

PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

(2020-2021)

GENERALITAT VALENCIANA



CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Planificación Estratégica,
Calidad y Modernización de la Administración Pública
Inspección General de Servicios



PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2020-2021

		PÁG.
I	PRESENTACIÓN DEL PLAN	2
II	INTRODUCCIÓN	4
III	MARCO NORMATIVO	5
IV	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN	8
	ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS ESTRATÉGICOS	14
	1. Planificación de la IGS y definición funcional de su sistema de gestión.	16
V	2. Transparencia y rendición de cuentas.	18
	3. Proyectos normativos.	21
	4. Relaciones de alianza y colaboración.	23
	ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS	29
	5. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas: Desarrollo del Proyecto SALER.	32
	6. Actuaciones Ordinarias: 6.a) Actuaciones de Inspección y Control. 6.b) Diagnósticos Organizativos y Evaluaciones de eficacia y eficiencia.	34
VI	7. Actuaciones Extraordinarias.	42
	8. Revisión de actuaciones de años anteriores.	42
	9. Atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral).	44
	10. Atención y tramitación de quejas de segunda instancia.	45
	11. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno.	45
	12. Actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos.	46
	ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS DE APOYO	54
	13. Atención y formación del personal de la IGS.	55
VII	14. Gestión de la Información.	56
	15. Asuntos Generales.	57
	16. Jornadas y eventos.	59
VIII	RECURSOS ASIGNADOS, APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN	60
	ANEXOS	63
IX	ANEXO 1. Fichas del plan.	63
	ANEXO 2. Acrónimos y abreviaturas.	132



I. PRESENTACIÓN

P

El plan de Actuación de la Inspección General de Servicios (IGS) que ahora se presenta recoge el conjunto de actuaciones que se van a desarrollar por este órgano de control durante el periodo 2020-2021. El plan tiene carácter bienal, lo que le confiere una mayor flexibilidad y una mayor eficiencia, ya que al estar las actuaciones previstas y programadas, se abordan con la planificación necesaria y suficiente para conseguir mejores resultados.

L

A

N

En la primera legislatura del Govern del Botanic, los principales esfuerzos se dedicaron, entre otros, a la recuperación de los derechos, poniendo a las personas en el centro de la actuación pública, y a la reparación del daño reputacional, recuperando el prestigio de la Comunitat Valenciana. Para ello, se contó con la labor de la Inspección General de Servicios, incrementando sus efectivos y dotándola de mayores competencias y mayor seguridad jurídica, mediante la presentación por el Consell de un proyecto de Ley, que fue aprobado por Les Corts en noviembre de 2018. Esta Ley regula sus funciones y principios de actuación, a la vez que crea un sistema de alertas preventivo, pionero en España, que cuando esté en pleno funcionamiento permitirá que aquellas irregularidades o malas prácticas que se detecten se puedan corregir sin esperar a que se produzca una denuncia o se sustancie en los tribunales.

I

G

S

En esta legislatura se inicia un nuevo periodo en el que desde la Conselleria que dirijo hemos asumido las competencias en materia de modernización, mejora de la calidad y de inspección general de servicios. Por ello, en esta una nueva etapa, sin abandonar los retos anteriores ni su papel de garante del cumplimiento de la legalidad, así como de la eficacia y eficiencia, la Inspección General de Servicios tendrá entre sus metas la mejora en la gestión de los servicios públicos, aportando su visión global respecto al funcionamiento de la administración del Consell. Es hora de avanzar en la mejora de la calidad, desde un planteamiento global de modernización y simplificación, poniendo en el centro la mejora de los servicios a la ciudadanía y a las empresas, dando respuesta a los problemas y exigencias que plantea la actual gestión pública.

2

0

2

0

-

2

0

2

1

Así pues, desde esta Conselleria, a través de la dirección general de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la administración pública, vamos a dedicar los esfuerzos necesarios para hacer efectivo el mandato de nuestro Estatut d'Autonomia, que consagra el derecho de la ciudadanía a tener unos servicios públicos de calidad. Asimismo, queremos lograr una administración que de respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, impulsando todas las palancas necesarias para ello: desde la planificación, estableciendo unas metas a las que llegar y unos objetivos que conseguir, poniendo de relieve la importancia de las personas que trabajan en cada departamento o unidad, los recursos materiales necesarios, la revisión y mejora de los procesos y procedimientos que los desarrollan, para que cumplan su razón de ser y no supongan una traba por las exigencias de documentación que, en muchas ocasiones, conlleva una carga administrativa que resulta desproporcionada.

