirección General de Promoción Profesional antes citada.

En relación con el resto de las recomendaciones referidas a la evaluación del desempeño, se considera que su cumplimiento es a medio plazo por lo que no procede en estos momentos la valoración de su efectividad.

- Las recomendaciones seleccionadas para su seguimiento del informe realizado sobre **Estudio y análisis de la gestión del patrimonio inmobiliario de la Generalitat** por contribuir a la mejora de



su conocimiento, gestión y optimización se han clasificado según el tiempo necesario de implementación en corto y medio/largo plazo.

Respecto de las recomendaciones a corto plazo, el centro directivo competente ha informado que se han validado las propuestas realizadas en el encargo de actualización en todos los inmuebles cuya situación jurídica lo permitía y se ha efectuado el volcado informático en la aplicación de gestión IPAGE (específica de patrimonio) de las propuestas validadas; que el sistema de actualización automática de valoraciones de inmuebles ya se encuentra en funcionamiento y que el cálculo de las amortizaciones se incluirá cuando la integración con el sistema NEFIS de contabilidad de la Generalitat se lleve a cabo; que respecto a la información patrimonial que figura en la web de la conselleria competente en materia de patrimonio se han revisado los contenidos y se ha formado al personal para mantener los contenidos actualizados. También se ha indicado el cambio de adscripción de uno de los inmuebles que se habían analizado.

Respecto de las recomendaciones a medio/largo plazo, se ha indicado que está previsto y en estudio, en colaboración con el órgano competente encargado de su implementación, la transformación de la aplicación IPAGE con utilidades de administración electrónica: portafirmas, registro, notificaciones electrónicas y registro departamental, se ha alcanzado su interoperabilidad con la PAI, otros inventarios o el catastro, se ha incorporado la georreferenciación y se está en proceso de mejorar la interconexión entre los diferentes subsistemas de la aplicación (inventario, expedientes, propuestas, recibos). También se ha elaborado un borrador de pliego de condiciones generales para la enajenación de bienes procedentes de abintestato.

En relación con las recomendaciones en materia de optimización económica y social del patrimonio de la Generalitat para mejorar su eficiencia, y del plan de choque para abordar los expedientes sobre declaración de heredera abintestato de la Generalitat y sus correspondientes procedimientos de liquidación, se han creado dos nuevos servicios (Servicio de Optimización y Dinamización del Patrimonio de la Generalitat y Servicio de Herencias Abintestatos) que asumen como funciones la mayoría de recomendaciones efectuadas en el informe. Estos servicios ya han iniciado algunas acciones, pero la mayoría se indica que se acometerán cuando se haya completado la dotación de medios personales de dichos nuevos servicios.

Como valoración final, en cuanto al seguimiento de las recomendaciones efectuadas, se considera que, en atención a los principios básicos de gestión patrimonial, existe margen de mejora en el ámbito de la transparencia y publicidad de dicha gestión. En total, de las recomendaciones a corto plazo sobre las que se ha efectuado seguimiento, la mayoría están implementadas o en proceso. Respecto de las efectuadas a medio/largo plazo, dado su horizonte temporal, prácticamente la totalidad se encuentra en proceso de ejecución.

- En relación con la evaluación del **grado de cumplimiento de las recomendaciones dictadas como resultado de la inspección realizada en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias forenses de Valencia (IMLCFV)**, desde la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia se ha señalado que:



- *Sobre la realización y cobro de tratamientos de conservación en cadáveres judiciales y acondicionamientos realizados en el IMLCFV:* no se ha adoptado ninguna medida específica.
- *En relación con el horario especial que realiza el personal auxiliar de autopsias:* se está implantando el sistema de control horario al personal de los IMLCF lo que conlleva modificación en los turnos de trabajo. Una vez implantado se elevará propuesta de control horario para este personal.
- *Sobre las nuevas situaciones detectadas tras el análisis comparativo ampliado a los tres Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses:* en Valencia cuentan con un protocolo de actuación a través de la UTE encargada de la conducción y traslado de cadáveres judiciales y se está estudiando su implantación en Alicante y Castellón.
- *Sobre las diferentes tipologías o modelos de utilización de instalaciones en los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Alicante y Castellón:* el centro directivo informa que en Alicante se ha previsto una infraestructura específica para el IMLCF en la nueva sede judicial que está en construcción y en Castellón está en estudio una ampliación de los espacios ocupados por el IML.
- *Sobre la mayor exigencia de capacitación del personal auxiliar de autopsia:* el centro directivo se remite a que es una competencia de Función Pública al ser personal del Consell y al nuevo Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria que debería contemplarlo.
- *Sobre la colaboración en la elaboración de un nuevo Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria:* recogen su disponibilidad, pero reconociendo que es una competencia de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y que son ellos quienes deben solicitar esa colaboración.
- *Sobre el excesivo número de muertes naturales que se judicializan:* se reconoce que podrían establecerse protocolos de actuación conjuntos con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública para fijar criterios y directrices al respecto. No obstante, señalan que es finalmente el médico asistencial quien decide a pesar de que es una práctica habitual que los médicos forenses presten asesoramiento médico legal a los facultativos sanitario respecto a los certificados y partes de defunción o actuación en su caso, indicándoles la innecesaridad de judicializar cadáveres que han fallecido de forma natural y cuentan con antecedentes médicos.

Por su parte, desde la Conselleria con competencia en materia de Sanidad se ha informado lo siguiente:

- *Sobre la expedición y cobro de certificados de incineración:* desde las Direcciones Territoriales se ha informado a los establecimientos implicados sobre la prohibición de esta práctica y se han hecho controles del correcto cumplimiento de la normativa.
- *Sobre las nuevas situaciones detectadas tras el análisis comparativo ampliado a los tres Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses:* a la espera de atribuir las competencias de policía sanitaria mortuoria a la DG de Salud Pública, cuando se publique el nuevo ROF de la Conselleria de adscripción se elaborarán los correspondientes planes específicos de control e inspección. Se ha eliminado el criterio geográfico de vigilancia y distancia que se utilizaba de forma exclusiva en la provincia de Alicante.
- *Sobre el actual Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria de la Comunitat Valenciana (RPSMCV):* se han iniciado actuaciones y se ha elaborado un borrador de reglamento que se



tramitará cuando se atribuyan las competencias de policía sanitaria mortuoria a la DG de Salud Pública. Por su parte, la elaboración de un concreto protocolo que unifique y concrete pautas de actuación ante cadáveres con riesgos de contaminación radioactiva queda a la espera de atribuir las competencias de policía sanitaria mortuoria a la DG de Salud Pública.

- *Sobre el excesivo número de muertes naturales que se judicializan:* están en estudio posibles soluciones a esta problemática que pasarán por dar más información y formación a los profesionales sanitarios ante situaciones específicas.
- Derivado del encargo que se hizo en 2020 a la IGS, como una actuación de análisis complementario a la labor ya iniciada por esta inspección de mejora organizativa y de procesos de la Dirección General de Modernización y las Relaciones con la Administración de Justicia dirigida específicamente a evaluar, la propuesta realizada desde ese órgano de incremento de recursos personales dedicados a prestar **servicios de mantenimiento en las diferentes sedes judiciales**, la IGS elaboró el correspondiente informe con propuestas y alternativas de mejora, en relación con el cual:
 - No se ha realizado un Plan de Ordenación de Recursos Humanos (PORH) que permita redimensionar la plantilla de recursos de mantenimiento de las sedes judiciales de la Comunitat Valenciana ni siquiera, a pesar de haberse realizado un cambio de estructura orgánica de la Dirección General, que ha supuesto la creación de 4 puestos de gerentes de sede y un puesto de coordinador, que es a su vez gerente de la sede judicial de Alicante.

Se ha reforzado la externalización del mantenimiento de las sedes judiciales puesto que el nuevo contrato de mantenimiento se ha estructurado en tres lotes, uno para cada provincia, a diferencia del anterior en el que se disponía únicamente de dos lotes y resultaba poco operativo para la provincia de Castellón.

