

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2022-2023 (ANUALIDAD 2022)



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

INFORME DE
AVANCE DE
RESULTADOS

ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO	2
1. ESTRUCTURA Y FINALIDAD DEL INFORME	2
2. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN.....	3
II. CONSIDERACIONES GENERALES	8
III. RECURSOS ASIGNADOS	10
1. RECURSOS PERSONALES	10
2. RECURSOS ECONÓMICOS	10
IV. CRITERIOS DE EVALUACION UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS	11
1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS	11
2. RESULTADOS ALCANZADOS.....	12
V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN	13
1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS	13
2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACTUACIÓN INSPECTORA	20
VI. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS.....	32
1. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE ALERTAS.....	32
2. ESTADO DE LAS BASES DE DATOS.	32
3. ESTADO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	33
4. EVALUACIONES Y MAPAS DE RIESGOS.	33
5. COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y ENTIDADES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.	34
6. CONSIDERACIONES PARA MAXIMIZAR LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTAS	35



I. RESUMEN EJECUTIVO

1. ESTRUCTURA Y FINALIDAD DEL INFORME

El avance de informe de evaluación del Plan de la Inspección General de Servicios 2022-2023 (en adelante Plan IGS 2022-2023) se **estructura**, sin contar con este resumen ejecutivo (I) ni con las consideraciones generales (II), 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 en la primera anualidad (IV), 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 una evaluación intermedia realizada tras la finalización del primer año de ejecución del Plan IGS 2022-2023 (**anualidad 2022**), que supone un avance del **informe de evaluación global** del Plan que se elaborará en el primer trimestre del ejercicio siguiente al de su finalización (ejercicio 2024), tal y como se establece en la carta de servicios de la Inspección General de Servicios aprobada.

La **finalidad** de este informe es doble:

- En primer lugar, para **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 (que será sustituido por el artículo 14.3. b) 6ª de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno 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.
- En segundo lugar, 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), 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. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN

El porcentaje de ejecución del primer año de vigencia del Plan IGS 2022-2023 ha alcanzado un 87%, porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta el incremento significativo de denuncias recibidas en el ejercicio 2022 respecto al ejercicio anterior (incremento del 24%). Este porcentaje representa un primer avance del grado de ejecución del Plan IGS 2022-2023 que será evaluado, en su totalidad, en el primer trimestre del año 2024 y coincidiendo con la elaboración de un nuevo plan 2024-2025.

Considerando la nueva estructura del Plan IGS 2022-2023 que se desglosa en nueve materias o grandes líneas de actividad y en relación con los resultados obtenidos en la primera anualidad del período **cabe destacar, como más relevantes, las siguientes actuaciones:**

1. Entre las actuaciones ordinarias de inspección y control:

- Se ha preparado **un borrador de proyecto de Orden del sistema y procedimiento para la evaluación del desempeño** para el personal de la Administración de la Generalitat que deberá ser gestionado por el Servicio de Evaluación del desempeño de la Subdirección General de Promoción Profesional de la Dirección General de Función Pública.
- Se ha diseñado un **sistema de información para el control y seguimiento del absentismo del personal incluido en el ámbito de aplicación de la Ley de la Función Pública Valenciana** que, apoyado en una aplicación informática específica, proporcionará a los distintos responsables de gestión personal autorizados tener acceso a información puntual del absentismo de su personal por cualquier causa. El sistema, diseñado por la IGS en ejercicio de la función de coordinación que se le atribuyó a través del desarrollo del reglamento de organización y funcionamiento de su Conselleria de adscripción (artículo 21.2.i 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, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de esa misma Conselleria, modificado posteriormente por la Orden 5/2022, de 1 de junio), está siendo desarrollado por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

La efectiva implantación y uso de la aplicación informática ya desarrollada por la DGTIC en preproducción (aplicación web de “Business Intelligence”), que da soporte a ese sistema y que utiliza la aplicación GV-CRONOS como única fuente de información, se ha pospuesto para 2023 y su correcto funcionamiento exige la utilización real de dicha aplicación por parte de todo el personal registrado en la misma. Por esta razón **se amplía en 2023 el objetivo inicial de esta actuación del Plan 2022-2023** para que la IGS analice la utilización real y efectiva de



GV_CRONOS y normalice su uso, recomendando a los distintos órganos competentes en materia de gestión de personal para que ordenen y extiendan dicha utilización a todo aquel personal empleado público de su ámbito que, estando debidamente registrado en esa aplicación, no hace uso de la misma.

- Se ha tramitado la Resolución de 21 de diciembre de 2022, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, por la que se puso en funcionamiento el **canal confidencial de presentación de denuncias de la Generalitat (Confident-GVA)**, iniciándose su puesta en marcha el 23 de enero de 2023.
 - Se ha elaborado un borrador de **informe de evaluación de la repercusión que el servicio prestado en la modalidad de teletrabajo** pueda tener en la organización, funcionamiento y prestación de los servicios por parte de las distintas unidades y órganos acogidos a esta modalidad de prestación de servicios.
2. Como **actuaciones extraordinarias**, se ha ejecutado un total de cinco actuaciones, dos que afectan a los departamentos competentes en materia de administración pública (sobre la participación en un grupo de trabajo para la elaboración de una propuesta de programa de materias para el acceso al cuerpo superior de la Administración de la Generalitat A1-01 y de Sistemas y Tecnologías de la Información A1-04-06), en materia de educación (en relación con las ayudas a la escolarización en educación infantil del primer ciclo, bono infantil), una en materia de hacienda (en relación con la elaboración de un diagnóstico referido al plan de cuentas del presupuesto de las entidades del Sector Público Empresarial y Fundacional) y la Agencia Valenciana de Seguridad y Emergencias (relativa a posibles irregularidades en la impartición de cursos organizados por el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias IVASPE)
 3. En materia de **análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia en la gestión**, se ha realizado un análisis del proceso de reconocimiento del grado de dependencia con especial atención a los retrasos y demoras que se sufren en la tramitación, habiéndose emitido el informe correspondiente con propuestas de mejora orientadas a la obtención de una mayor eficacia y celeridad en la tramitación de los expedientes.
 4. 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 carga de información de fuentes externas, concretamente en la carga de licitaciones de la plataforma de Contratación del Sector Público, mejorando la codificación de órganos de contratación y centros directivos. También se ha avanzado en la integración de la información del registro de control de conflictos de intereses, en la estructura de datos de grafos, para disponer de información de los altos cargos, lo que permite realizar análisis de conflictos de intereses o de relaciones con empresas adjudicatarias. Todos estos desarrollos se realizan en colaboración con la DGTIC. La integración en el sistema de alertas de información de las aplicaciones corporativas de la Generalitat en materia de subvenciones y contratos sigue suspendida temporalmente a la espera de que se apruebe y publique el Reglamento de la IGS.



En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 22/2018 de la IGS y en el Decreto 66/2019, 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, la Comisión Técnica de Coordinación, en sesión celebrada el 11 de marzo de 2022, acordó la creación de grupos de trabajo para que, bajo la coordinación de la Inspección General de Servicios, se elaborara una propuesta de mapas de evaluación de riesgos de irregularidades y malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental en las áreas de gestión de contratación, subvenciones y personal.

La propuesta se ha realizado utilizando la metodología desarrollada por la Inspección General de Servicios. Se han definido los factores de priorización, se han identificado las fuentes de información, se han validado los datos obtenidos, y finalmente, mediante la aplicación del modelo matemático propuesto también en esa metodología, se ha obtenido una relación de las consellerias y las entidades del sector público instrumental, que se utilizará como referencia para determinar qué órganos y entidades deben realizar un plan individual de autoevaluación de riesgos.

Con fecha 30 de diciembre de 2022, **el Consell aprobó los Mapas de Evaluación de Riesgos** para las tres áreas seleccionadas en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, como mecanismo de carácter preventivo a fin de reflejar los niveles de exposición al riesgo de irregularidades y malas prácticas administrativas, en base a la propuesta elevada por la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat que se aprobó en sesión de 12 de diciembre de 2022. En el ejercicio 2023 la Inspección General de Servicios ofrecerá apoyo para el desarrollo del Plan de Autoevaluaciones de riesgos aprobado.

5. En materia de **atención a las denuncias** recibidas, **se ha implantado un buzón telemático (Canal Confident-GVA)** para la presentación de denuncias anónimas. Este sistema responde a lo dispuesto en el artículo 32.3 de la Ley 2/2018, estableciendo un canal seguro y accesible que garantiza la confidencialidad y la protección de quienes lo utilicen.

A través de este canal se garantiza la privacidad y confidencialidad de la información transmitida, mediante mecanismos de cifrado, de manera que se imposibilita cualquier acceso por parte de personas o entidades ajenas a la IGS.

6. Durante el ejercicio 2022 se han recibido un total de **268 denuncias**, con el siguiente desglose: 251 denuncias se presentaron por presuntas irregularidades o infracciones a la legalidad en el ámbito de la Generalitat y su sector público instrumental y 17 denuncias se presentaron por presunto acoso laboral (15 por acoso moral y 2 por acoso sexual).

Durante el ejercicio 2022 se han atendido y tramitado un total de **43 quejas de segunda instancia** presentadas ante la IGS por falta de respuesta a las quejas iniciales planteadas ante otros órganos de la Generalitat y su sector público instrumental. Además, también se han tramitado **70 quejas** de segunda instancia que no han sido calificadas como tales.