Es necesario incidir en la cultura de servicio público y en ajustar los requerimientos burocráticos de manera proporcionada, teniendo siempre en cuenta las necesidades y también las expectativas de aquellas personas a quienes servimos.



I. PRESENTACIÓN

P

L

A

N

Para elaborar este plan se ha tenido en cuenta la experiencia de años anteriores, los informes elaborados por las quejas y denuncias recibidas, así como la mejora de servicios públicos considerados fundamentales, bien por su relevancia pública o bien por su impacto en la satisfacción de las personas que los demandan, siempre desde la independencia e imparcialidad que caracteriza este órgano de control. El plan se articula en varios apartados, siguiendo la estructura de una gestión por procesos, e incluye como anexo las fichas correspondientes a cada actuación, en la que se establecen los objetivos e indicadores que permitirán medir y evaluar los resultados obtenidos en cada una de las actuaciones previstas.

El compromiso de avanzar en una buena administración tiene en la IGS un doble cometido: por una parte impulsando las buenas prácticas, y evitando las irregularidades y las malas prácticas, y por otra ayudando a los diferentes departamentos a mejorar la calidad de los servicios que prestan.

Entre los objetivos generales previstos en el Plan me gustaría destacar por su relevancia los siguientes:

I

G

S

2

0

2

0

-

2

0

2

1

- El desarrollo de metodologías y herramientas tecnológicas que permitan avanzar en el despliegue del sistema de alertas SALER, mediante el análisis de riesgos, derivado de la elaboración de Mapas de Riesgos y la ejecución de planes individuales de autoevaluación, y con el diseño e implementación de aplicaciones informáticas específicas, en aras a prevenir las irregularidades y malas prácticas administrativas.
- Promover la excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat a través del desarrollo de acciones concretas dirigidas a implantar una cultura de gestión de calidad en la Generalitat y generalizar el uso de instrumentos de mejora de la calidad.
- Contribuir al buen gobierno de la Generalitat y mejorar el funcionamiento de su administración a través de la realización de auditorías, análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia.

Finalmente, quiero subrayar que en aras a garantizar la máxima transparencia en su actuación y la permanente rendición de cuentas, el plan recoge la obligación de publicar información básica sobre los resultados obtenidos en cada actuación inspectora que se realice, incluyendo un extracto de las conclusiones y recomendaciones efectuadas, siempre con el máximo respeto al deber de confidencialidad y del máximo respeto a la protección de datos de carácter personal. Asimismo, se va a evaluar de forma sistemática el grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo.

Gabriela Bravo Sanestanislaó
Consellera de Justícia, Interior y Administració Pública



II. INTRODUCCIÓN

El **Plan de la Inspección General de Servicios 2020-2021** da respuesta a la previsión contenida en el artículo 9 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, disposición que expresamente señala que: *“la actuación de inspección general de los servicios se desarrollará, con carácter ordinario, a través del Plan Anual de Actuación que contendrá todas las acciones programadas a realizar a lo largo del año. En dicho plan, tendrán el carácter de extraordinarias, todas aquellas otras actuaciones no previstas en el plan anual como actuaciones ordinarias que sean ordenadas por la subsecretaría de esta conselleria, las cuales serán igualmente comunicadas a los órganos destinatarios de las mismas”*.

Al igual que en los dos planes anteriores, en esta segunda legislatura, se mantiene un horizonte de vigencia bienal para este nuevo plan, con el fin de dotarlo de una mayor flexibilidad en su ejecución, flexibilidad que resulta necesaria toda vez que muchas de las actuaciones a desarrollar por la Inspección General de Servicios (en adelante IGS) tendrán un carácter sobrevenido o extraordinario que resulta, *a priori*, imposible de prever.

A ello hay que añadir la nueva orientación que resulta de su nueva adscripción a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública a través de su Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, órgano directivo de la Secretaría Autonómica de Justicia y Administración Pública que *“ejerce las funciones establecidas en el artículo 70 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y las demás previstas en el ordenamiento jurídico, en materia de inspección general de servicios, simplificación administrativa, planificación e innovación para la implementación de nuevas técnicas de organización e instrumentos de trabajo tendentes a la mejora de la eficiencia y eficacia de la Administración Pública, así como el desarrollo y aplicación de las diferentes herramientas de impulso, difusión y gestión del conocimiento en el ámbito de la Administración”* (Artículo 75 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).

La creación de este nuevo órgano directivo, al que se adscribe la IGS, responde a la voluntad del Consell para avanzar de forma decidida en la modernización de nuestra administración, proceso que se considera prioritario y en el que la IGS deberá jugar un importante papel que, sin dejar de atender y ejercer sus funciones en materia de control e inspección inherentes a su misión esencial de unidad de control interno, en especial en lo relativo al control de legalidad, de eficacia y eficiencia, refuerce y potencie sus actuaciones en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.