Será necesario esperar a que se consolide la nueva estructura para valorar las necesidades de personal y abordar un PORH, que dé solución a los problemas que se detecten aunque sí que se ha realizado una reclasificación dentro de las categorías de puestos C1 y C2, unificando las clasificaciones.

- Los ingenieros de zona siguen sin tener, entre sus funciones, la organización ni la jerarquía real del personal de mantenimiento de las sedes judiciales. Como consecuencia del cambio en la estructura organizativa realizada, la dependencia orgánica de estos equipos humanos depende actualmente del coordinador de las gerencias de las sedes judiciales.
- No se ha creado una bolsa específica de personal de mantenimiento de las sedes judiciales, que permita cubrir las vacantes con mayor agilidad y evite la incorporación de personas sobre cualificadas o que no se exija como requisito ninguna titulación (ayudantes) o se limita a la disposición del graduado en ESO (auxiliares). Habrá que esperar un tiempo para determinar las necesidades de la nueva organización.



2.2.2.- Derivados de actuaciones extraordinarias

- En relación con la iniciativa de **autoevaluación de riesgos en el área de contratación** desarrollada por la **Entidad de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR)**, en la que solicitó el apoyo de la IGS, se ha comprobado que la entidad ha elaborado a través de su auditor interno un Plan de Minimización de Riesgos.

En cumplimiento de dicho Plan la entidad ha aprobado y difundido un Código ético y está en proceso de aprobar el Comité y el Canal Ético aplicable a toda su actividad, ha mejorado aspectos de seguridad jurídica con consultas específicas a la Abogacía y ha empezado a hacer un análisis básico de información de licitadores a efectos de reducir los riesgos de relaciones entre recursos externos y licitadores y de prácticas colusorias entre licitadores.

No obstante, hay riesgos cuyas acciones de mitigación tienen un efecto temporal o están en fases incipientes de implementación, por lo que podría ser necesario impulsar el avance en las acciones previstas. Así, se considera la necesidad de impulsar las medidas que se proponen respecto a la adecuación de la plantilla en número y especialización, en materia de formación, o de extensión de controles. Respecto de las medidas temporales adoptadas en relación con la adecuación de la plantilla mediante el recurso al encargo de gestión a una empresa del sector público instrumental de la Generalitat, de apoyo en las actividades propias de la entidad relacionadas con la implementación del PRTR, se considera que complementariamente se debería continuar con el impulso de las medidas estructurales previstas en el Plan y evaluar además si se introducen factores que afectan a los riesgos evaluados.

Por último, en relación con el riesgo en materia de planificación y programación de la contratación, podría ser necesario la adopción de medidas adicionales a las previstas para su minimización.

- Con fecha 1 de abril, el Consell aprobó el proyecto de Decreto del Consell por el que se regula la **organización y el funcionamiento del Registro de Uniones de Hecho Formalizadas**, así como los procedimientos de inscripción, modificación y cancelación de uniones en el mismo.

Además, en relación con el funcionamiento de dicho registro, se está trabajando en lo siguiente:

- Incrementar la dotación de personal y modernización de la aplicación utilizada en el procedimiento.
- Establecer criterios comunes y una asignación clara y diferenciada de las funciones de cada uno de los órganos gestores a través de reuniones. Pendiente de formalizar estos criterios a través de una Instrucción.
- Conseguir una tramitación íntegramente electrónica, así como en migrar todos los expedientes a una única base de datos.
- Configurar un modelo propio de presentación telemática y volcado automático de los datos de la solicitud, consulta de los datos de los interesados a través de la PAI, posibilidad de



notificar electrónicamente, la consulta de datos del expediente en las fases previas o la elaboración de plantillas de documentos adaptables al caso concreto

- Como resultado de una visita a la **Ciudad de la Justicia de Castellón (CJC)**, en el curso de una actuación de investigación reservada solicitada desde la Dirección General de Justicia, por la desaparición de un concreto equipo informático que fue archivada al haberse judicializado, la IGS elaboró un informe de las debilidades detectadas entonces en la gestión de dichas instalaciones proponiendo una serie de mejoras, en relación con las cuáles:
 - Se ha creado una nueva estructura gerencial en el ámbito de la justicia a nivel provincial con la designación de Gerentes en las provincias y un Coordinador de las Gerencias ubicado en Alicante.
 - Además, se ha solicitado realizar un inventario de material informático almacenado. Aunque no existe un protocolo específico para la destrucción de las piezas de convicción, se valora positivamente la necesidad de su elaboración.
 - No se ha dispuesto todavía, como se recomendaba, de un adecuado registro que permita el adecuado control de la asignación y custodia de llaves. En relación con ello, en CJC y en la sede judicial de Villarreal responden a un plan de seguridad elaborado por la Subdirección General de Infraestructuras, si bien ese plan presenta deficiencias que han sido advertidas y comunicadas y ha quedado obsoleto e inoperativo. Ello, no obstante, el departamento señala que se recabará información para la identificación de usuarios que actualmente tienen a su disposición llaves, de qué tipo, y para qué finalidad.
 - Respecto a la recomendación de diseñar un procedimiento que permita una adecuada organización de los espacios destinados a almacén, su correcto mantenimiento, un control efectivo de accesos, un inventario de los bienes almacenados, así como un registro de entradas y salidas del material, la Gerencia señala lo siguiente:
 - ✓ Los actuales espacios destinados a almacén han sido mejorados. Se han dotado de estanterías, se ha inventariado el mobiliario, se ha retirado mobiliario obsoleto y se han desechado elementos incompletos, encontrándose el mobiliario actualmente existente ordenado, clasificado, inventariado y registrado.
 - ✓ El acceso a los almacenes está restringido al personal dependiente de la Unidad de Coordinación, además de al personal de la Subdirección de Infraestructuras y Guardia Civil. Determinadas empresas externas (Xerox, Eiffage, Fujitsu, Kit Informática.) tienen acceso a determinadas dependencias en el sótano pues además de ocupar allí un puesto de trabajo, almacenan material.
 - ✓ No existe un registro de control de accesos, si bien se valorará establecerlo para determinadas dependencias.
 - ✓ De los bienes almacenados, existe inventario con registro de entradas y salidas del mobiliario. Respecto al material informático se ha solicitado inventario al operario de DGTIC con destino en la sede.
 - ✓ Se encuentra pendiente de solicitar inventario a XEROX, FUJITSU y EIFFAGE pues también almacenan materiales en el almacén. Respecto a la empresa de limpieza también se le ha



requerido para que facilite la relación de productos y utensilios almacenados en las dependencias de la Ciudad de la Justicia.

- Como consecuencia de una información previa y reservada realizada por la IGS ante una denuncia anónima, se procedió a la **apertura de expediente disciplinario a un funcionario de la administración de justicia** por una posible vulneración de lo dispuesto, alternativamente, en el artículo 7, letra l) u 8, letra g) del Real Decreto 796/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Reglamento general de régimen disciplinario del personal al servicio de la Administración de Justicia, dictándose resolución de la Directora General de Justicia imponiendo una sanción disciplinaria de 5 meses de suspensión de empleo y sueldo, que ha sido recurrida en reposición.
- En relación con las recomendaciones efectuadas en el informe en el que se analizó el **estado de situación del Depósito Judicial de la Comunitat Valenciana**, se ha informado que por parte de la Conselleria competente en materia de Justicia se han iniciado acciones, desde el respeto al principio de la independencia judicial, para la depuración de dichos depósitos, trasladando la información obtenida en el informe a los órganos gubernativos y judiciales competentes de la Administración de Justicia a efectos de que adopten las medidas oportunas (destrucción, devolución, subasta, cesión de vehículos y embarcaciones depositadas) para minimizar el gasto y hacer un uso más eficiente de los recursos públicos que la Generalitat facilita para cubrir las necesidades de la Administración de Justicia.