7. En materia de **coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos (URC's)** del ámbito de la función pública, con el fin de simplificar el proceso de actualización de las designaciones de los miembros de las URC's, se ha publicado la Resolución de delegación de competencias en materia de acreditación de las personas que componen las URC's (Resolución de 2 de noviembre de 2022). Posteriormente, para facilitar y homogeneizar la tramitación, la IGS comunicó, el 8 de noviembre, a las subsecretarías la Resolución publicada, adjuntando modelo de formalización.

Por otra parte, además de la atención de consultas, se ha convocado una sesión de coordinación con las presidencias y suplencias de las tres URC's provinciales (5 de mayo) y una sesión específica de coordinación en el ámbito de la colaboración en materia educativa (3 de noviembre). Finalmente, como novedad, se han realizado las gestiones necesarias para la puesta a disposición on line del curso de formación de obligado cumplimiento de los miembros de las URC impartido desde el IVAP.

En relación con la actividad de las URC's, durante el ejercicio se han recibido cinco solicitudes de intervención de las URC's, de las cuales, tres solicitudes fueron derivadas a la IGS por presunto acoso laboral y dos solicitudes se calificaron como improcedentes para la constitución de URC.

8. **En materia de transparencia y rendición de cuentas**, se elaboró en mayo de 2022 el Informe de Evaluación Final de Resultados del Plan de la IGS 2020-2021. Este informe fue remitido al Consell con fecha 3 de junio, publicándose en la página Web de la Conselleria y en el portal de Transparencia GVA-Oberta.

Además, en el ejercicio evaluado se ha publicado un total de **214 fichas** resumen individualizadas de actuaciones realizadas por la IGS, con el siguiente desglose: inspección y control (11 ordinarias y 1 extraordinaria) y 202 de atención a denuncias.

9. 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 formuladas en los informes exigen amplios periodos de tiempo para incorporar los cambios.
10. En relación con 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), en el período evaluado ha finalizado la adaptación de la herramienta corporativa SIGCAP, en colaboración con la DGTIC, que permite a las organizaciones realizar autoevaluaciones de calidad a las nuevas propuestas derivadas de la revisión de la metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat realizada; se han elaborado



y publicado en julio de 2022 un Informe anual sobre las Quejas, Sugerencias y Agradecimientos, en el que se analiza y compara las quejas recibidas en los distintos departamentos de la Administración del Consell y sus organismos autónomos, en cumplimiento de la normativa en vigor.

Además, se ha elaborado un borrador del proyecto de Orden por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, en cumplimiento del citado Decreto 41/2016.

11. En el ámbito de la **Planificación Estratégica**, se elaboró y aprobó el **Plan de la IGS 2022-2023** por Resolución de 26 de abril de 2022, del subsecretario de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

Se han mantenido **relaciones de alianza y colaboración**, 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 y participación de dos inspectores de servicios en sesiones de formación en materia de prevención de riesgos de corrupción en la gestión públicas celebradas el 8 de junio y 6 de julio), 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 una inspectora de servicios en la evaluación de la XV edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

Se ha mantenido 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 cinco cursos de formación on line en los que han participado más de 450 personas.

Asimismo, durante el ejercicio 2022, se han mantenido las dos reuniones ordinarias de coordinación establecidas en la normativa con las inspecciones sectoriales en materia de sanidad, educación y servicios sociales.

12. Además, se ha realizado una **actuación no contemplada en el plan inicial**. En el marco de la Comisión Coordinadora de los Órganos y Unidades de Inspección y Control y en el ámbito de la Administración de la Generalitat, la Inspección General de Servicios ha realizado una actuación relacionada con la acreditación del conocimiento de la lengua castellana en los procesos de selección y provisión de empleo público en el ámbito de sanidad. A raíz de la información facilitada sobre un supuesto concreto en el cual, una persona extranjera no podía concurrir a un proceso selectivo por no disponer del certificado B2 de conocimientos del castellano pese a haber cursado toda la enseñanza obligatoria y la formación profesional en España, se realizó un análisis



de la normativa vigente en los ámbitos de función pública, educación, así como en otras administraciones públicas. Tras dicho análisis se realizaron recomendaciones a la conselleria de Sanidad Universal y salud Pública.

13. El 14 de diciembre se organizó un **Encuentro sobre conflictividad y acoso laboral en la Generalitat Valenciana** cuyo objetivo era compartir e intercambiar conocimiento y experiencia entre los actores implicados en la prevención y atención a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat, analizar la situación actual, extraer conclusiones y formular propuestas de mejora.

El encuentro, al que asistieron 64 personas, fue inaugurado por la secretaria autonómica de Justicia y Administración Pública y fue clausurado por el subsecretario de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. A su finalización, el 85% de los asistentes que cumplimentaron la encuesta de satisfacción puntuaron el encuentro con 4 y 5 puntos, en una escala de 1 a 5.

La jornada se desarrolló a través de dos mesas, la primera de ellas relativa a las “Estrategias de prevención frente a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat Valenciana” y, la segunda, sobre las “Actuaciones de los órganos y unidades de inspección y de las Unidades de Resolución de Conflictos (URC) o equivalentes, frente a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat Valenciana”, interviniendo como ponentes distintas personas y responsables de las Consellerias de Sanidad Universal y Salud Pública, Educación, Cultura y Deporte, de INVASSAT y de la propia Inspección General de Servicios.

II. CONSIDERACIONES GENERALES

El plan de actuación de la Inspección General de Servicios 2022-2023 (en adelante Plan IGS 2022-2023), elaborado con un horizonte temporal bienal, fue aprobado por Resolución del subsecretario la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública de 26 de abril de 2022 en base a las competencias de inspección general de servicios establecidas en el 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 Consellerias de la Generalitat.

El Plan IGS 2022-2023 modificó la estructura del Plan anterior, de forma que, mientras en el Plan anterior las acciones y/o proyectos se agrupaban con un enfoque de gestión por procesos, el plan vigente se articula siguiendo un esquema que tiene en cuenta el marco básico competencial de la propia IGS recogido en la normativa reguladora.

Finalizado el primer ejercicio de vigencia del Plan, se elabora este informe de evaluación intermedia 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.



Para obtener el avance del grado de ejecución del Plan, la cuantificación porcentual de resultados se ha ponderado atendiendo a la diferente importancia que tienen los procesos y/o proyectos que son gestionados o ejecutados por la IGS, otorgando un mayor peso (puntuación) a aquellas materias o áreas competenciales operativas y estratégicas 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.

Del análisis de los resultados obtenidos en la ejecución del Plan tras finalizar su primer año de ejecución, **no se considera necesario modificar la planificación inicialmente aprobada si bien se amplía el objetivo y alcance de una actuación** (con el detalle señalado en el resumen ejecutivo de este informe, en el apartado 2.1).

Este informe de evaluación de primer año de vigencia del Plan IGS 2022-2023 se publicará, tras su remisión al Consell, en el portal de transparencia GVA-Oberta (<http://gvaoberta.gva.es/es/inspeccion-general-de-servicios>), 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 (que será sustituido por el artículo 14.3. b) 6ª de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno 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>



III. RECURSOS ASIGNADOS

1. RECURSOS PERSONALES

Para la ejecución de las actuaciones del Plan, la IGS ha contado, durante el ejercicio 2022, con un Inspector General de Servicios y 9 puestos de inspector/a (uno de ellos cubierto a partir del 15 de febrero), plantilla que se vio ampliada prácticamente ya finalizado el ejercicio con un puesto más, que fue cubierto con fecha 1 de diciembre de 2022.

Además, con funciones de apoyo, se ha contado con 2 jefes/as de equipo de gestión administrativa y soporte, uno de los cuales fue cubierto en octubre de 2021.

A todo el personal de nueva incorporación, inspectores y personal de apoyo, en ejecución del plan de acogida de la IGS se les ha tutorizado y se les ha dado la correspondiente formación y apoyo toda vez que no contaba con experiencia previa en la materia y desconocía el funcionamiento de la IGS.

2. RECURSOS ECONÓMICOS

Durante el ejercicio 2022, las actuaciones ejecutadas del 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.



IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

La cuantificación del grado de avance y ejecución del Plan IGS_2022-2023 (anualidad 2022) 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.

Siguiendo la nueva estructura del Plan 2022-2023 aprobado, se utiliza una distinta **ponderación para el cálculo del porcentaje de ejecución de cada una de las materias o áreas competenciales que integran los diferentes procesos**, tal y como se refleja en la siguiente tabla (tabla n.º 1).

Tabla n.º 1.- Criterios de ponderación utilizados para las materias/áreas competenciales

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	MATERIA O ÁREA COMPETENCIAL	PONDERACIÓN
OPERATIVOS	A. Inspección General de actividades y servicios	20%
	1. Actuaciones de inspección de carácter ordinario.	10%
	2. Actuaciones extraordinarias de inspección.	5%
	3. Revisión de actuaciones de años anteriores y Proyectos de Mejora	5%
	B. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia en la gestión	5%
	C. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas (Saler).	15%
	D. Atención de denuncias, quejas y procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	20%
	G. Mejora de la Calidad de los servicios públicos	10%
	TOTAL	70%
ESTRATÉGICOS	E. Evaluación de resultados	5%
	F. Transparencia y rendición de cuentas	10%
	H. Planificación Estratégica, sistema de gestión y relaciones de alianza y colaboración de la IGS	10%
	TOTAL	25%
DE APOYO	I. Gestión de recursos personales, económicos, de información y de apoyo al desarrollo del plan de la IGS	5%
	TOTAL	5%

El cálculo del **porcentaje de avance de ejecución del plan en el ejercicio 2022** (primer ejercicio del plan) 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 una de las materias o áreas competenciales, ponderados sobre la totalidad de las actuaciones y/o proyectos previstos.