Por otra parte, es importante destacar que este nuevo plan se formula cuando ya ha entrado en vigor la Ley 22/2018, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, ley que ha supuesto un hito importante en el devenir de la IGS que ha visto, desde el punto de vista jurídico, reconocido y reforzado su papel como máximo órgano de control interno de la Generalitat.



III. MARCO NORMATIVO

A continuación relacionamos, ordenado por rango normativo y cronológico, el conjunto de disposiciones -leyes, disposiciones reglamentarias o acuerdos del Consell-, en que se fundamentan y apoyan las diferentes líneas de actuación, objetivos y actividades recogidas en este plan:

- Ley orgánica 1/2006 de 10 de abril de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que, en su artículo 9.2, establece y garantiza el derecho de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana a gozar de servicios públicos de calidad.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- 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.
- Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC) modificado por el Decreto 81/2016, de 8 de julio, del Consell.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.
- Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.



- 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.
- Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.modificado por el Decreto 218/2017, de 29 de diciembre.
- Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell, por el cual se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (CIPIMAP).
- Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat.
- Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público.
- Orden 7/2015, de 28 de abril, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba la credencial de identificación del personal inspector de la Inspección de Servicios de la Administración de la Generalitat.
- Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección.
- Orden 2/2017, de 31 de mayo, de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se regulan las condiciones de la designación de personal inspector con carácter extraordinario adscrito a la Inspección General de Servicios.
- Acuerdo de 6 de noviembre, del Consell, por el que se aprueba el Protocolo por el que se establecen los criterios relativos a la iniciación y tramitación de procesos de investigación, a instancia de denuncia o petición razonada de otros órganos, desarrollados por la Inspección General de Servicios (Publicado en el DOCV el 18 de noviembre de 2015, por Resolución, de 12 de noviembre de 2015, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación).
- Protocolo de seguimiento y coordinación de denuncias de carácter sectorial de 2 de diciembre de 2016.
- Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat (publicado en el DOCV de 30 de enero de 2018).



- Resolución de 26 de febrero de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la cual se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios de la Generalitat (DOGV n.º 8251 de 09.03.2018).
- Resolución de 31 de enero de 2019, del conseller de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la cual se establece la entrada en vigor del capítulo primero del título segundo de la Ley 22/2018, relativo al sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (DOGV n.º 8482 de 07.02.2019).



IV. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN

El presente plan responde al cumplimiento de la **misión y visión** de la IGS, declaraciones revisadas con motivo de la elaboración de este plan que, junto con los **valores** que las inspiran y que rigen el comportamiento de todo el personal a su servicio, reproducimos a continuación:

MISIÓN	<p>La IGS, como máximo órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, tiene como misión: Velar por el cumplimiento de la legalidad y la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas, así como por el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia y equidad, exigibles a todas las organizaciones públicas que integran nuestra administración, y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.</p>
VISIÓN	<p>Queremos ser una unidad de control interno, reconocida por su profesionalidad, independencia e imparcialidad, referente en la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas y garante del cumplimiento de la legalidad. Una unidad que colabora para conseguir que la Generalitat sobresalga, dentro y fuera de nuestra comunidad, por su nivel de excelencia en la gestión y en la prestación de unos servicios públicos de calidad.</p>
VALORES	<p>La IGS y todas las personas que la integran, basan todas sus actuaciones en los siguientes principios que se comprometen a garantizar:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Defensa del interés general, neutralidad y proporcionalidad en el ejercicio de la función inspectora.2. Independencia y plena autonomía respecto de los órganos superiores e imparcialidad en el ejercicio de su función.3. Confidencialidad y protección de la intimidad respecto de las investigaciones y asuntos que se conozcan.4. Vocación de servicio a la ciudadanía y a la propia Administración Autonómica, apostando por la transparencia y la rendición de cuentas.5. Responsabilidad, objetividad, rigor, diligencia y celeridad en nuestro trabajo.6. Profesionalidad y cordialidad en las relaciones personales.7. Apuesta decidida por la prevención y la detección precoz de riesgos asociados a las irregularidades y malas prácticas administrativas.8. Promoción de la innovación, la creatividad y el aprendizaje continuo.9. Fomento de la participación y el trabajo en equipo.10. Voluntad permanente de colaboración y cooperación con otras Administraciones Públicas.