Sobre esta base, se ha constatado que siguiendo los acuerdos de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana y las instrucciones de su Secretaría de Gobierno durante 2021 se dieron de baja 876 vehículos/embarcaciones, lo que supone una disminución del coste para la Generalitat para 2022 de 764.178 euros en cómputo anual (tomando la tarifa de vehículo del vigente contrato de 2,39 euros/día por vehículo, IVA incluido). La facturación del contrato se reducirá aproximadamente para 2022 en 221.780,76 euros, también en cómputo anual, tomando la diferencia de la facturación del mes de diciembre de 2020 y la del mes de enero de 2022 (multiplicada por 12 mensualidades). Las diferencias entre el importe calculado de reducción global y el de la facturación obedece a las nuevas entradas de vehículos durante el citado periodo y a que existen vehículos dados de baja del depósito que se encontraban en las instalaciones de los depositarios extracontractuales y que no se computan en el importe facturado por el contratista.

Además, según se recomendó en el informe se ha constatado que se ha reiterado la comunicación a las fuerzas y cuerpos de seguridad de los datos del depositario judicial adjudicatario del contrato licitado por la Generalitat, para evitar que se depositen en otras instalaciones ajenas a dicho contrato y que resultan más costosas. También se ha reforzado la dotación del personal técnico de la estructura administrativa en la Generalitat.

Por último, se ha comprobado que se han iniciado acciones para mejorar el sistema de información de los depósitos judiciales y el seguimiento del mismo, tanto a través de la ejecución del contrato licitado y adjudicado para la puesta en marcha del nuevo sistema de gestión procesal JUST@CV, como a través de la remisión al Ministerio de Justicia de la relación de puestos de trabajo del Servicio Común Procesal, ya creado, de *Archivo Judicial Territorial de la Comunitat Valenciana - Depósito de Piezas de Convicción y Vehículos*, como paso previo necesario para que pueda ponerse en funcionamiento.



- En relación con una **actuación extraordinaria** de investigación solicitada por la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica **sobre el funcionamiento de un centro de limpieza y desinfección de vehículos destinados al transporte de ganado por carretera anexo a un Matadero** y respecto del cual se señalaba “un posible caso de mal funcionamiento de la administración”, en relación con el control sobre el cumplimiento de los requisitos para realizar la actividad, atendiendo las recomendaciones dictadas por en el correspondiente informe de la IGS se han establecido instrucciones dirigidas a ampliar y reforzar las funciones de las secciones de **Producción y Sanidad Animal**, como órgano intermedio entre el servicio de Producción y Sanidad Animal y las Oficinas Comarcales, en materias de coordinación, apoyo, asesoramiento y control efectivo sobre el trabajo de campo que realiza el personal veterinario de las Oficinas Comarcales Agrarias, con la finalidad de unificar los criterios de actuación, a la vez que evitar y, en su caso, corregir disfunciones y malas prácticas, así como resolver los conflictos que puedan surgir con los destinatarios de la inspección.

Se han revisado los manuales de autorización e inspección de los centros de limpieza y desinfección de vehículos dedicados al transporte por carretera en el sector ganadero y los planes de control oficial de dichos centros de limpieza y desinfección de vehículos ubicados en mataderos, incluyendo y/o clarificando en ellos:

- La definición de los canales de comunicación y los circuitos de la información, así como los plazos en que se debe trasladar la información o documentación.
- La resolución de las discrepancias que se puedan producir entre las inspecciones efectuadas por los veterinarios oficiales de la Conselleria de Agricultura y los veterinarios inspectores de mataderos de la Conselleria de Sanidad.
- La determinación del órgano competente para solicitar, evaluar y validar las medidas correctoras de las deficiencias detectadas en el centro de desinfección de vehículos y los pasos a seguir en el caso de considerarse insuficientes o no ejecutarse.
- El reforzamiento de las medidas de coordinación y colaboración cuando se produzcan incumplimientos concurrentes en materias que son competencia de ambos departamentos o que tengan gran vinculación entre sí.

Se ha incluido en los manuales de procedimientos los documentos que deben obrar en los expedientes administrativos de autorización, inspección y control de los centros de limpieza y desinfección de vehículos destinados al transporte de ganado por carretera, donde se debe dejar constancia de todas las actuaciones llevadas a cabo y de las comunicaciones realizadas entre los diferentes actores implicados, así como el archivo y custodia de los mismos.

Se han reforzado los procedimientos de supervisión y control de calidad que incluye la supervisión a todo el personal (también a veterinarios inspectores de matadero), sin presencia del veterinario de la zona en aras de una mayor eficiencia, incluyendo un modelo de informe anual donde se deben incluir las inspecciones en los centros de limpieza y desinfección ubicados en mataderos, resultado del control, así como el procedimiento en caso de no conformidades y que todas las actuaciones realizadas estén grabadas en la aplicación informática por el personal responsable de ello indicado en el manual.



Las mejoras en la aplicación informática se han implementado más tarde, en dos fases a lo largo del año 2021, por retrasos en el departamento de Informática. De los cambios en la pestaña inspecciones se enviaron instrucciones de cómo proceder para la grabación y anexar documentación y se incluirán en el manual de procedimiento para el plan de control oficial de centros de limpieza y desinfección del 2022, que está actualmente en revisión.

- Se ha iniciado la **apertura de dos expedientes disciplinarios a dos empleados públicos adscritos a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública** dado que se ha constatado la existencia de indicios suficientes de posible comisión de faltas disciplinarias que tienen impacto sobre el normal funcionamiento del órgano administrativo de adscripción.

2.2.3.- Derivados de actuaciones no previstas en el plan

- En relación con las mejoras implementadas en el **proceso de contratación y tramitación de facturas de la Dirección General de Modernización y las Relaciones con la Administración de Justicia**, desde el departamento afectado se ha informado de lo siguiente:

Por lo que se refiere a la una adecuada dotación de recursos humanos, se han cubierto los puestos de subdirección general, jefatura de servicio y una jefatura de gestión. Adicionalmente, se ha creado una jefatura de unidad de coordinación de contratación (A1/A2 26 E049) y una jefatura de sección de gestión administrativa (A1/A2 24 E046), encontrándose ambos puestos cubiertos. Además, se cuenta con cuatro empleados públicos para el gestor procesal, se ha cubierto un puesto vacante por jubilación y se ha dispuesto de un técnico jurídico por acumulación de tareas durante 6 meses.

Con la incorporación de nuevo personal, se ha implementado un proceso interno de asignación de tareas y responsables en materia de contratación. Cada contrato tiene un funcionarios/a designado como tramitador/a que es responsable del seguimiento del contrato asignado. Aleatoriamente se realizan procesos de validación de precios y en caso de no estar conformes o no incorporar el albarán correspondiente, son devueltos al proveedor.

En relación con la planificación en la contratación, se mantiene actualizada y se hace un seguimiento de los contratos no menores, con el objetivo de que se inicien, en plazo, los trabajos de licitación y se eviten los expedientes de enriquecimiento injusto, prestando especial atención a la fecha de vencimiento de los contratos, de forma que se permita disponer de la información necesaria de los distintos departamentos (sedes judiciales o de las otras subdirecciones generales) para iniciar los trabajos previos de licitación. Además, se informa de la realización de reuniones periódicas de equipo de seguimiento de la contratación. En el último ejercicio, se ha impulsado el proceso de contratación, reduciéndose los plazos de contratación, en parte, debido a la incorporación de nuevo personal. En particular, el contrato de limpieza de las sedes judiciales está adjudicado desde el 1 de noviembre de 2021. El seguimiento del contrato se lleva a cabo por las gerencias de las sedes judiciales junto con la colaboración de una empresa externa, que realiza funciones de control de calidad, y los mantenedores de las sedes judiciales. Además, se está trabajando también para mejorar el sistema de control de las horas ejecutadas.



Asimismo, también se informa de la implementación de un proceso de seguimiento de la contratación de contratos menores, no existiendo a fecha de nuestra visita problemas de dotación presupuestaria.

Por lo que se refiere al proceso de tramitación de la **facturación**, se ha implantado un sistema de validación de las facturas recibidas, cuya responsabilidad corresponde a la jefatura de servicio de recursos materiales y las gerencias de los IMLCF. Además, el nuevo personal asignado ha recibido formación en el uso de la aplicación PISCIS.