2. RESULTADOS ALCANZADOS

2.1. GRADO DE EJECUCIÓN DEL PLAN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

De acuerdo con los porcentajes de ejecución ponderada reflejados para cada grupo de procesos, a continuación, en la siguiente **tabla nº 2**, exponemos el **porcentaje de ejecución alcanzado** en el primer ejercicio de ejecución del Plan (ejercicio 2022):

Tabla nº. 2.- Avance del grado de ejecución del Plan IGS 2022-2023 (anualidad 2022)

TIPOLOGÍA DE PROCESO	MATERIA O ÁREA COMPETENCIAL	% DE EJECUCIÓN EN 2022	% DE EJECUCIÓN PONDERADA
OPERATIVOS	A. Inspección General de actividades y servicios 1. Actuaciones de inspección de carácter ordinario. 2. Actuaciones extraordinarias de inspección. 3. Revisión de actuaciones de años anteriores y Proyectos de Mejora	73% 90% NE	84%
	B. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia en la gestión	50%	
	C. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas (Saler).	100%	
	D. Atención de denuncias, quejas y procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	99%	
	G. Mejora de la Calidad de los servicios públicos	96%	
ESTRATÉGICOS	E. Evaluación de resultados	100%	93%
	F. Transparencia y rendición de cuentas	100%	
	H. Planificación Estratégica, sistema de gestión y relaciones de alianza y colaboración de la IGS	83%	
DE APOYO	I. Gestión de recursos personales, económicos, de información y de apoyo al desarrollo del plan de la IGS	100%	100%
% DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE LA IGS 2022-2023 (PRIMER EJERCICIO DE EJECUCIÓN)		87 %	

A la vista de lo anterior, **el grado de ejecución del Plan IGS 2022-2023 en el primer ejercicio ha alcanzado un 87%**, porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta que la ejecución de este Plan se ha visto afectada por el significativo aumento de denuncias atendidas.



V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

Durante el ejercicio 2022 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 **denuncias**.
- En ejecución de las **actuaciones ordinarias** contenidas en el plan de actuación de la IGS 2022-2023, plan que tiene en cuenta en su formulación, entre otros aspectos, la información obtenida de las quejas y denuncias presentadas y las propuestas efectuadas por los órganos directivos de la Conselleria de adscripción de la IGS, en su caso.
- Por **peticiones de otros órganos de la Generalitat o por orden superior** del centro directivo del que depende la IGS. Se incluyen aquellas actuaciones sobrevenidas, ordenadas por el órgano directivo con competencia en inspección general de servicios que, por su interés o relevancia, se considera conveniente investigar (**actuaciones extraordinarias**).

Para hacer una evaluación de la efectividad de la acción inspectora comenzamos por hacer un primer análisis cuantitativo de las actuaciones realizadas 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

Si se consideran todas las denuncias recibidas, en el ejercicio 2022 se ha producido **un incremento del 24%** respecto al ejercicio anterior (217 denuncias en el ejercicio 2021 y **268 denuncias** en el ejercicio 2022). Si excluimos las 17 derivadas de acoso laboral, las cuales se reflejan de manera individualizada al final de este apartado, en el ejercicio 2022 se han atendido un total de **251 denuncias** lo que representa un **incremento del 21%** sobre las atendidas el año anterior (208).

En relación con las 251 denuncias atendidas en este ejercicio 2022 a continuación, se realiza un análisis clasificatorio de las mismas atendiendo a una serie de aspectos (distribución por departamentos, por materias, por procedimiento, forma de finalización y perfil del denunciante) que ofrece el siguiente detalle:

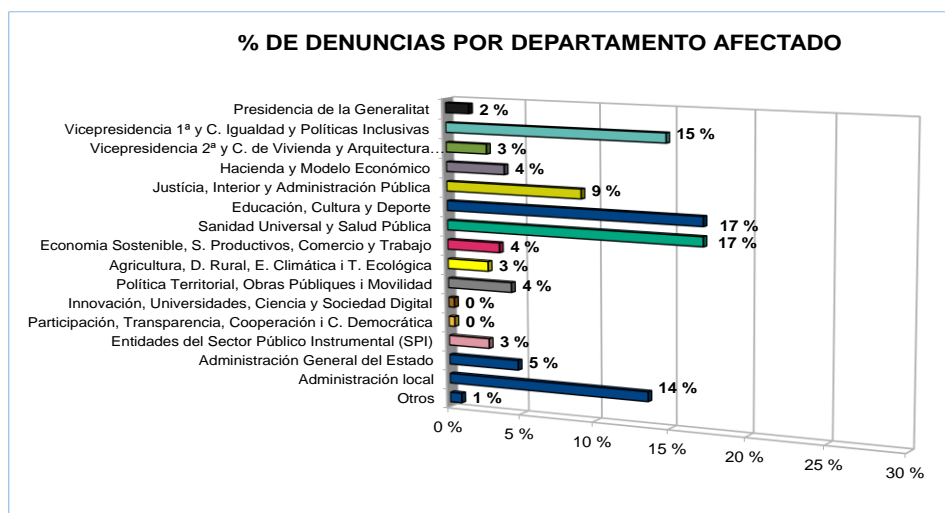
Denuncias por departamentos (ver **tabla nº 3** y **gráfico n.º 1**)

Del análisis de denuncias por departamentos cabe señalar que las denuncias recibidas afectan a diversas materias, siendo los más relevantes los **tres departamentos** que cuentan con inspecciones sectoriales, los cuales suponen casi un 50% del total de denuncias recibidas. En este sentido, las consellerias con competencia en materia de sanidad y educación representan cada una un 17% del total de denuncias recibidas y la conselleria con competencias en materia de igualdad y políticas inclusivas representa un 15%. Por otra parte, resulta significativo que el 14% de las denuncias recibidas en la IGS son competencia de la administración local.



Tabla nº 3 y gráfico nº 1: Distribución de denuncias recibidas en 2022 por departamento/administración afectada.

Departamentos GVA/Administración afectada	Nº
Presidencia de la Generalitat	4
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	37
Vicepresidencia 2ª y C. de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	7
Hacienda y Modelo Económico	10
Justicia, Interior y Administración Pública	23
Educación, Cultura y Deporte	43
Sanidad Universal y Salud Pública	43
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	9
Agricultura, D. Rural, E. Climática i T. Ecológica	7
Política Territorial, Obras Públicas i Movilidad	11
Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital	1
Participación, Transparencia, Cooperación i C. Democrática	1
Entidades del Sector Público Instrumental (SPI)	7
Administración General del Estado	12
Administración local	34
Otros	2
TOTAL	251



Denuncias clasificadas por materias (ver tabla nº 4 y gráfico nº 2)

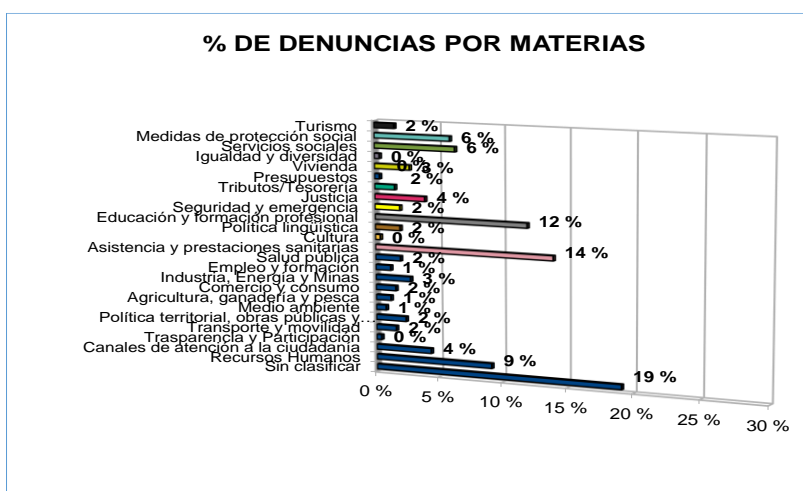
En la tabla siguiente se muestra la distribución de denuncias recibidas en el ejercicio 2022 clasificadas por materias, sin considerar las denuncias que no han sido investigadas por ser competencia de otra administración.

En el ejercicio 2022, existen **tres materias cuyo acumulado excede del 45% del total de denuncias recibidas** (113 denuncias), con el siguiente desglose: denuncias que competen a otras administraciones, sin clasificar (19,1%), asistencia y prestaciones sanitarias (13,9%) y educación y formación profesional (11,9%).



Tabla nº 4 y gráfico nº 2: Distribución de denuncias en 2022 por materias

Materias	Nº
Turismo	4
Medidas de protección social	15
Servicios sociales	16
Igualdad y diversidad	1
Vivienda	7
Presupuestos	1
Tributos/Tesorería	4
Justicia	10
Seguridad y emergencia	5
Educación y formación profesional	30
Política lingüística	5
Cultura	1
Asistencia y prestaciones sanitarias	35
Salud pública	5
Empleo y formación	3
Industria, Energía y Minas	7
Comercio y consumo	4
Agricultura, ganadería y pesca	3
Medio ambiente	2
Política territorial, obras públicas y urbanismo	6
Transporte y movilidad	4
Transparencia y Participación	1
Canales de atención a la ciudadanía	11
Recursos Humanos	23
Sin clasificar	48
TOTAL	251



De los datos anteriores se desprende que, además de las materias relacionadas con las tres inspecciones sectoriales de educación, sanidad y servicios sociales, el mayor número de denuncias



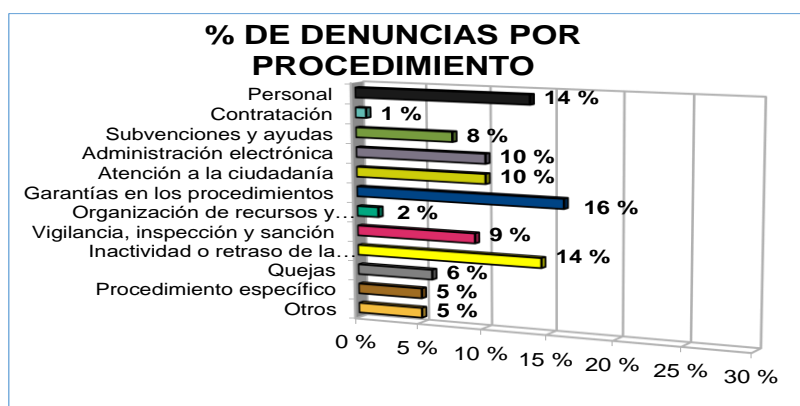
recibidas se relacionan con servicios transversales prestados por la Generalitat: recursos humanos (23 denuncias), canales de atención a la ciudadanía (11 denuncias) y justicia (10 denuncias).