I
G
S



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

El plan de la IGS, para el periodo 2020-2021 (en adelante Plan IGS 2020_2021), persigue alcanzar los siguientes **OBJETIVOS GENERALES**:

O
B
J
E
T
I
V
O
S

G
E
N
E
R
A
L
E
S

1. **Desarrollar la Ley 22/2018, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas** para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, a través de elaborar y tramitar un proyecto de reglamento que revise, actualice y sustituya al actual Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.
2. Desarrollar metodologías y herramientas tecnológicas que permitan a la IGS avanzar en el **despliegue del sistema de alertas SALER**, mediante el análisis de riesgos, derivado de la elaboración de Mapas de Riesgos y la ejecución de planes individuales de autoevaluación, y con el diseño e implementación de aplicaciones informáticas específicas, en aras a prevenir las irregularidades y malas prácticas administrativas.
3. Culminar el **desarrollo del sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER)**, ya iniciado en ejecución del plan anterior, que ordene y agilice todos sus procesos, optimice sus recursos y mejore su productividad, todo ello para lograr la máxima efectividad en el cumplimiento de su misión.
4. Priorizar y dirigir acciones específicas, en distintos ámbitos de gestión, para hacer un **efectivo control de legalidad** en las actuaciones de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
5. Hacer un seguimiento efectivo del grado de **cumplimiento de las recomendaciones de mejora formuladas por la IGS** en desarrollo de aquellas actuaciones de inspección y control más relevantes ejecutadas en años anteriores.
6. Prestar una atención efectiva y ágil a las **denuncias, quejas y reclamaciones** presentadas ante la IGS.



O B J E T I V O S G E N E R A L E S

7. Promover la **excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos** prestados por la Generalitat a través del desarrollo de acciones concretas dirigidas a implantar una cultura de gestión de calidad en la Generalitat y generalizar el uso de instrumentos de mejora de la calidad tales como las cartas de servicios y la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad.
8. Contribuir al buen gobierno de la Generalitat y mejorar el funcionamiento de su administración a través de la **realización de auditorías, análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia**.
9. Potenciar y desarrollar una efectiva política de **alianzas y colaboraciones** en aquellas materias competencia de la IGS, con otros órganos de control internos y externos y con órganos responsables de impulsar y ejecutar las políticas de calidad, tanto de la propia Generalitat como con los de otras administraciones públicas.
10. Ejercer una **coordinación efectiva de los órganos sectoriales de inspección** de la Generalitat, aunando esfuerzos y evitando duplicidades en el desarrollo de sus actuaciones.
11. Reforzar y potenciar la **formación del personal** adscrito a la IGS y su **participación activa en actos y eventos** relacionados con materias de su competencia.
12. Visibilizar y poner en valor el trabajo desarrollado por la IGS a través de desarrollar acciones dirigidas a garantizar la máxima **transparencia** en su actuación y la permanente **rendición de cuentas**.

El **contenido** del Plan IGS 2020-2021, al igual que en el plan anterior, mantiene un estructura de presentación similar, agrupando todas sus acciones y/o proyectos con un enfoque de gestión por procesos.

Así, la **formulación y despliegue** de estos objetivos generales, **en el plano operativo**, las agrupamos en los siguientes tres **tipos de procesos** que ordenan las distintas actividades que desarrolla la IGS en cumplimiento de su misión (procesos que gráficamente quedan detallados en el **mapa de procesos** que insertamos a continuación de este apartado):



PROCESOS ESTRATÉGICOS

Vinculados con la política y estrategia de la organización y orientados a alcanzar su visión, comprenden y agrupan, en subprocesos, el desarrollo de las estrategias de alianza y colaboración, transparencia y rendición de cuentas, la propia planificación de la IGS, el desarrollo y mantenimiento de su propio sistema de gestión y diversas actuaciones a realizar en el ámbito normativo.

PROCESOS OPERATIVOS

Están directamente relacionados con el cumplimiento de la misión de la IGS y que comprenden el desarrollo del proyecto del sistema de alertas preventivas (SALER), las actuaciones ordinarias incluidas en su planificación anual (de inspección y control, análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia), actuaciones extraordinarias de inspección, revisión y seguimiento de actuaciones de años anteriores, atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral), tramitación de quejas de segunda instancia, instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno y actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos.