Con carácter aleatorio, se seleccionan proveedores y/o servicios prestados con el objeto de comprobar el precio/hora facturada y la conformidad con el servicio prestado, dejando evidencia en el expediente de las comprobaciones realizadas por parte de los empleados públicos. Además, se ha asignado un empleado público al seguimiento del contrato del servicio de depósito de vehículos, con acceso al aplicativo. En la prestación del servicio de peritaciones se ha negociado una rebaja de precios, encontrándose en proceso de redacción de una nueva orden para la tramitación del pago.

- Desde abril del ejercicio 2020, la IGS puso en funcionamiento y mantuvo actualizada hasta mayo del 2021, la **aplicación para telefonía móvil GVA-RESPONDE**, aplicación que ofrecía información actualizada a toda la ciudadanía, empresas y administraciones públicas, sobre todas las disposiciones legales publicadas y sobre las medidas vigentes en materia no sanitaria aprobadas.

2.2.4.- Derivados de denuncias

Como resultado de las actuaciones realizadas por la IGS que tienen su origen en denuncias, a continuación, se detallan aquellas acciones más relevantes adoptadas como fruto de las recomendaciones dictadas:

- Se ha publicado la Orden 2/2019, de 17 de enero, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se desarrolla el **régimen de conciertos educativos** y se regula el sistema de pago delegado de los centros docentes privados concertados de la Comunitat Valenciana. En esta norma se regula el procedimiento de gestión del pago delegado y se incluye las actuaciones a realizar en caso del personal docente que consiga la condición de liberado sindical.

Además, con el objetivo de mejorar la gestión de los procedimientos para minimizar las reclamaciones y conflictos que puedan acabar en vía judicial, se ha puesto en marcha un procedimiento electrónico para la gestión en las variaciones de la nómina del pago delegado que incidan en la correcta presentación de la documentación necesaria para la gestión de cada expediente.

- En el caso de un centro de trabajo dependiente de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, se recomendó la realización de determinadas actuaciones dirigidas a reconducir algunas **dinámicas de trabajo para mejorar la prestación del servicio y las relaciones interpersonales**. De acuerdo con la información facilitada se han llevado a cabo las siguientes medidas recomendadas: se ha advertido e informado a las personas implicadas que la realización de



conductas similares a las evaluadas puede llegar a suponer la comisión de una infracción del régimen disciplinario, asimismo se ha recordado la necesidad de acatar el código de conducta de los empleados públicos, según el cual se deben obedecer las instrucciones dictadas por parte de los superiores. Si bien no existe constancia de se haya iniciado un expediente disciplinario para poder determinar de manera contradictoria si procede la imposición de la sanción correspondiente, tal y como se propuso por parte de la IGS. Se informa también que se han cubierto las plazas de atención al público, bien mediante personal de carácter temporal, bien mediante la adscripción funcional de otros empleados públicos, lo que repercute en la prestación del servicio y en la situación del personal.

Por parte de INVASSAT se ha realizado la evaluación de un puesto de trabajo del centro que específicamente había sido recomendada con el fin de clarificar determinados aspectos relativos a su desempeño.

Asimismo, se ha previsto solicitar la revisión de la clasificación de un puesto de trabajo para adecuarla a las necesidades actuales del servicio público, de acuerdo con las conclusiones del informe.

- Para la **resolución de los recursos que se puedan plantear en materia de vivienda** se están identificando aquellos grupos que comparten identidad de hechos y fundamentos para garantizar una resolución motivada homogénea por parte de todos los departamentos afectados.
- En relación con la **hipotecas constituidas en garantías de préstamos concedidos por la Generalitat a los Ayuntamientos para la construcción de viviendas de protección oficial**, se ha constatado que, aunque con dilación, la conselleria competente en materia de vivienda ha procedido a certificar una parte de los pagos realizados por el Ayuntamiento de València a efectos de que este proceda a la cancelación parcial de la hipoteca de vivienda de protección oficial tal y como la persona denunciante, propietaria de la vivienda, ha solicitado reiteradamente. Respecto al resto de expedientes hipotecarios relacionados para la construcción de promociones de vivienda pública concedidos por la entonces COPUT al Ayuntamiento de València por un importe dispuesto de 6,8 millones de euros, no consta que se hayan adoptado las medidas recomendadas a efectos de verificar las cantidades pagadas y saldos pendientes, en su caso.



VI. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS

Incluimos en este apartado, en cumplimiento de la previsión contenida en el Artículo 29 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, un informe referido a la **evaluación periódica del sistema de alertas**.

1. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE ALERTAS.

Este informe, que incluimos en esta evaluación de resultados tras concluir el primer ejercicio de la ejecución del plan de la IGS 2020-2021, pone de manifiesto que el sistema todavía no incorpora toda la información necesaria para su pleno funcionamiento, como se expondrá más adelante.

En el artículo 17 de la Ley 22/2018 se define el **sistema de alertas** como un “conjunto de herramientas cuya interacción permite la detección de posibles irregularidades y malas prácticas administrativas, con carácter preventivo, a partir del análisis de la información obtenida y de la evaluación de factores de riesgo que potencialmente pudieran originarlas”. También se enumeran, en dicho artículo, los componentes principales del sistema, que son fundamentalmente: los datos, los sistemas informáticos de procesamiento, las evaluaciones y el mapa de evaluación de riesgos. A continuación, vamos a reflejar la situación actual enfocada a cada uno de dichos componentes.

2. ESTADO DE LAS BASES DE DATOS.

Actualmente, el sistema de alertas cuenta con una estructura de datos donde se almacena la información que es tratada mediante herramientas de análisis para cruzar datos y obtener informes.

La información que se está almacenando en dicha estructura proviene de diversas **fuentes**:

- ✓ Registro de Contratos
- ✓ Concesión de subvenciones
- ✓ Plataforma de contratación del sector público
- ✓ Boletín del Registro Mercantil
- ✓ Registro de la Oficina de Control de Conflicto de Intereses

La información de contratos, subvenciones y registro mercantil es obtenida de fuentes públicas (GVA-Oberta, Ministerio de Hacienda, BORME), mientras que la del registro de la oficina de control de conflictos de intereses, se obtiene directamente del sistema de información que da soporte al registro, a través de un acuerdo de colaboración con dicha oficina.

Además de esta información, se dispone de acceso a las bases de datos de titularidades reales y de personas con responsabilidad pública, proporcionado por el Consejo General del Notariado, en virtud de un convenio suscrito en mayo de 2020 con la Generalitat.



La información que obtenemos de fuentes públicas obviamente tiene un alcance limitado en cuanto a la amplitud de los datos de gestión necesarios para los análisis de riesgos diseñados y a la frecuencia de su actualización. Estamos a la espera de disponer de los datos de los expedientes de gestión que pretendemos integrar desde los sistemas corporativos de tramitación de expedientes de contratación (gvContratos), gestión de ayudas (SUGUS/ESTER) y de caja fija.

La integración de estos datos requiere, por una parte, la publicación del decreto de desarrollo de la Ley 22/2018, decreto ya redactado, y a la espera de que finalice su tramitación y aprobación, condición fijada por la Subsecretaría de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico para conceder acceso a los datos, y por otra la implantación en el mayor número posible de consellerias y organismos autónomos de los correspondientes sistemas corporativos, para poder de este modo realizar análisis más completos.

3. ESTADO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.

Como se ha mencionado al inicio de este informe, el sistema de alertas está formado por un conjunto de herramientas cuya interacción permite la detección de posibles irregularidades y malas prácticas administrativas, con carácter preventivo, a partir del análisis de la información obtenida y de la evaluación de factores de riesgo que potencialmente pudieran originarlas. El sistema, en la actualidad, utiliza las siguientes herramientas:

- ✓ Base de datos Oracle.
- ✓ Sistema IBM Cognos de obtención de informes.
- ✓ Base de datos de Grafos Neo4J para búsqueda y representación de relaciones.
- ✓ Open Text Magellan para análisis de datos
- ✓ Herramienta Kettle para la extracción y carga de datos desde diversas fuentes.

En alguna de estas herramientas, se está utilizando una versión “Open Source”, como por ejemplo en Neo4J, pero se está evaluando la posibilidad de pasar a algún tipo de licencia que permita mayores funcionalidades, así como la posibilidad de incorporación de algún software para visualización y tratamiento de Grafos, como complemento a las funcionalidades básicas ofrecidas por Neo4J.