Denuncias por procedimiento (ver tabla nº 5 y gráfico nº 3)

La distribución de denuncias por procedimiento se presenta sin considerar las denuncias que han sido derivadas a otra inspección sectorial o centro directivo de la Generalitat o que han sido inadmitidas por ser competencia de otra administración (estatal, local o de otras instituciones).

Tabla nº 5 y gráfico nº 3: Distribución de denuncias por procedimiento

Procedimiento	Nº
Personal	16
Contratación	1
Subvenciones y ayudas	9
Administración electrónica	12
Atención a la ciudadanía	12
Garantías en los procedimientos	19
Organización de recursos y sistemas de trabajo	2
Vigilancia, inspección y sanción	11
Inactividad o retraso de la Administración	17
Quejas	7
Procedimiento específico	6
Otros	6
TOTAL	118



Tal y como se observa en los datos, en primer lugar figura las denuncias por incumplimiento de los procedimientos administrativos (19 denuncias); inactividad o retraso por parte de la administración (17 denuncias) y personal (16 denuncias).

Denuncias por forma de finalización (ver tabla nº 6 y gráfico nº 4)

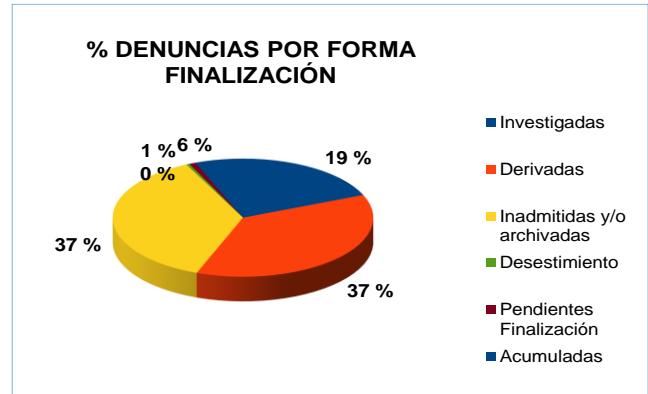
En relación con la forma de finalización, el **37%** de las denuncias recibidas han sido **inadmitidas o archivadas** después de la realización de un estudio previo y el **37%** han sido **derivadas** a otros órganos de control interno de la Generalitat (a las inspecciones sectoriales de educación, sanidad y servicios



sociales) o bien, a otros departamentos de la Generalitat por ser los competentes, existiendo 2 investigaciones en marcha pendientes de finalizar a cierre del ejercicio 2022, que representan el **1%**. Por su parte, el **25%** de las denuncias han sido **investigadas** y/o acumuladas.

Tabla nº 6 y gráfico nº 4: Distribución de denuncias por forma de finalización

Según forma de finalización		Total	%
INVESTIGADAS		47	18,73%
DERIVADAS	Inspección de Educación	20	7,97%
	Inspección de Sanidad	20	7,97%
	Inspección de Serv. Soc.	6	2,39%
	Otros (Subsecretarías, DG...)	47	18,73%
INADMITIDAS Y/O ARCHIVADAS		93	37,05%
DESESTIMIENTO		1	0,40%
PENDIENTES FINALIZACIÓN		2	0,80%
ACUMULADAS		15	5,98%
TOTAL		251	100,00 %

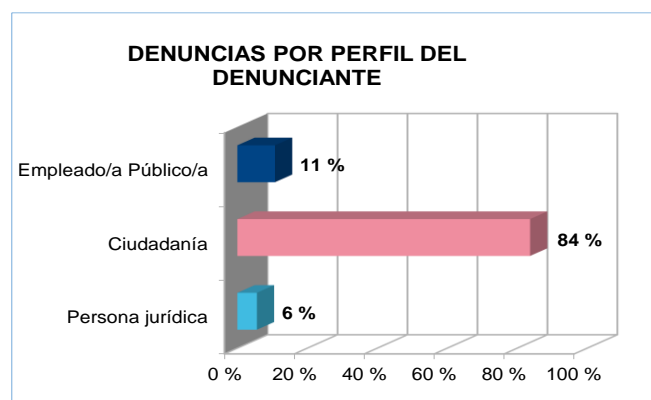


Denuncias por perfil del denunciante (ver tabla nº 7 y gráfico n.º 5)

Siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores, atendiendo al perfil del denunciante, casi el **84%** de las denuncias han sido presentadas **por la ciudadanía** mientras que un **11%** han sido presentadas por personal empleado público y el **6%** restante han sido presentadas personas jurídicas.

Tabla nº7 y gráfico n.º 5: Distribución de denuncias por perfil del denunciante.

Persona denunciante	Total
Empleado/a Público/a	27
Ciudadanía	210
Persona jurídica	14



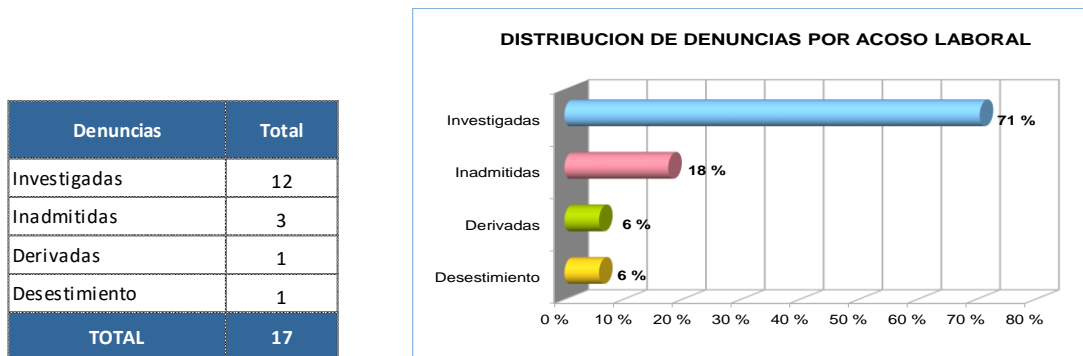
En relación con las denuncias por acoso laboral (ver tablas nº 8 y 9; y gráficos n.º 6 y 7)

En relación con las denuncias recibidas por **posibles situaciones de acoso laboral**, en el ejercicio 2022 se ha producido un **incremento del 88% respecto al ejercicio anterior** (de 9 denuncias en 2021 se ha pasado a 17 denuncias en el 2022). De éstas, una denuncia fue investigada por presunto acoso sexual en el ejercicio 2021 y dos denuncias en el 2022. Según la forma de finalización de las denuncias



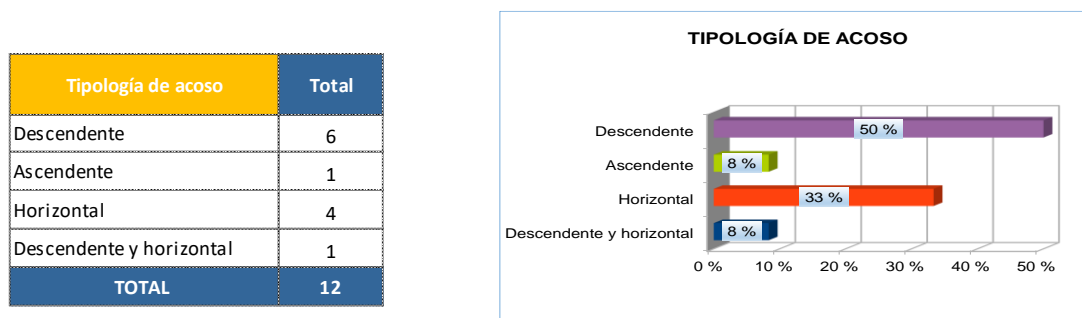
recibidas, un **71%** de las denuncias recibidas **han sido investigadas** por la IGS y un **18%** han sido **inadmitidas** por no pertenecer al ámbito de la Generalitat o carecer de fundamento (ver **tabla nº 8 y gráfico n.º 6**). Con menor relevancia, **1 denuncia ha sido derivada a la inspección sanitaria** por corresponder a su ámbito de actuación (**6%**) y **1 denuncia ha sido archivada** por desistimiento de la persona denunciante (**6%**). De las actuaciones de 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.

Tabla nº 8 y gráfico n.º 6: Distribución de denuncias de acoso laboral



Por lo que se refiere a la **tipología del acoso**, el **50%** de las denuncias investigadas por presunto acoso han sido de carácter descendente, esto es, desde una posición de superioridad jerárquica. El 50% restante de las denuncias investigadas se distribuye de la siguiente forma: el **33%** es de tipo horizontal y el **8%** es de tipo ascendente y mixto (descendente y horizontal), respectivamente.