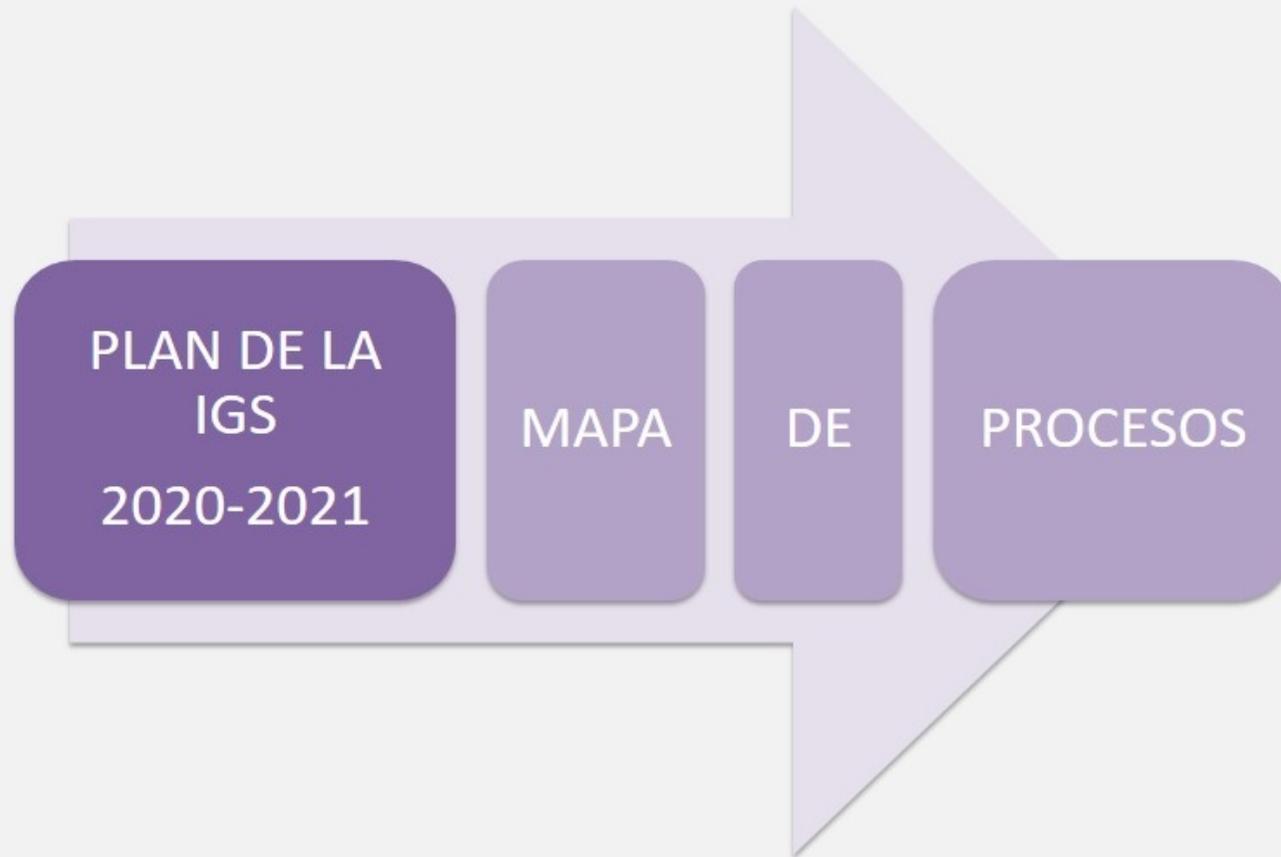
PROCESOS DE APOYO

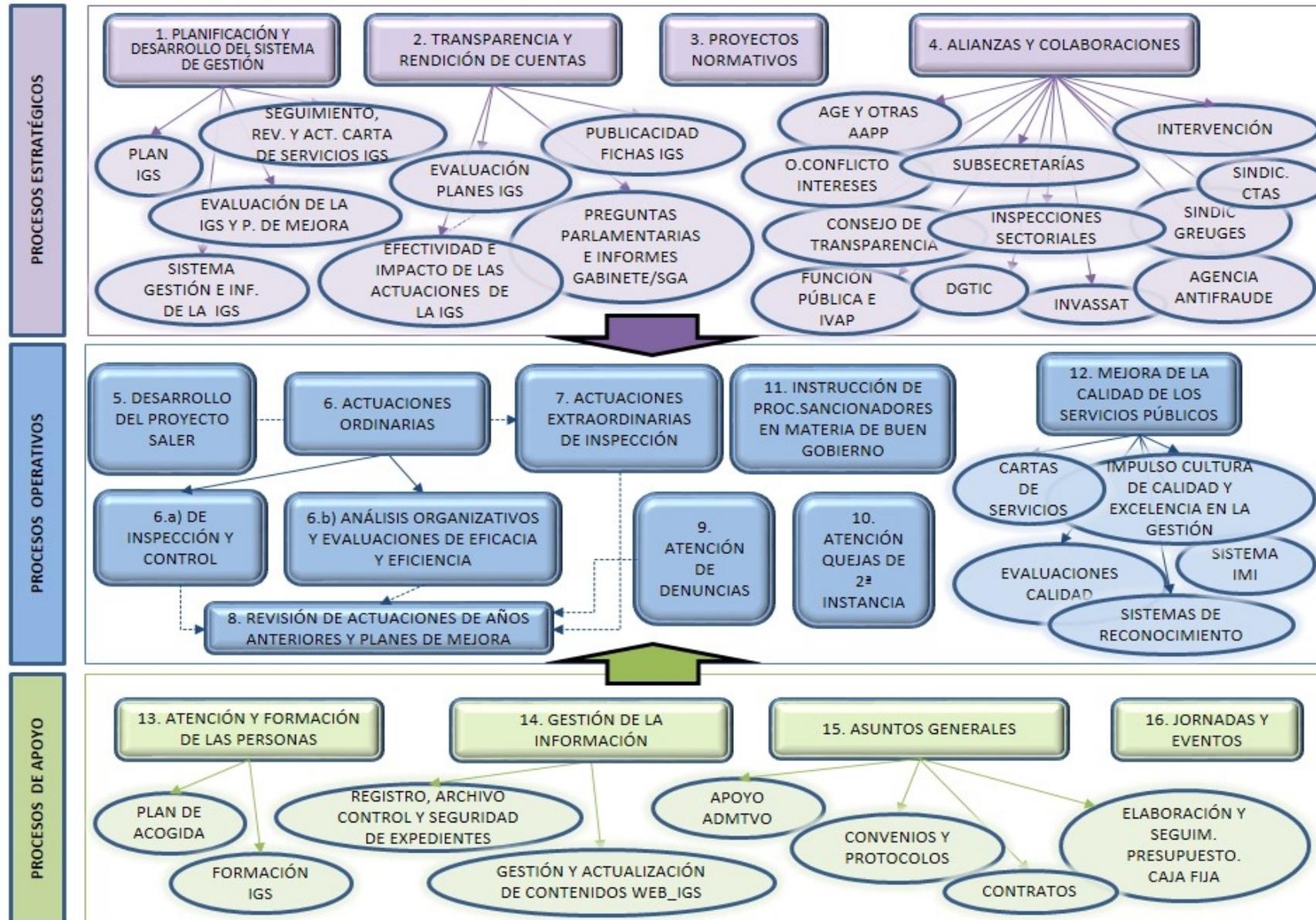
Dirigidos a facilitar el buen desarrollo de los procesos anteriores, que incluyen los subprocesos de atención y formación al personal de la IGS, los de gestión de la información, asuntos generales, elaboración y seguimiento presupuestario y gestión de caja fija y la organización, celebración, y/o participación en su caso, de jornadas y eventos relacionados con materias de interés para la propia IGS (de inspección y de mejora de la calidad de los servicios públicos).

I
G
S

En esta agrupación hay que destacar, no obstante, que fruto de la elaboración de este nuevo Plan 2020-2021 y como resultado de la reciente adscripción de la IGS a la **Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración**, se ha procedido a revisar y actualizar el vigente mapa de procesos y la asignación que internamente se realiza de las propiedades de dichos procesos al personal de la organización. Los cambios más significativos e importantes tienen que ver, sobre todo, con el refuerzo que se quiere dar a las diferentes acciones dirigidas a apoyar y mejorar la calidad de los servicios públicos, que abandonan su carácter complementario para adquirir, junto a las actuaciones ordinarias y extraordinarias de inspección, un mayor protagonismo en este nuevo plan bienal.

Por último señalar que en el **anexo 1** que acompaña a este plan se presentan, de forma ordenada y en formato resumido (“fichas”), todas las acciones y/o proyectos concretos que, en el plano operativo y agrupadas por procesos, integran el plan y que se describen a continuación en los tres apartados siguientes (apartados V, VI y VII).







V. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS ESTRATÉGICOS

1. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN

- 1.1. Elaboración y aprobación del Plan de la IGS 2020-2021 y desarrollo posterior de tareas de seguimiento, revisión y actualización.
- 1.2. Implementar en su totalidad el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER).
- 1.3. Seguimiento, revisión y actualización de la Carta de Servicios de la IGS.
- 1.4. Realizar la contrastación externa de la autoevaluación realizada de la IGS en 2019 y poner en marcha dos planes de mejora derivados de dicha evaluación.