La herramienta OpenText Magellan se está utilizando para analizar la información que se descarga periódicamente desde la Plataforma de Contratación del Sector Público, ya que se trata de información semiestructurada, dado que se carga en la plataforma desde diversas aplicaciones o incluso de forma manual desde las entidades. El problema que hemos encontrado en este sistema es que no dispone de una identificación única de las entidades y de los expedientes, y además, no ofrece la información de licitadores que se presentan a las licitaciones (además de los adjudicatarios, que sí que están lógicamente). Se ha solicitado a la subdirección general responsable de la dicha plataforma, la incorporación de esa información en las descargas, y dicho requerimiento está en estudio.

Por otra parte, para el sistema de alertas, resultaría una fuente de información muy útil, el incluir en un mismo sistema de información todas las licitaciones que se tramitan desde todas las consellerias y entidades del sector público de la Generalitat.



4. EVALUACIONES Y MAPAS DE RIESGOS.

En apoyo del sistema y en desarrollo de la Ley 22/2018 citada, se publicó el **Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental**, comisión que debe promover la coordinación y colaboración de los diferentes departamentos del Consell en el estudio y seguimiento de los riesgos de irregularidades y malas prácticas en la gestión administrativa y proponer la aprobación por el Consell de los mapas de evaluación de riesgos. Mediante esta herramienta se identificarán nuevos factores de riesgo y se determinará qué departamentos o entidades deberán realizar “planes individuales de autoevaluación de riesgos”, lo que facilitará la implementación de medidas preventivas para minimizar el riesgo existente, adecuadas a cada órgano y procedimiento específico. Algunas de estas medidas de mitigación del riesgo, podrían ser incorporadas como nuevos controles al sistema de alertas.

Durante el ejercicio 2020, se ha desarrollado con el apoyo de una empresa consultora, un **modelo metodológico para la elaboración de mapas de riesgos, y para la realización de planes individuales de autoevaluación**. Como resultados de la ejecución del contrato, además de la metodología, se ha elaborado un primer mapa de riesgos de la Generalitat y se han realizado tres autoevaluaciones piloto, con el objetivo de validar el modelo metodológico desarrollado.

5. COLABORACIÓN DE INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y ENTIDADES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.

Además de la lógica colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información, que aporta recursos técnicos para el desarrollo del sistema, acceso a las bases de datos y herramientas software y hardware, desde la IGS se mantiene relación con otros departamentos para la obtención de información necesaria para el sistema de alertas.

5.1. Oficina de Control de Conflicto de Intereses

Se ha colaborado en la ejecución del **Plan de Control y Verificación de la Oficina de Control de Conflictos de Intereses para los ejercicios 2020 y 2021**, a partir de un acuerdo formalizado con este órgano para el tratamiento conjunto de datos.

Esta colaboración, solicitada por la Secretaría Autonómica de Participación y Transparencia, consistió en el análisis de una muestra de altos cargos, obtenida mediante un proceso aleatorio estadístico por dicha oficina, para identificar posibles conflictos de intereses de las personas incluidas en la muestra, a partir de la información accesible por la IGS sobre relaciones con personas y entidades existentes en el BORME, así como mediante consultas a las Bases de Datos de Titularidades Reales del Consejo General del Notariado.

La muestra aleatoria analizada en 2020 contenía 10 altos cargos, mientras que la utilizada en 2021 se aumentó a 40 personas.



5.2. Consejo General del Notariado

Tras la firma del **convenio con el Consejo General del Notariado**, que tuvo lugar en mayo de 2020, la IGS tiene acceso a dos bases de datos creadas por dicha institución: la Base de Datos de Titularidades Reales y la Base de Datos de Personas con Responsabilidad Pública. Esta información ya se está utilizando en algunas actuaciones inspectoras, para analizar posibles incompatibilidades y conflictos de intereses, así como en la colaboración mencionada en el punto anterior.

5.3. Registro Mercantil

Si bien se han mantenido contactos con el **Colegio de Registradores de España**, en la actualidad no tenemos un acceso a la información del registro mercantil de forma directa, sino que hemos implementado dentro del proyecto SALER un sistema de lectura automatizada del Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME), a partir del que se ha confeccionado una base de datos de relaciones entre personas y entidades, que también se utiliza en el análisis de conflictos de intereses y en un futuro se usará en el análisis de prácticas colusorias.

Para la realización de estas tareas de análisis, se está utilizando la base de datos orientada a grafos Neo4J, mencionada anteriormente, ya que permite explorar muchas relaciones directas o indirectas entre entidades, con un rendimiento muy superior al de las bases de datos tradicionales.

Hay que mencionar que la información que se genera a partir de la lectura automática del BORME carece, en la mayoría de sus registros, de un identificador único como el DNI/NIF, por lo que las búsquedas se realizan a partir de nombres de personas y entidades, lo que implica que las potenciales relaciones entre personas y/o entidades identificadas, no se pueden considerar ciertas, por lo que deben ser contrastadas posteriormente mediante consultas a las bases de datos del Consejo General del Notariado. Para intentar mejorar el mecanismo de búsqueda de coincidencias en las bases de datos de relaciones, se están aplicando algoritmos que permiten introducir porcentajes de coincidencia, en aquellos casos en que las coincidencias no son exactas.

6. CONSIDERACIONES PARA MAXIMIZAR LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTAS

Como se ha mencionado anteriormente, la versión actual del sistema incluye algunos informes relativos a contratación y subvenciones, siendo los primeros los que más conclusiones permiten obtener dada la disponibilidad de datos. Por otra parte, la incorporación de nuevas herramientas, como la base de datos de grafos Neo4J aplicada al análisis de información del BORME, ha permitido investigar determinadas relaciones entre personas físicas y/o jurídicas durante el desarrollo de determinadas actuaciones inspectoras.

El proceso de obtención, almacenamiento y análisis de datos representa una importante oportunidad para la prevención de irregularidades y malas prácticas desde un enfoque preventivo y transversal. Así, mediante la utilización e interconexión de los datos con los que cuenta la administración pública, se pretende identificar, prevenir y detectar situaciones de riesgo en los procesos administrativos de gestión. Sin embargo, para que el sistema de alertas pueda ofrecer datos consistentes y fiables **es imprescindible el adecuado suministro de información**. En ese sentido, resulta indicado mencionar



que una de las funciones de la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, recogida en el artículo 3 del Decreto 66/2019 antes mencionado, es *“Instar a los diferentes departamentos y a las entidades del sector público instrumental adscritas a estos, que aporten al sistema de alertas (SALER) y mantengan actualizada la información de sus bases de datos, con el fin de que pueda ser incorporada y procesada para generar nueva información explotable por el sistema”*.

Con esta premisa básica, el sistema de alertas, junto con la elaboración de un mapa de evaluación de riesgos y los planes individuales de autoevaluación, constituyen los instrumentos básicos de carácter preventivo que permitirán reducir los riesgos de irregularidades o malas prácticas administrativas, con una función relevante en la necesaria colaboración y coordinación entre órganos de control.