Tabla nº 9 y gráfico n.º 7: Tipología de denuncias de acoso laboral



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

A cierre del ejercicio 2022, la IGS ha realizado -o se encuentra en un grado avanzado de ejecución- un total de **12 actuaciones ordinarias, de mejora de la calidad o por petición expresa del órgano superior** del que depende esta unidad y que se han llevado a cabo en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental.



De manera similar a lo sucedido en ejercicios anteriores, **el 50% de las actuaciones** realizadas por la IGS (ver **tabla nº 10 y gráfico n.º 8** siguientes) se han desarrollado **en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública**, departamento de adscripción de la IGS.

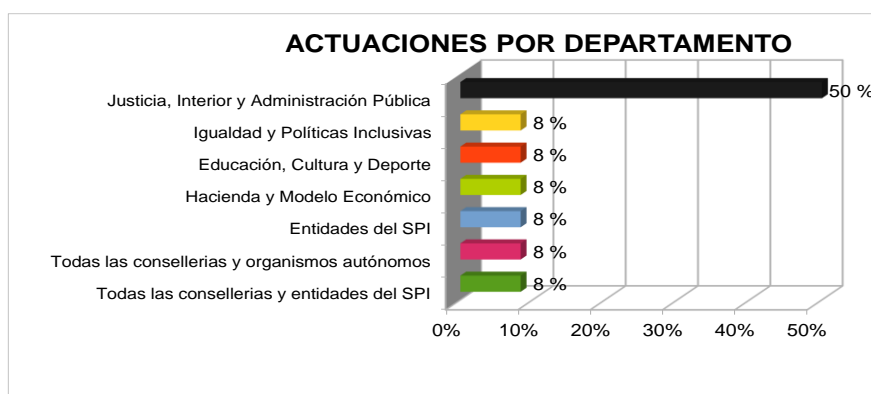
En el resto de departamentos se observa una distribución equitativa de las actuaciones ordinarias desarrolladas (**un 8%**).

En materia de calidad, se han realizado dos actuaciones con carácter transversal. Por una parte, se ha realizado una completa revisión de la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat utilizada hasta la fecha, adaptándola al nuevo Modelo EFQM-2020 y un rediseño, con la colaboración de la DGTIC, de la herramienta corporativa que le da soporte y que permitirá a las organizaciones realizar autoevaluaciones de calidad de sus servicios con un instrumento actualizado. Por otra parte, se ha elaborado el informe de evaluación anual de quejas correspondiente al ejercicio 2021, dirigido a comprobar el cumplimiento del trato de atención dado a la ciudadanía de la totalidad de consellerias y organismos autónomos de la Generalitat y analizar sus causas con el fin de introducir medidas correctoras.

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

Tabla nº 10 y gráfico n.º 8: Actuaciones desarrolladas en 2022 por departamento.

Conselleria /entidad del SPI	Actuac (nº)
Justicia, Interior y Administración Pública	6
Igualdad y Políticas Inclusivas	1
Educación, Cultura y Deporte	1
Hacienda y Modelo Económico	1
Entidades del SPI	1
Todas las consellerias y organismos autónomos	1
Todas las consellerias y entidades del SPI	1
TOTAL	12



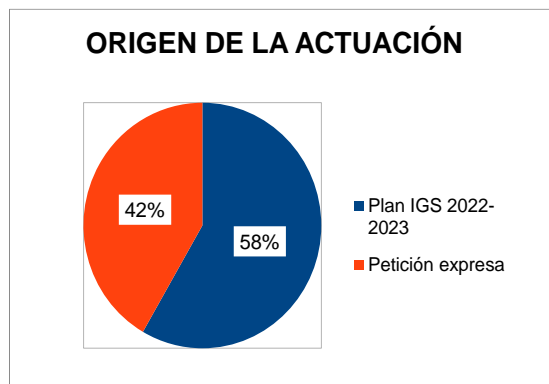
En cuanto al **origen de la actuación**, (Ver **tabla nº 11 y gráfico n.º 9**) un **58%** (7 actuaciones en total) se corresponden con **actuaciones planificadas** de antemano e incluidas en el propio plan de la IGS_2022-2023 con esta calificación y un **42%** (5 actuaciones) se realizaron **en respuesta a la petición expresa** 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 nº 11 y gráfico n.º 9: Distribución de actuaciones por origen.

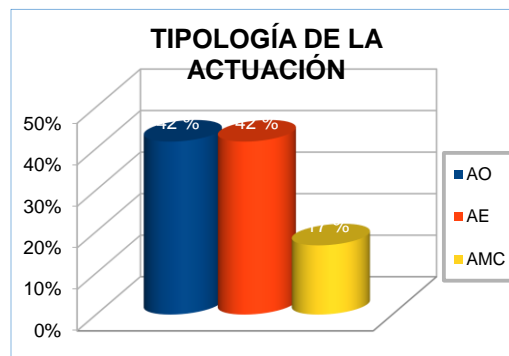
Departamento GVA	Origen de la actuación	
	Plan IGS 2022-2023	Petición expresa
Justicia, Interior y Administración Pública	4	2
Igualdad y Políticas Inclusivas	1	-
Educación, Cultura y Deporte	-	1
Hacienda y Modelo Económico	-	1
Entidades del SPI	-	1
Todas las consellerías y organismos autónomos	1	-
Todas las consellerías y entidades del SPI	1	-
TOTAL (Nº)	7	5
TOTAL (%)	58,33%	41,67%



Del análisis por tipo de actuación (ver tabla nº 12 y gráfico n.º 10), un 41% se corresponden con actuaciones de carácter ordinario previstas en el Plan de la IGS 2022-2023 y con actuaciones que fueron objeto de estudio por su interés o relevancia (actuaciones extraordinarias); mientras que un 17% de las actuaciones ejecutadas fueron de apoyo a la calidad.

Tabla nº 12 y gráfico n.º 10: Distribución de actuaciones por tipología.

Departamento GVA / entidad SPI	Tipología de actuación		
	AO	AE	AMC
Justicia, Interior y Administración Pública	4	2	
Igualdad y Políticas Inclusivas	1		
Educación, Cultura y Deporte		1	
Hacienda y Modelo Económico		1	
Entidades del SPI		1	
Todas las consellerías y organismos autónomos			1
Todas las consellerías y entidades del SPI			1
TOTAL (Nº)	5	5	2
TOTAL (%)	41,67%	41,67%	16,67%
AO: Actuación ordinaria			
AE: Actuación extraordinaria			
AMC: Actuación mejora de la calidad			



2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACTUACIÓN INSPECTORA

2.1. Sobre el alcance del análisis de la efectividad

En relación con la evaluación de la efectividad de la actuación inspectora debe tenerse en cuenta que, del mismo modo que en planes de ejercicios anteriores, 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, incremento de recursos humanos y/o materiales, 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.



2.2. Problemas de funcionamiento detectados y eficacia de las recomendaciones formuladas

En el portal de Transparencia de la GVA y en la página web de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, la IGS publica puntualmente información individualizada 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 que han sido objeto de inspección.

2.2.1.- Derivados de actuaciones ordinarias

- Del **análisis y mejora del proceso de reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, el Bachiller y el FP**, el órgano competente expone lo siguiente:
 - **Sobre el procedimiento de homologación vigente**, por parte de los órganos administrativos implicados se ha dado una respuesta favorable a introducir cambios en el sistema de certificación por homologación y se ha informado de los avances realizados para implantar un sistema de resolución de solicitudes automatizado, en el cual no resultará necesario adjuntar documentación y la respuesta de la administración se generará en un breve espacio de tiempo y minimizando al máximo la carga administrativa que comportaba. Se valora muy positivamente el cambio de modelo ya iniciado y como única recomendación se propone que, una vez implantado, se dé la mayor difusión posible entre el alumnado.

En cuanto al actual sistema de tramitación, se procederá a redefinir el protocolo actual de solicitud para simplificar y hacer más eficiente y sencillo el procedimiento actual, lo cual se valora favorablemente por la IGS dado que es importante ajustarse a la normativa sobre simplificación también durante este periodo transitorio hasta que se implante el nuevo sistema.
 - **Sobre el nivel de conocimientos de valenciano homologado**, se informa que esta cuestión ya está en proceso de revisión en el “proyecto de Decreto de reconocimiento de certificaciones lingüísticas, de homologación por estudios de competencias lingüísticas y de creación del Registro Administrativo de Certificados de Lenguas”, que la dirección general competente en política lingüística está tramitando.
- En el Plan de la Inspección General de Servicios 2020-2021, se incluyó una actuación ordinaria para elaborar unas directrices básicas comunes que, a modo de guía de buenas prácticas, pudieran servir para orientar a los distintos departamentos y entes de la Generalitat en la formulación de planes, en la identificación de su contenido mínimo y de los mecanismos para su evaluación. Como resultado se elaboró una **Guía de Planificación Estratégica y Operativa**.



Por lo que respecta a la guía, se incluye una introducción y una definición de su objeto; un análisis del marco jurídico de referencia para la administración de la Generalitat; una descripción de la extensión de su ámbito de aplicación desde las perspectivas objetiva, subjetiva y temporal; una propuesta procedimental para la generación y selección de las estrategias posibles, el establecimiento de objetivos y proyectos vinculados, la fijación de indicadores y las recomendaciones para realizar su posterior seguimiento y evaluación. También se incluye una propuesta de contenido donde poder plasmar de manera formalizada la planificación resultante, así como una propuesta de esquema para la evaluación de los resultados de su ejecución. Finalmente, como anexos, se incorporan plantillas y documentos auxiliares que sirven de documentos de apoyo para la conformar la planificación y realizar su seguimiento.