2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- 2.1. Elaboración, remisión al Consell y publicación del informe final de resultados de ejecución del plan de la IGS 2018-2019 (Informe a elaborar en el primer trimestre de 2020).
- 2.2. Elaboración, remisión al Consell y publicación del informe anual de resultados de ejecución del plan de la IGS 2020-2021, al finalizar su primer año de ejecución (Informe a elaborar en el primer trimestre de 2021).
- 2.3. Evaluar de forma sistemática el grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo por la IGS.
- 2.4. Elaboración y publicación de fichas resumen individualizadas de todas las actuaciones de la IGS.
- 2.5. Elaboración de informes en respuesta a peticiones de les Corts y de los órganos superiores de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

3. PROYECTOS NORMATIVOS

- 3.1. Proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- 3.2. Proyecto de Decreto, del Consell, por el cual se aprueba un código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades.
- 3.3. Proyecto de Orden de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- 3.4. Proyecto de Orden de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba la credencial de identificación del personal inspector de la Inspección de Servicios de la Administración de la Generalitat.

P
L
A
N
I
G
S



V. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS ESTRATÉGICOS

4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN

- P**
L
A
N
I
G
S
- 4.1. Con las inspecciones sectoriales de la GVA (de sanidad, educación y servicios sociales).
 - 4.2. Con la Intervención General a través de la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.
 - 4.3. Con otros órganos de la Administración del Consell (Subsecretarías, DG de Función Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicto de Intereses y Oficina de Apoyo técnico al Consejo de Transparencia).
 - 4.4. Con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.
 - 4.5. Con otros órganos externos de la Generalitat (Síndic de Greuges y Sindicatura de Comptes).
 - 4.6. Con órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios, en el ámbito estatal y autonómico, y con otras administraciones públicas.



1

PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN.

1.1 Elaboración y aprobación del Plan de la IGS 2020-2021 y desarrollo posterior de tareas de seguimiento, revisión y actualización.

La elaboración de una planificación de las actividades a desarrollar por la IGS, es una actuación que da respuesta al mandato legal recogido tanto en la Ley 22/2018 de la IGS como en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat. Esta última norma establece, en su artículo 9, que la actuación de inspección general de los servicios se desarrollará, con carácter ordinario, a través del Plan Anual de Actuación que contendrá todas las acciones programadas a realizar a lo largo del año. El plan, tras su aprobación por la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, como órgano directivo que ostenta esta competencia en la actualidad, será comunicado a las diferentes consellerías y entidades, con la antelación suficiente para organizar el calendario de realización de las inspecciones. En dicho plan, tendrán el carácter de extraordinarias, todas aquellas otras actuaciones no previstas en el plan anual como actuaciones ordinarias que sean ordenadas por la dirección general antes citada, las cuales serán igualmente comunicadas a los órganos destinatarios de las mismas.

Respecto al ámbito de actuación del plan y de acuerdo con la Ley 22/2018 antes citada, se extiende (Art. 2) al conjunto de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, entendiendo este en los términos definidos en el artículo 2.3 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones. No obstante lo anterior, el ejercicio de dicha competencia es independiente de aquellas otras competencias atribuidas, legal y reglamentariamente, a distintos órganos de inspección o control de los servicios pertenecientes a diferentes ámbitos departamentales o sectoriales, y, en especial, sin perjuicio del control interno sobre la gestión económico-financiera que corresponde a la Intervención General de la Generalitat.

El plan anual para 2020 formula e integra todas sus acciones, siguiendo una práctica repetida en los últimos años por la IGS, dentro de un plan bienal que abarcará el periodo 2020-2021, periodicidad que se mantiene por la mayor y necesaria flexibilidad que proporciona este horizonte temporal de programación en el proceso de planificación.

En relación con las tareas de seguimiento, revisión y actualización del Plan señalar que, en el primer trimestre de 2020, cumpliendo la previsión ya incluida en el plan bienal anterior, se prevé elaborar y publicar el correspondiente informe de evaluación final de resultados de dicho plan, ejecutado durante 2018 y 2019. Del mismo modo y en desarrollo de este nuevo plan 2020-2021 se prevé la realización de un control periódico de su ejecución (trimestral) que conllevará la elaboración de los correspondientes informes de evaluación anual y en todo caso si procede, tras su primer año de ejecución, de una revisión y actualización que se hará efectiva en 2021. Estas actuaciones de control, seguimiento y evaluación se incorporan en el apartado 2 de transparencia y rendición de cuentas de este plan (puntos 2.1 y 2.2).



1.2 Implementar en su totalidad el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER).

Actuación dirigida a conseguir implementar, en su totalidad, el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER) ya avanzado en desarrollo del plan anterior. El objetivo final es poder disponer de un sistema de gestión que, soportado en una aplicación informática específica y propia, permita la tramitación de expedientes de todas las actuaciones desarrolladas por la IGS inspectoras, integrado con los canales de entrada (registro telemático y canal CONFIDENT-GVA), garantizando la confidencialidad y seguridad de la información.