ANEXO I.- TABLAS RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN

Tabla nº. 2.- PLAN IGS_2020-2021 – PROCESOS ESTRATÉGICOS: RESULTADOS EN 2020-2021

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2020-2021 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA IGS	1.1. Elaboración, aprobación y publicación del Plan de la IGS 2020-2021.	<ul style="list-style-type: none"> Plan elaborado y aprobado con fecha 4/2/2020 y publicado en el DOGV n.º 8757 de 9/3/2020. Incorporada adenda de anualidad del ejercicio 2021 en el Informe de evaluación de resultados del ejercicio 2020. Plan publicado en el portal Web de la GVA y en GVA-Oberta. 	2020-2021	100%	73%
	1.2. Implantación del Sistema de Gestión de la IGS (GEISER).	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión ya implantado para la atención y tramitación de denuncias y actuaciones extraordinarias. Fecha de inicio de la aplicación informática GEISER: diciembre de 2020. En el ejercicio 2022 está prevista la implantación de GEISER en las denuncias por acoso laboral. 	2020-2021	90%	
	1.3. Carta de Servicios de la IGS: Revisión y actualización.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al 2022. 	2020-2021	0%	
	1.4. Evaluación de Calidad de la IGS: Realizar la contrastación externa de la autoevaluación realizada de la IGS en 2019 y poner en marcha dos planes de mejora derivados de dicha evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de autoevaluación y puesta en marcha de dos acciones de mejora. 	2021	100%	



2.TRASPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	2.1. Elaboración, remisión al Consell y publicación del Informe de Evaluación Final de resultados del Plan de la IGS 2018-2019.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Evaluación elaborado en abril de 2020. Fecha de remisión al Consell: 25/06/2020 Informe publicado en el portal Web de la GVA y en GVA-Oberta 	2020	100%	100%
	2.2. Elaboración, remisión al Consell y publicación del Informe de Evaluación de resultados del Plan de la IGS 2020-2021 tras finalizar su primer año de ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Evaluación elaborado en abril de 2021. Fecha de remisión al Consell: 28/05/2021 	2021	100%	
	2.3. Evaluación de la efectividad e impacto de las actuaciones anuales desarrolladas por la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones realizadas en 2020 y 2021, incluidas en los informes de evaluación de resultados (ver actuación 2.1 y 2.2). 	2020-2021	100%	
	2.4. Elaboración y Publicación en el Portal Web de la GVA y en GVA-OBERTA de Fichas resumen individualizadas de las actuaciones realizadas por la IGS (actuaciones de inspección y control -ordinarias y extraordinarias- y atención a denuncias).	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración que debía centrarse en investigar, a petición de la Viceintervención General, posibles irregularidades en el ámbito de la gestión de personal llevada a cabo por el sector público instrumental de la Generalitat. Petición no formalizada por la Viceintervención por lo que no se pudo ejecutar. 	2020-2021	100%	
	2.5. Elaboración de informes en respuesta a peticiones de les Corts y de los órganos superiores de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> En el período 2020- 2021 se han atendido un total de 5 solicitudes de acceso a información pública y, respecto de la actividad parlamentaria, 5 preguntas escritas y 14 solicitudes de documentación. 	2020-2021	100%	



3.ACTUACIONES NORMATIVAS	3.1. Proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento elaborado. Finalizada la fase de alegaciones, ha sido remitido el correspondiente informe (3/12/2020), pendiente de ultimar su tramitación. 	2020	100%	62%
	3.2. Proyecto de Decreto Código de Buenas Prácticas: Aprobación del código de buenas prácticas de los empleados públicos para la prevención y detección de irregularidades mediante decreto del Consell.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación no ejecutada. 	2020	0%	
	3.3. Proyecto de Orden de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.	<ul style="list-style-type: none"> Borrador de orden elaborada en diciembre de 2020 pendiente de tramitación. 	2020	85%	
	3.4. Proyecto de Orden para actualizar la actual disposición que aprobó en su día la credencial del personal inspector (Orden 7/2015, de 28 de abril, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación no ejecutada al no haberse aprobado y publicado el Reglamento de la IGS (ver punto 3.1 anterior). 	2020	NE	



4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN	4.1. Reuniones de coordinación con las Inspecciones Sectoriales (en los ámbitos sanitario, educativo y de servicios sociales).	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones presenciales no celebradas en el ejercicio 2020 por motivo de la COVID-19. No obstante, en marzo de 2020 se mantuvieron específicos contactos con las inspecciones de Sanidad y Servicios Sociales facilitando su adecuada coordinación con ese motivo (inspecciones a Centros Residenciales de Servicios Sociales). En el ejercicio 2021, se celebraron reuniones el 27/5 y el 16/12. 	2020-2021	75%	79%
	4.2. Relaciones con la Intervención General a través de la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración que debe centrarse en investigar, a petición de la Viceintervención General, posibles irregularidades en el ámbito de la gestión de personal llevada a cabo por el sector público instrumental de la Generalitat. No recibida petición de actuación de la IGS. 	2020-2021	NE	
	4.3. Colaboración con otros órganos de la GVA (Subsecretarías, DG de Función Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicto de Intereses, Oficina de Apoyo técnico al Consejo de Transparencia y apoyo al grupo de trabajo para el estudio de la propuesta de medidas para la modernización de la Administración de la Generalitat y para la ejecución del Plan de Recuperación de la	<ul style="list-style-type: none"> Se han mantenido contactos puntuales con los distintos órganos directivos citados atendiendo las peticiones de colaboración solicitadas, entre las que destacan las que se citan a continuación: Colaboraciones con el IVAP y con la EVES: Cursos en materia de calidad impartidos por personal de la IGS: <ul style="list-style-type: none"> Curso on line de 25 h. incluido en el plan de formación de la EVES (de 18/5/20 al 28/6/20 y 2 ediciones de 6/9/21 a 16/11/21). N.º total de participantes: 350. 	2020-2021	100%	



	<p>Generalitat creado por Resolución de 27/1/2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Curso on line de 60 h. incluido en el plan de formación de la EVES (2 ediciones de 28/10/21 a 17/12/21). N.º total de participantes: 200. ○ Curso on line de 25 h. incluido en el plan de formación del IVAP (edición: de 13/5/20 al 2/6/20). N.º de participantes: 25. • Colaboración prestada a través del proyecto SALER con la Oficina de Conflicto de Intereses en la ejecución de sus propios planes de control y verificación de 2020 y 2021, atendiendo sus peticiones de información. Se ha prestado también asesoramiento al grupo de trabajo de modernización de la Administración de la Generalitat, cuyo informe ha sido publicado en la página web de la Conselleria. • Colaboración prestada formando parte del Grupo de Trabajo de estudio y propuesta de medidas para la modernización de la Administración de la Generalitat y para la ejecución de la Estrategia Valenciana de Recuperación y dando soporte en la elaboración del informe final de abril 2021. • Colaboración prestada formando parte del Grupo de trabajo de estudio y propuesta de medidas para la innovación en los 			
--	---	---	--	--	--



		procesos de selección de personal al servicio de la Administración de la Generalitat y dando soporte en la elaboración del informe final de noviembre de 2021.			
	4.4. Colaboración con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el 2020, se mantuvieron contactos y se atendieron todas las peticiones de colaboración solicitadas, tanto las relativas a intervenciones solicitadas por la propia Agencia como facilitando los informes de actuaciones de la IGS requeridas. 	2020-2021	100%	
	4.5. Otros órganos externos de la GVA (Sindicatura de Comptes y Síndic de Greuges).	<ul style="list-style-type: none"> Se han mantenido contactos y se han atendido todas las peticiones de colaboración solicitadas en ambos ejercicios por la Sindicatura de Greuges. La sindicatura de Comptes no ha hecho peticiones concretas. 	2020-2021	100%	
	4.6. Colaboración y cooperación, en el ámbito estatal, con los órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios de la AGE y con otras administraciones públicas.	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración articulada a través de la Red Interadministrativa de Calidad (Asistencia a las reuniones celebradas el 9/12/2020 y 17/11/2021, a lo que hay que añadir la participación de un inspector como evaluador en la XIV edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, convocada por Orden TFP/16/2021, de 11 de enero (Premio Innovación) y de ese mismo inspector como Ponente el 6.07.2021 en una Mesa 	2020-2021	100%	



		Redonda en el curso "DD21409709001 - VIII curso sobre el desarrollo de la función inspectora en la AGE. Integridad y ética pública".			
--	--	--	--	--	--

Tabla nº. 3.- PLAN IGS 2020-2021 - PROCESOS OPERATIVOS: RESULTADOS EN 2020-2021.