2.2.2.- Derivados de actuaciones extraordinarias

- En relación con una actuación realizada sobre la **gestión de las tarifas y tasas portuarias**, la dirección general competente informa de lo siguiente:
 - Sobre el hecho imponible, base imponible y cálculo de la tasa por uso y ocupación de espacios en virtud de autorización o concesión, se está analizando la incorporación de la información organizada sobre las superficies y su situación con la empresa que diseñó el programa de gestión. Las resoluciones de autorización o concesión incorporan un desglose detallado de todos y cada uno de los importes que corresponderá abonar en concepto de canon, a partir de un informe del Equipo de Tarifas y Cánones.
 - Las limitaciones de recursos tecnológicos y de recursos humanos con presencia en los puertos no permite acometer de manera inmediata la recomendación de establecer algún mecanismo de verificación de la base imponible, sobre el total o por muestreos, de forma programada y sistematizada de las tasas por pasajeros y mercancías.
 - En el ejercicio 2023 se ha aprobado un plan de control anual para el seguimiento de la actividad en los puertos.
 - Sobre la liquidación y pago de las tasas portuarias, el órgano directivo ha valorado las recomendaciones formuladas sobre la implantación de un sistema de pago mediante el procedimiento de autoliquidación en mayor número de tasas, la ampliación de la acumulación a otros usuarios y la posibilidad de la modificación de normativa, concluyendo la conveniencia de su no implantación.
 - Sobre los recursos tecnológicos, señalan haber realizado sesiones de trabajo sobre cánones y tasas para la mejora de la aplicación informativa Espigón, no constando mejoras en su página web.
 - Se ha asignado personal temporal en la jefatura de Equipo de Tarifas y Cánones, quedando pendiente el refuerzo de la estructura de gestión de manera definitiva.



No se informa de la adopción o no de actuaciones de revisión de la normativa reguladora de las tasas y tarifas portuarias, tal y como se había recomendado por parte de la inspección de servicios.

2.2.3.- Derivados de denuncias

- Por lo que se refiere a las recomendaciones dictadas en relación con la **falta de atención telefónica para aclarar un requerimiento de pago por reintegro de una beca de reeducación pedagógica de 2016**, se informa lo siguiente:
 - Antes del envío de la notificación del reintegro, se revisa que los interesados hayan presentado previamente la justificación de las ayudas durante el plazo voluntario.
 - Se ha editado el texto del reintegro voluntario matizando algunos conceptos y añadiendo un nuevo párrafo aclaratorio donde, además de facilitar el reintegro voluntario, se requiere la justificación de la ayuda para aquellos casos en los que se dispusiese de ella, y se permite la presentación de alegaciones.
 - Siguen existiendo problemas con la estabilidad del personal dado que han tenido incorporaciones de personal con contratos de acumulación de tareas.
 - En relación con la recomendación de prestar un servicio de atención telefónica para aquellas cuestiones que no afecten a datos de carácter personal, disponen de una persona dedicada a la contestación de los correos electrónicos, así como a la atención telefónica. El resto del personal, no obstante, también atiende llamadas telefónicas. Por lo que se refiere a la información proporcionada en la página web, existe la opción de cita previa para atender presencialmente a los interesados, con la aclaración de que para la entrega de documentación a la unidad de becas no es necesaria esta cita.
 - El órgano competente no ha considerado necesario implementar la recomendación formulada por esta IGS en relación con la propuesta de habilitar una consulta a través de un formulario web en el que se identifique la persona interesada con Cl@ve o usuario de sede electrónica para disponer de un canal seguro y no presencial que cumpla todas las garantías para identificar a los solicitantes y así poder dar la información que al contener datos de carácter personal no se puede facilitar por las vías descritas en el párrafo anterior.
- En relación con el seguimiento sobre la **prestación de servicios por parte del personal docente integrado en comisiones de valoración en la dirección territorial de Educación, Cultura y Deporte de la provincia de Valencia**:
 - Se ha puesto en marcha el procedimiento selectivo extraordinario de estabilización para el ingreso mediante concurso de méritos en los diferentes cuerpos docentes, para la gestión del cual se han constituido comisiones puntuales para la valoración de méritos de los participantes.



- Respecto a la recomendación de dotar a la organización de los recursos personales necesarios con la finalidad de llevar a cabo aquellas tareas que, asumidas en la actualidad por personal docente integrante de distintas comisiones, la Dirección General de Personal Docente ha incorporado 16 asesores técnicos docentes distribuidos entre la propia dirección general y las dos subdirecciones.

Asimismo, ya está funcionando el servicio de gestión de bolsas de Personal Docente, que ha sido dotado de los recursos personales previstos para resolver tanto el volumen de expedientes que se generan por la convocatoria de oposiciones, como los que derivan del personal que tiene que acreditar los requisitos para incorporarse a bolsas de personal docente interino, y el resto de tareas derivadas del mantenimiento de estas bolsas que han generado una elevada carga laboral.

- Se ha mejorado y están atendándose las necesidades de personal en la Dirección General de Personal Docente, gracias al incremento que se ha llevado a cabo desde la Dirección General de Función Pública, tanto por el personal que ha llegado de la dotación de acumulación de tareas, como por las personas de sustitución de los lugares vacantes.
- Se ha revisado y se está actualizando diariamente el funcionamiento del sistema informático para garantizar y agilizar la automatización de los procedimientos regulados por la dirección general de Personal Docente y evitar así, la concentración de cargas de trabajo.

En vistas de la mejora de la tramitación de los procedimientos derivados de las convocatorias que implican el personal docente, se han actualizado los programas de gestión y los programas informáticos existentes como son REGPER (Registro de Personal Docente) y OVIDOC (oficina virtual del docente), que redundarán en beneficio tanto de los propios interesados como del personal gestor.

En OVIDOC se pretende y ya se está implementando, la incorporación de un expediente digital consultable y actualizable por parte del personal docente y del personal gestor, para poder automatizar cada vez más los procedimientos para la presentación de documentación o baremación de méritos.

- En relación con la norma **para la gestión de amarres de titularidad pública para embarcaciones deportivas en los puertos de gestión directa de la Generalitat Valenciana**, las recomendaciones formuladas al centro directivo iban dirigidas a la valoración de la obligatoriedad de que los interesados se relacionen electrónicamente con los puertos, al objeto de agilizar el procedimiento de cobertura de los amarres vacíos; la inclusión de plazos en la normativa para que se pueda avanzar en el proceso para la asignación de amarres; garantizar la limitación de amarres vacíos en un puerto deportivo con un alto nivel de demanda, pudiéndose analizar la regulación existente en otras comunidades autónomas; la posibilidad de que, en el momento de asignar un amarre, la administración pueda exigir un depósito/una fianza para sufragar parte de los gastos a desembolsar; así como que la normativa debería recoger el lugar y la actualización de la información contenida en las listas de espera. En este sentido, la subdirección general competente en materia de puertos ha informado que está trabajando en el proyecto de una disposición de Orden por la que se regulan determinadas competencias en materia del servicio



portuario de atraque y amarre de embarcaciones y buques en los puertos e infraestructuras portuarias de la competencia de la Generalitat Valenciana.

Asimismo, se informa que el procedimiento de listas de espera de los puertos deportivos está habilitado y plenamente operativo y que, en cumplimiento de la normativa en vigor, el 23 de septiembre de 2022 se produjo la baja del servicio de gestión de amarre de una embarcación, siendo ocupado actualmente por otra embarcación. Además, se efectuó la remisión de cinco cartas de llamada por lista de espera en ese tramo de amarres de categoría A del puerto que siempre son objeto de quejas.

- Por lo que se refiere a la **acreditación de declaración de que una mujer es víctima de violencia de género**, desde l'Institut Valencià de les Dones se han dado instrucciones para la utilización del modelo de acreditación de víctima de violencia de género aprobado por la Conferencia Sectorial, así como para introducir cambios en la información que se proporciona para reforzar la confidencialidad de los hechos que se acreditan.
- Por lo que se refiere a la **restauración de una cantera**, la dirección General de Industria, Energía y Minas (DGIEM) aprobó, en el año 2020, una instrucción dirigida a los servicios territoriales de seguimiento, control e inspección de labores mineras de explotación y restauración. Por otra parte, en relación con la recomendación de revisar los sistemas de control establecidos en aras a detectar los posibles incumplimientos de las empresas autorizadas e impulsar los mecanismos correctores, sancionadores o de revocación, dicho centro directivo informa que se ha establecido una revisión por muestreo y se cuenta con un laboratorio oficial para hacer las inspecciones de la campaña anual.

Por otra parte, desde la DGIEM se han realizado las actuaciones de seguimiento y control necesario para comprobar que las tareas de restauración han sido llevadas a cabo por la empresa titular en plazo.

- **Respecto a la notificación de una providencia de apremio sin haber respondido a las alegaciones y recursos presentados**, la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) informa de la adecuación de la aplicación informática para que no se permita emitir una providencia de apremio en aquellos casos en los que no esté notificada la resolución del eventual recurso de reposición interpuesto contra la liquidación.
- En materia de **adjudicación de puestos de difícil cobertura de personal docente**, se ha publicado la Resolución de 26 de julio de 2022, de la Dirección General de Personal Docente, por la que se modifica la Resolución de 27 de octubre de 2020, de esa misma dirección general, por la que se regulan los procedimientos de adjudicación continua de puestos de trabajo y de provisión de puestos de difícil cobertura en régimen de interinidad (DOGV de fecha 29/07/2022), con el objeto de evitar interpretaciones que puedan dar lugar a errores o confusiones en la gestión de las convocatorias.