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2020-2021 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
5. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS: DESARROLLO DEL PROYECTO SALER	5.1. Consolidación del Sistema de Alertas Automatizadas (SALER)	<p>Han continuado los avances en la mejora de la utilización de la información existente en los sistemas de gestión de los procedimientos administrativos, así como de información externa obtenida de otras entidades y ámbitos. De forma particular a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> La revisión de los procesos de carga de información desde la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para mejorar la identificación de órganos de contratación a partir de distintos mecanismos de codificación. El uso de la herramienta de análisis de datos (Magellan Data Discovery) para poder explotar la información cargada desde la 	2020-2021	100%	75%



		<p>PCSP. La automatización de la descarga periódica de datos, todavía con algunas carencias (información de licitadores, por ejemplo) reduciéndose el número de inconsistencias, estando a la espera de que la Subdirección General del Ministerio, de quien depende la PCSP, incorpore toda la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La integración en el sistema de alertas de información en materia de subvenciones y contratos de la Generalitat sigue suspendida temporalmente a la espera de que se apruebe y publique el Reglamento de la IGS. • La integración de información de altos cargos (OCCI) y del registro de contratos a la base de datos de grafos, para poder automatizar las consultas de posibles conflictos de intereses o relaciones entre empresas adjudicatarias, acción que se está realizando en colaboración con la DGTIC. • La introducción de algoritmos de comparación aproximada de cadenas de texto para incorporar un factor porcentual al grado de coincidencia en la identificación de relaciones entre personas y entidades en la información del BORME. • La utilización del BORME y la Base de Datos de Titularidades Reales del Consejo 			
--	--	---	--	--	--



	General del Notariado para identificar incompatibilidades y conflictos de intereses.			
5.2. Obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23)	<ul style="list-style-type: none"> Se ha diseñado, con el apoyo de una empresa de servicios, un modelo metodológico para la evaluación de riesgos de irregularidades, malas prácticas administrativas e ineficiencias en la gestión, que ha sido ensayado y validado a través de la realización de 3 experiencias piloto en las áreas de subvenciones, contratación y gestión de personal, en tres organizaciones distintas del SPI (IVACE, FGV e IVAM respectivamente). Metodología propia de la GVA que ya está lista para realizar autoevaluaciones de riesgos. 	2020	100%	
5.3. Estrategia de despliegue e implantación del sistema de alertas: Desarrollo de acciones de difusión y comunicación del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Contrato menor dirigido al diseño de un video explicativo del proyecto SALER pospuesto a 2022. 	2020	0%	
5.4. Constitución de la Comisión Interdepartamental para la prevención de Irregularidades y Malas Prácticas Administrativas en la Administración de la GVA y su SPI (CIPIMAP). Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell.	<ul style="list-style-type: none"> Comisión que quedó formalmente constituida y celebró su primera reunión el 11 de febrero de 2020. 	2020-2021	100%	



	5.5. Elaboración del mapa de evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la Ley 22/2018 (art. 22 y 23) (Adenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> • Pospuesta al ejercicio 2022 dado que la reunión de la CIPIMAP se celebró el 28/12/2021. 	2021	NE	
6. ACTUACIONES ORDINARIAS (DE INSPECCIÓN Y CONTROL Y ANÁLISIS ORGANIZATIVOS)	6.1. Administración Electrónica: Evaluación del grado de utilización de las aplicaciones corporativas disponibles y el proceso de atención y priorización de demandas y necesidades propuestas por las consellerías en esa materia	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis e informe elaborado. Fecha de informe: 4/10/2021 (fecha de remisión: 27/12/2021). 	2021	100%	99%
	6.2. Realizar un diagnóstico de situación y un análisis comparativo del sistema para la evaluación del desempeño del personal de la administración de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis e Informe elaborado. Fecha de remisión del informe: 16/11/2020. 	2020	100%	
	6.3. Elaborar directrices que orienten a las distintas organizaciones de la Generalitat acerca del contenido y formulación de Planes y programas.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis e informe elaborado. Fecha de remisión del informe: 25/11/2021 	2021	100%	
	6.4. Elaborar unas directrices comunes sobre los Planes de control en las subvenciones por concurrencia competitiva y realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices elaboradas el 29/5/2020 y publicadas en el Portal Funciona de la GVA. Comunicado a todas las subsecretarías de las Consellerías y a los órganos directivos del Sector Público Instrumental los días 15 y 16/06/2020. Se 	2020-2021	100%	



	un seguimiento de su implementación.	ha incluido el seguimiento de su implementación en el Plan para 2022.			
	6.5. Realización de actuaciones de inspección en colaboración con la Intervención general a través de su Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación que tendrá como origen los resultados obtenidos en los informes de control financiero específico de la Intervención General, dirigida a investigar posibles irregularidades en el ámbito de la gestión de personal. Actuación no iniciada a la espera de que la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías nos comunique su concreción y alcance exacto. 	2020-2021	NE	
	6.6. Análisis del proceso de contratación en la Administración de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis e informe elaborado. Fecha del informe: 28/1/2022. Pendiente de remisión. 	2021	95%	
	6.7. Análisis y mejora del proceso de alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental	<ul style="list-style-type: none"> Análisis e informe elaborado. Fecha del informe: 10/5/2021 	2021	100%	
	6.8. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del grado de dependencia.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al Plan del 2022. 	2021	NE	
	6.9. Análisis y mejora del proceso de Expedición de los títulos académicos y profesionales cuya gestión corresponde a la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación eliminada del Plan en Adenda del 2021. 	2021	NE	



6.10. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, el Bachiller y la FP.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis e informe elaborado. Fecha del informe: 1/7/2021. 	2021	100%	
6.11. Análisis y mejora del proceso de ayudas al alquiler de vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al Plan del 2022. 	2021	NE	
6.12. Efectuar el diseño y la implantación de la evaluación del desempeño del personal de la Administración de la Generalitat (Adenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al Plan del 2022. 	2021	NE	
6.13. Elaboración del contenido del módulo de evaluación por objetivos del curso autoformativo para la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo (Adenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> Módulo formativo elaborado en plazo. 	2021	100%	
6.14. Evaluación de la repercusión de la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo (Adenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> La modalidad de teletrabajo no está implantada en la GVA, por lo que no puede ser evaluada. Actuación pospuesta al Plan del 2022. 	2021	NE	
6.15. Coordinación de la información sobre absentismo del personal empleado público proporcionada por los órganos competentes en materia de personal (Adenda 2021).	<ul style="list-style-type: none"> Estudio del alcance del sistema de información y los actores implicados, el sistema de información que se utilizará y definición de los indicadores que serán relevantes para el sistema elaborado en plazo. Informe de avance elaborado el 21.12.2021. 	2021	100%	



7. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	7.1. Ejecución de todas las actuaciones extraordinarias ordenadas	<ul style="list-style-type: none"> Durante el período 2020-2021 se han atendido 6 solicitudes de inspección y control de carácter extraordinario que, a fecha de emisión del presente informe se encuentran finalizadas al 100%. Además, en el ejercicio 2020 se realizaron 2 actuaciones de asesoramiento no previstas en el plan. Para mayor detalle, ver el apartado V de este informe (efectividad de la actuación inspectora). 	2020-2021	100%	100%
8. REVISIÓN DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES	8.1. Informe sobre el archivo del Reino de Valencia.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación eliminada del Plan en Adenda del 2021. 	2020	NE	NE
	8.2. Informe sobre contratación en el ámbito del Sector Público Instrumental.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación eliminada del Plan en Adenda del 2021. 	2021	NE	
9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS	9.1. Creación y puesta en marcha de un Canal Confidencial de denuncias (CONFIDENT-GVA) y adaptación del trámite telemático actual de presentación de denuncias ante la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> Borrador de Decreto elaborado y pendiente de remisión para informe de la Abogacía. Implantación pospuesta al no haberse aprobado y publicado esa norma de creación. 	2020	NE	100%
	9.2. Integración del canal CONFIDENT-GVA en el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el Plan para el ejercicio 2021, que no se ha podido realizar al no implantarse el sistema. 	2021	NE	
	9.3. Tramitación y resolución de denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el período 2020-2021 se ha recibido un total de 298 denuncias por irregularidades o infracciones a la legalidad que, en su caso, se hayan producido, por órganos de la 	2020-2021	100%	