Como consecuencia de lo anterior, la página web de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte ha sido modificada en la sección correspondiente a la adjudicación de puestos de difícil cobertura, de acuerdo con la nueva redacción de la Resolución, e incluido el enlace a la misma



en la página de legislación. Asimismo, se han realizado los cambios correspondientes para garantizar que el funcionamiento del sistema informático se ajusta a lo establecido en la mencionada Resolución de 26 de julio de 2022.

- Por lo que se refiere a la **recepción de citaciones para vacunación contra la Covid 19 en valenciano mediante sms**, desde la dirección general competente se han realizado diversas actuaciones: se está realizando el desarrollo informático para incorporar la preferencia de los ciudadanos registrada en SIP o, en caso de no haber indicado ninguna preferencia, utilizar el criterio de predominio lingüístico, estimándose que el desarrollo de esta integración pueda estar en producción a partir de la primera quincena de abril de 2023. Se ha habilitado la posibilidad de que un ciudadano pueda indicar el idioma en el que desea recibir los SMS, actualizando su información personal a través del portal del paciente, de la APP GVA+Salud o de forma presencial en los centros de salud. En el caso de que surgieran dificultades técnicas o administrativas en el proceso, se estudiaría como alternativa el envío de todos los sms en ambas lenguas (castellano y valenciano).
- En relación con la actuación relativa a la **utilización no autorizada del puerto de Benidorm por parte de determinadas embarcaciones**, la dirección general con competencia en materia de puertos procedió a la cobertura del puesto de la Sección Jurídica que se necesitaba para la tramitación de expedientes sancionadores, aunque poco tiempo después se produjo una baja por IT, estando prevista la tramitación de los expedientes a la mayor brevedad posible.

Por otra parte, el Servicio de Administración de Puertos ha implementado un Plan de Control de Instalaciones en el ejercicio 2023 (aprobado el 6 de octubre de 2022) y en el mismo se ha programado la visita de control a las instalaciones del puerto de Benidorm para el mes de junio de 2023.

- En cuanto al ejercicio, **por parte de una funcionaria, de funciones distintas al puesto que ocupa, por estar adscrito a la Conselleria con competencias en materia de educación en lugar del Consorci de Museus de la Comunitat Valenciana, y su identificación pública con un cargo que no es el formalizado**, se ha emitido resolución de adscripción de cuatro puestos funcionariales al Consorci de Museus de la Comunitat Valenciana.

Adicionalmente, el ente ha sustituido la denominación del cargo de adjunta a la gerencia por el de jefa de unidad de coordinación del área expositiva en el organigrama de la página web del consorcio y dado instrucciones para que no se identifique adecuadamente la persona afectada en todas sus actuaciones.

- En relación con la actuación relativa a **retrasos en la aprobación de horarios del personal de administración y servicios (PAS) y personal de atención educativa (PAE)** por parte de la dirección territorial de Alicante se han adoptado las siguientes medidas:
 - Se ha modificado la aplicación OVICE para facilitar, por un lado, la introducción de los horarios por parte de los equipos directivos, y por otra, la aprobación de los horarios por parte de las direcciones territoriales.



- La Dirección Territorial ha diseñado una aplicación para analizar rápidamente los horarios y reunió telemáticamente a las direcciones de los centros educativos de la provincia para explicar el procedimiento de grabación de horarios
- En octubre de 2022, se vuelve a convocar la reunión para analizar el funcionamiento de los cambios en la plataforma OVICE y el funcionamiento de la aplicación diseñada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC).
- Está prevista una reunión durante el segundo trimestre de 2023 (fecha a determinar) con la DGTIC para implementar nuevos cambios en la plataforma OVICE que simplifican más aun el procedimiento, si es posible.

En relación con la recomendación de analizar las posibilidades de simplificación del procedimiento previsto para la aprobación de los horarios del PAE y del PAS, la dirección territorial no es competente para la modificación del procedimiento, pero sí ha adoptado las siguientes medidas de agilización en la aprobación de horarios:

- En junio de 2022 desde el Servicio de Personal no Docente de Atención Educativa se convocó a las tres direcciones territoriales para establecer criterios comunes en la hora de llevar a cabo el procedimiento de aprobación de horarios.
 - Está previsto el diseño de un curso de formación a las direcciones de los centros educativos sobre la gestión del PAE/ por parte de los servicios centrales y las direcciones territoriales (2.º trimestre de 2023).
- Sobre la falta de respuesta a una solicitud relativa al trámite de **creación, ampliación o segregación de coto de caza**, se ha modificado la información proporcionada en el apartado de trámites y servicios de la guía PROP, identificando el plazo máximo para resolver y el sentido del silencio, así como el recurso administrativo que se puede presentar, en cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 21.4 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por otra parte, la dirección general de medio natural y evaluación ambiental no ha implementado la recomendación de identificar en la normativa aplicable el sentido del silencio administrativo, especialmente en el caso de que se pretenda que tenga un efecto desestimatorio, y clarificar el plazo máximo previsto para resolver y notificar las solicitudes relativas a los procedimientos de segregación y ampliación de cotos.

- En relación con la **solicitud de devolución de ingreso indebido en la tramitación de licencia de pesca**, desde la dirección territorial de la Conselleria con competencia en materia de agricultura de la provincia de Valencia:
 - Se ha solicitado formación a la Agencia Tributaria Valenciana sobre la tramitación de las solicitudes telemáticas de devolución de ingresos indebidos a través del modelo 756. El 1 de diciembre de 2022 se realizó un curso de formación del IVAP sobre la tramitación de expedientes de devolución de ingresos indebidos a través de la aplicación TIRANT, a la que asistió el personal que utiliza la aplicación y gestiona expedientes de devolución de ingresos indebidos (15 personas). Respecto a los cursos de TIRANT ofertados por el IVAP para el año 2023, han sido solicitados por 9 personas de la D.T.



- Se han mantenido reuniones de trabajo con la Agencia Tributaria Valenciana para mejorar los procedimientos y agilizar la tramitación de estos expedientes.

Dado que todavía no se recibe ningún aviso o alerta de la aplicación TIRANT cuando se presenta una solicitud telemática, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se realizan consultas periódicas por parte de las personas que gestionan estos expedientes.
- Se realiza un control y seguimiento de los expedientes abiertos hasta su terminación, por persona asignada para esta tarea.
- Se reportan las incidencias tanto a la Agencia Tributaria Valenciana, como a la DGTIC, si bien ello conlleva un retraso en la tramitación de los expedientes.

Por parte de la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) se han realizado acciones formativas orientadas a la gestión de las liquidaciones por parte de las consellerias, que incluye la gestión de devoluciones de ingresos indebidos a través del IVAP. Asimismo, se abordará el sistema de envío de correos recordatorio a los usuarios, después de abordar la modificación que se está implementando en estos momentos en el cual se les facilitará nuevos criterios de búsqueda con el objetivo de realizar una localización y gestión más fácil de los expedientes de devolución de ingresos.

- Por lo que se refiere a la actuación realizada por **uso indebido de las instalaciones de un huerto urbano**, la Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA) ha realizado las siguientes actuaciones:
 - Mediante Resolución de la Dirección General de la EVHA de 28 de octubre de 2022 se ha acordado iniciar el procedimiento de declaración expresa de resolución del Convenio de Colaboración suscrito con el ayuntamiento de Alicante en cuanto a uso y mantenimiento del solar afectado, por causa legal de caducidad. Del citado acuerdo se dio traslado al ayuntamiento de Alicante para que en el plazo de 10 días formulase las alegaciones que estimase oportunas, sin que en el plazo concedido al efecto, se haya formulado alegación alguna a la resolución del convenio por caducidad.

Por otra parte, con carácter previo a la toma en consideración de la resolución del convenio de colaboración por parte del Consejo de Dirección de esta Entidad, en fecha 22 de noviembre de 2022, se solicitó el correspondiente informe a la Abogacía General de la Generalitat.

- En marzo del 2022, se remitió comunicación a la asociación de vecinos afectada en virtud de la cual, entre otros extremos, se les recordaba que no está permitido ningún uso distinto del de huerto urbano, sin la previa y expresa autorización de esa entidad, no habiendo tenido conocimiento EVHA desde esa fecha de que por parte de dicha asociación se haya realizado uso distinto de solar.
- No es intención de la entidad de la Generalitat suscribir un nuevo convenio con el ayuntamiento de Alicante pero al tenerse constancia de que en el solar de referencia existía acumulación de basuras y enseres, así como falta de poda y desbroce de la parcela, se han realizado diversas actuaciones de limpieza, desbroce y acondicionamiento.



- Por lo que se refiere a la actuación sobre el **funcionamiento de la unidad administrativa de sanciones**, la dirección territorial de la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica afectada, informa de lo siguiente:
 - Desde la subsecretaría de la Conselleria se ha iniciado un procedimiento de desalojo y recuperación de oficio por una ocupación irregular de un edificio propiedad de la Generalitat, de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley 14/2003, de 10 de abril, de Patrimonio de la Generalitat Valenciana.
 - En relación con las actas de denuncia por infracciones graves, cabe decir que todas ellas se han tramitado, no existiendo a la fecha denuncias por infracciones graves pendientes de incoar. Respecto de las actas de denuncia por infracciones leves, se ha reducido significativamente el plazo desde que la denuncia entra en la unidad de sanciones de la Dirección Territorial hasta la incoación del correspondiente expediente sancionador. El plazo se ha reducido a tres meses o menos en el momento de informar de la situación y se prevé que se siga reduciendo el plazo en los siguientes meses.
 - Los expedientes sancionadores abiertos que estaban asignados a un instructor que fue designado a otro departamento se encuentran finalizados.
 - La iniciación de los expedientes sancionadores se realiza prácticamente de un modo inmediato en el caso de denuncia por infracciones graves y en un plazo algo inferior a tres meses en el caso de denuncias por infracciones leves.
 - Se ha cubierto el puesto de jefatura de equipo de apoyo a la unidad de sanciones, lo que está facilitando una mejora significativa en el funcionamiento de toda la unidad, que incluye tanto las sanciones en materia de agricultura como las sanciones en materia de medio ambiente. Además, se ha creado una plaza de jefatura de unidad de sanciones que en cuanto se provisione, así como la plaza vacante de Técnico Jurídico, es previsible que mejore significativamente el rendimiento y la eficacia del funcionamiento de toda la unidad de sanciones de la Dirección Territorial.
- En relación con el cumplimiento de la legalidad vigente y el correcto funcionamiento de los servicios con competencia en materia de minería, impacto ambiental, forestal, vías pecuarias y espacios naturales protegidos en relación con la **explotación de una cantera**:
 - Por parte del área de minas, el Servicio Territorial de Castellón continuará realizando la supervisión de los trabajos de restauración y explotación minera mediante la supervisión documental y técnica del Plan de Labores que se presenten en el año 2023.

Desde la dirección general se llevan a cabo tareas de impulso y seguimiento de manera individual de expedientes particulares que hayan sido objeto de denuncia, consulta, o algo que indiquen que requieren un mayor estudio y análisis.



Por otro lado, para el impulso general de todos los expedientes, se han emitido distintas Instrucciones para impulsar y homogenizar estos trabajos en Alicante, Castellón y Valencia, disponibles en la intranet de la Conselleria.

- Por parte de la Dirección General de Medio Natural y de Evaluación ambiental, con la finalidad de cumplir con las recomendaciones formuladas por la IGS y proceder con la supervisión de los trabajos de restauración de la cantera, se solicita al órgano competente en minería la documentación necesaria, al no constar ningún registro de entrada de ésta.
- Respecto a la recomendación realizada por la IGS de contar con sistemas documentales completos, fiables y de fácil acceso, así como establecer canales de comunicación estables con los órganos competentes en materia de medio ambiente, que permitan una mayor eficacia en las actuaciones administrativas de seguimiento y control de las explotaciones mineras, aprobando el correspondiente protocolo, se nos comunica que de momento no se ha realizado.
- Por lo que se refiere a los **Centros Labora Formació**, se han recabado las tareas asignadas a cada puesto de trabajo y ya se dispone de un borrador de un manual de procedimiento. Por ello, en cumplimiento con la recomendación de la IGS, se creará en breve un grupo de trabajo, del que formarán parte tanto personal de los Labora Formació como de los servicios territoriales y de la Subdirección General de Formación, con la finalidad de analizar y homogeneizar las funciones de cada uno de los puestos de similares características y de esta forma llegar a disponer de un manual de procedimiento y organigrama de los respectivos Labora Formació.
- En relación con las **mejoras organizativas propuestas por la IGS en un Instituto de Educación Secundaria**, se han dado instrucciones al personal implicado sobre el reparto de tareas y no dejar la asignación de funciones a su autoorganización, evitando situaciones que pudieran dar lugar a conflictos entre el personal.

Además, se ha acordado hacer uso del ordenador para fines únicamente profesionales y eliminar el uso de la música en el espacio de trabajo por ser fuente de problemas; se ha establecido un sistema de control personal manteniendo el turno rotativo; y a principios de septiembre se establecieron medidas específicas para evitar conflictos, efectuándose algún requerimiento por ausencias o retrasos injustificados en el puesto de trabajo, en su caso.

Asimismo, por parte de la Dirección Territorial se está valorando la conveniencia de eliminar el requisito de subalterno residente o atribuir funciones asociadas con esta circunstancia que le diferencien del resto de personal subalterno, así como el hecho de soportar gastos como luz o agua.

- **En relación con el informe sobre sistemas de gestión y control de la contratación de asistencias técnicas en el ámbito de movilidad de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad** se hizo un análisis de prevención de riesgos de irregularidades y malas prácticas con recomendaciones de subsanación y mejora. En el informe, dada la presencia de banderas rojas, se recomendaba realizar una autoevaluación de riesgos en materia de contratación para



determinar si resultaba necesario incorporar nuevos controles que complementen los existentes, tanto en la fase de licitación como en la fase de ejecución.

En mayo de 2022 se remitió a la Subsecretaría de dicha conselleria el informe y se dio un plazo de 3 meses para informar a la inspección de las actuaciones realizadas, transcurrido el cual, **no se ha recibido ninguna comunicación al respecto**. En fecha 7 de febrero de 2023 se reiteró la petición de información **sin que tampoco se haya recibido respuesta**.

Dado el alcance de las recomendaciones efectuadas, por parte de la IGS se va a reiterar la importancia de su implantación.

- **Los procedimientos de autorización de servicio de transporte regular de viajeros de uso especial escolar y de grupos homogéneos** han sido objeto de mejora gracias al cambio de la aplicación informática denominada APE por una nueva herramienta que permite la tramitación de expedientes, de forma completa, desde su inicio hasta su conclusión, mediante la notificación de la resolución desde la propia aplicación. Esta herramienta ha sido adaptada para incorporar las especificaciones propias del procedimiento de otorgamiento de autorizaciones, tales como la incorporación de formularios específicos, la configuración del flujo de firmas, la notificación de actos y oficios desde la propia aplicación, la creación automática del expediente por la entrada de la solicitud, la recepción de documentación y su incorporación automática del expediente.

Por otra parte, se han estudiado medidas para simplificar o agilizar el procedimiento, no siendo posible la introducción de controles automatizados para comprobar algunos de los requisitos que son necesarios para aprobar las autorizaciones solicitadas, ya que las aplicaciones y registros que proporcionan la información no pertenecen a la Generalitat Valenciana y no está permitido el trasvase de datos desde la Administración propietaria de las mismas.

Denuncias por acoso laboral

- Como consecuencia de los informes elaborados por la IGS, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte ordenó la incoación de **dos expedientes disciplinarios** a las personas denunciadas para que se depuraran las posibles responsabilidades en que se hubiera podido incurrir, en ambos casos por un presunto acoso sexual. Del mismo modo, **se adoptaron provisionalmente las medidas necesarias** dirigidas a garantizar que las personas denunciadas no iban a coincidir con las personas denunciadas, en ninguna circunstancia, en sus centros de trabajo, tramitándose el correspondiente expediente de cambio de puesto de trabajo.

Por otra parte, por lo que se refiere a la recomendación de **valoración a efectos de la apertura de expediente disciplinario** por posible infracción leve en el ejercicio de las funciones por parte de un empleado público de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, el órgano competente ha evaluado la posible concurrencia de responsabilidad y ha informado a la IGS sobre la decisión adoptada de **improcedencia de apertura de expediente disciplinario**.



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 2022-2023, pone de manifiesto que el sistema sigue sin incorporar 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
- ✓ Registro de ayudas y 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 y Función Pública, 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. Seguimos 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) y de gestión de ayudas (SUGUS/ESTER).

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. Hay que destacar que, a la fecha de redacción de este informe, la implantación del sistema corporativo de gestión de la contratación sigue con un desigual grado de avance, ya que solo está implantado en la mitad de las consellerias, por lo que el uso de esta información para los análisis objeto del sistema SALER, resulta todavía de poca utilidad.

3. ESTADO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.

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, aunque en función del avance de los análisis que se están desarrollando, se evaluará 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.

Por otra parte, para el sistema de alertas, resulta de gran utilidad, la incorporación de todas las licitaciones que se tramitan desde todas las consellerias y entidades del sector público de la Generalitat, por ello se sigue trabajando en la incorporación de la información de todos los órganos de contratación a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, para su explotación de forma integrada con la información procedente del registro mercantil, y con la de altos cargos, mediante las herramientas de análisis de relaciones.

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. En dicho decreto, se define también una Comisión Técnica de Coordinación, que es la encargada de elaborar las propuestas de mapa de riesgos, en colaboración con la Inspección General de Servicios.

En sesión celebrada el 11 de marzo de 2022, la Comisión Técnica de Coordinación acordó la creación de grupos de trabajo para que, bajo la coordinación de la Inspección General de Servicios, se elaborara una propuesta de mapas de evaluación de riesgos de irregularidades y malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental en las áreas de gestión de contratación, subvenciones y personal. En estos grupos de trabajo se han definido los factores de priorización; se han identificado las fuentes de información; se han validado los datos obtenidos; y se ha obtenido una propuesta de relación priorizada de las consellerias y las entidades del sector público instrumental en base a su exposición al riesgo.

Con fecha 30 de diciembre de 2022, el Consell aprobó los **Mapas de Evaluación de Riesgos** para las tres áreas seleccionadas, en base a la propuesta elevada por la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat aprobada en sesión de 12 de diciembre de 2022. A partir de la relación priorizada obtenida en estos mapas se propondrán a las organizaciones y entidades seleccionadas, en 2023, la realización de planes individuales de autoevaluación con el objetivo de minimizar sus riesgos de irregularidades y malas prácticas.

5. COLABORACIÓN CON 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 el 2022**, 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 40 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.



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 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 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, y ya cuenta con información suficiente para realizar análisis que relacionen altos cargos, personas físicas y jurídicas, a través del BORME y licitaciones a partir de la información incorporada desde la Plataforma de Contratación del Sector Público.

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. 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.