		<p>administración de la GVA y su sector público instrumental, de las cuales, 16 denuncias se presentaron por acoso laboral, incluyendo 1 denuncia por acoso sexual o por razón de sexo. Para mayor detalle, ver estadísticas de las denuncias recibidas en el apartado de efectividad de la actuación inspectora de este informe.</p>			
	<p>9.4. Coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Elaborado informe de diagnóstico de situación, celebrada reunión de coordinación con las URCs el 5/7/2021 y remitidas instrucciones de coordinación a las URCs el 16/12/2021. 	<p>2021</p>	<p>100%</p>	
<p>10. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE 2ª INSTANCIA</p>	<p>10. 1. Tramitación y resolución de quejas de segunda instancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durante el período 2020-2021 se ha atendido, tramitado y resuelto un total de 147 quejas. Además, se han tramitado 67 quejas de segunda instancia que no han sido calificadas como tales y se han atendido 5 peticiones de informe del Síndic de Greuges. Adicionalmente, se ha elaborado un Informe resumen de las quejas de segunda instancia recibidas por la IGS en los ejercicios 2019 y 2020. Fecha de los informes: 15/6/2020 y 11/2/2021, publicándose este último en la página web de la Conselleria por primera vez. Por otra parte, se han realizado otras acciones en esta materia de quejas destacándose las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Se ha asesorado a las consellerias y entidades del SPI sobre el 	<p>2020-2021</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>



		<p>funcionamiento de la aplicación GVQUEJAS;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha solicitado la actualización de los tres tipos de usuarios ○ Se ha realizado el mantenimiento del listado de usuarios de la aplicación ○ Se ha impartido un curso de formación a petición de la Conselleria de Sanidad ○ Se ha celebrado una reunión de coordinación de las quejas con la Conselleria de Igualdad ○ Se dirigió un escrito de comunicación a todas las consellerias sobre diversas novedades relativas a la visualización de la situación de los expedientes a través de la carpeta ciudadana. 			
11. INSTRUCCIÓN P. SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO	11.1 Instrucción de procedimientos disciplinarios.	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha instruido ningún procedimiento al no haberse ordenado la incoación de ningún procedimiento sancionador en materia de buen gobierno. 	2020-2021	NE	NE
12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD	12.0.1. Detección de debilidades y propuestas de mejora en el funcionamiento de los Servicios de mantenimiento de las sedes judiciales (no prevista en el Plan IGS 2020-2021).	<ul style="list-style-type: none"> • Actuación de asistencia y apoyo a la DG de Justicia. Fecha remisión informe: 20/07/2020. 	2020	100%	96%



12.0.2. Apoyo al Servicio de Recursos Materiales y Gestión Económico-Administrativa de la Administración de Justicia (no prevista en el Plan IGS 2020-2021).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación de asistencia y apoyo a la DG de Justicia. Fecha remisión informes: 29/05/2020 y 25/09/2020. 	2020	100%	
12.1. Implantación de una estrategia de gestión de calidad en órganos directivos de la Administración de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación eliminada del Plan. 	2020-2021	NE	
12.2. Impulsar y desarrollar autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> En el ejercicio 2020 se han realizado, en colaboración con la DGTIC, mejoras en la aplicación corporativa SIGCAP para la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad. En el ejercicio 2021 se ha completado 5 contrastaciones de evaluaciones de calidad. 	2020-2021	85%	
12.3. Revisión y actualización de la metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la metodología en fase de finalización. Contrato prorrogado hasta febrero de 2022 (Ya ejecutado en su totalidad). 	2020-2021	85%	
12.4. Realizar una evaluación de resultados de ejecución del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Calidad 2018-2019.	<ul style="list-style-type: none"> Fecha emisión informe: diciembre de 2020. Remitido a la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática con fecha 25/01/2021. 	2020	100%	
12.5. Evaluar el sistema de gestión de cartas de servicios de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al ejercicio 2022. 	2020	NE	



	<p>12.6. Consolidar y extender el sistema de gestión de cartas de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al ejercicio 2022. 	<p>2020-2021</p>	<p>NE</p>	
	<p>12.7. Revisar y actualizar la metodología de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al ejercicio 2022. 	<p>2021</p>	<p>NE</p>	
	<p>12.8. Ejercer la coordinación autonómica del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de autoridades y usuarios registrados, impartir formación en el manejo de la aplicación de soporte, atención a consultas y asesoramiento a las personas usuarias registradas en el sistema. Con fecha 31.12.21, se hizo efectivo el traspaso de las funciones de coordinación a la Subdirección General de Simplificación Administrativa, Organización y Procedimientos de la Administración Autonómica iniciado en julio de 2021. 	<p>2020-2021</p>	<p>100%</p>	
	<p>12.9. Elaboración del Informe anual de quejas atendidas en la Administración del Consell.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informes anuales elaborados y publicados en cumplimiento 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. Fecha de elaboración: 17/7/2020 y 5/7/2021. Fecha de publicación: 28/7/2020 y 13/9/2021. 	<p>2020-2021</p>	<p>100%</p>	



12.10. Desarrollar el sistema de reconocimiento de la calidad de los servicios (certificaciones de calidad y premios).	<ul style="list-style-type: none"> Pendiente de publicación de la Orden de por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental (actuación 3.3). 	2021	NE	
12.11. Coordinar la red de Calidad de la Administración de la Generalitat Valenciana.	<ul style="list-style-type: none"> Postpuesta hasta la constitución de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP) creada por Decreto 26/2020, del Consell, de 21 de febrero. 	2020-2021	NE	
12.12. Extensión de Buenas prácticas en la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación referida a hacer extensivo el Plan de Acogida diseñado por y para la propia IGS cuya ejecución corresponde a otros órganos directivos. 	2021	NE	
12.13. Mantener operativa y actualizada la App GVA-Responde hasta la finalización del contrato vigente (Adenda del 2021)	<ul style="list-style-type: none"> Actuación urgente derivada de la declaración del Estado de emergencia. Información a la ciudadanía sobre novedades no sanitarias COVID-19. Lectura, resumen y publicación en la App de todas las disposiciones publicadas desde la declaración del primer estado de alarma para información a la ciudadanía, empresas y administraciones públicas sobre las medidas vigentes. Fecha de inicio: 27/03/2020 y fecha de finalización: 31/5/2021. Tras la realización de las correspondientes actuaciones por parte de la IGS, la App se encuentra suspendida. 	2021	100%	


Tabla nº. 4.- PLAN IGS 2020-2021 - PROCESOS DE APOYO: RESULTADOS EN 2020-2021.

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2020-2021 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS	13.1. Revisión y actualización del plan de acogida al personal de la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acogida del personal de la IGS: revisado y actualizado el 26/2/2020. 	2020-2021	100%	100%
	13.2. Realización del curso de perfeccionamiento para la inspección de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación no ejecutada por la situación de pandemia, que se pospone al próximo plan. 	2020-2021	NE	
14. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	14.1. Registro, archivo, control y seguridad de expedientes.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta a la espera de completar el desarrollo del sistema de gestión de la IGS (de sus procesos claves) y abordar una actuación de benchmarking que, relativa a la seguridad de la información, se incluirá en el próximo plan de la IGS. 	2021	NE	100%
	14.2. Reorganización del servidor de la IGS y actualización de la información que contiene la página web.	<ul style="list-style-type: none"> Reorganización del servidor completada y remitida propuesta de actualización de la información de la página web. 	2020-2021	100%	
15. ASUNTOS GENERALES	15. Apoyo técnico y administrativo y elaboración de pliegos y seguimiento de contratos.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación que incluye la preparación y presentación de la documentación (memorias, pliegos e informes) para la tramitación de contratos, convenios, etc. 	2020-2021	100%	100%



16. JORNADAS Y EVENTOS	16.1 Organizar y celebrar una jornada de las inspecciones de servicios de las distintas administraciones públicas.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación eliminada del Plan en Adenda del 2021. 	2021	NE	NE
	16.2 Organizar un encuentro con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (INVASSAT), las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales y las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) para establecer pautas de coordinación y colaboración en la atención a denuncias por acoso laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Tras la aprobación de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, que desarrolla el ROF de la Conselleria, el objetivo de la actuación se ve modificado al asumir la IGS la coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs). Ver nueva actuación 9.4 (Coordinación y gestión de las URCs). 	2020	NE	