Esta actuación es la consecuencia natural del impulso que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público han dado a la digitalización de las Administraciones públicas españolas del que se derivan distintas obligaciones en torno a la administración electrónica que propician una mayor eficacia, innovación y modernización. Las nuevas obligaciones, introducidas por esas leyes, obligan a que la actuación administrativa se realice contando con las herramientas y recursos necesarios que aseguren la relación electrónica con las personas físicas, tramitar y archivar electrónicamente los expedientes promoviendo un funcionamiento electrónico interno y una forma de trabajo, que garantice la adecuada coordinación e interoperabilidad con otras Administraciones.

1.3 Seguimiento, revisión y actualización de la Carta de Servicios de la IGS.

En ejecución del Plan de la IGS 2018-2019, se elaboró, aprobó y publicó la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios (Resolución de 26 de febrero de 2018, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios de la Generalitat), y ello con la finalidad de potenciar la visibilidad de la IGS y, sobre todo, como demostración de algunos de los valores que inspiran el comportamiento de esta unidad entre otros, los que hacen referencia a la vocación de servicio a la ciudadanía, la apuesta por la transparencia y la rendición de cuentas, y la responsabilidad, objetividad, rigor, diligencia y celeridad en nuestro trabajo.

En ejercicio de este nuevo plan se mantiene por ello y se incluye como actividad el mantenimiento de dicha carta de servicios y la publicación periódica de los indicadores que permiten controlar el cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos. Anualmente se elaborará, además, un informe de evaluación que revisará el cumplimiento de dichos compromisos para, en su caso, proceder a su actualización.

Relacionado con el proyecto “Sistema de Gestión de Cartas de Servicios de la Generalitat”, recogido en el punto 12.5 de este mismo plan, la carta de servicios de la IGS se incorporará a dicho sistema de gestión corporativo y en él grabará y actualizará periódicamente sus compromisos e indicadores de resultados dirigidos a cumplir los valores objetivos que se compromete a alcanzar, mantener y mejorar.



1.4 Realizar la contrastación externa de la autoevaluación realizada de la IGS en 2019 y poner en marcha dos planes de mejora derivados de dicha evaluación.

En ejecución del Plan anterior, la IGS realizó en 2019 un proceso de diagnóstico de la unidad utilizando para ello la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat aprobada en su día y soportada en la aplicación SIGCAP, de cuyo resultado se obtuvo el correspondiente informe de autoevaluación, de fecha 18 de septiembre de 2019.

Como continuación de dicha actuación procede incorporar en este nuevo plan la realización de la correspondiente contrastación externa (evaluación de calidad) que valide dicha autoevaluación y de la cual se derivará el diseño y ejecución de dos proyectos que den respuesta y atiendan dos áreas de mejora prioritarias de entre aquellas que fueron identificadas en la autoevaluación.

La evaluación externa que valide la autoevaluación inicial se llevará a cabo junto con el resto de contrastaciones externas de autoevaluaciones ya efectuadas, en ejecución del plan anterior, o las nuevas que se realicen en 2020 en ejecución de este nuevo plan, a través de la contratación de los servicios previstos y que se describen en el punto 12.2.

2 TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Desde el año 2016 la IGS, dando respuesta a las obligaciones derivadas de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, puso en marcha varias iniciativas destinadas a ofrecer a la ciudadanía información concreta sobre las actuaciones que desarrolla dentro de su marco competencial y ello con el objetivo de dar a conocer a través del portal de transparencia GVA-Oberta, por una parte, la programación de la actividad de la IGS cuya difusión se lleva a cabo mediante la publicación de los planes aprobados y, por otra parte, ofrecer la oportunidad de conocer y evaluar las actuaciones realizadas.

La firme voluntad de transparencia y rendición de cuentas en las actuaciones desarrolladas por la IGS han tenido reflejo y mayor respaldo jurídico a partir de la aprobación de la Ley 22/2018 de la IGS, disposición que enmarca la actividad de rendición de cuentas que, de manera transparente, se realiza desde la IGS por las siguientes vías:

2.1 Elaboración, remisión al Consell y posterior publicación del informe final de resultados de ejecución del plan de la IGS 2018-2019.

La realización, remisión al Consell y publicación posterior de un informe de evaluación de los resultados de la ejecución del Plan de la IGS, se justifica y da respuesta al mandato recogido en la Ley 22/2018 de la IGS (en su Artículo 9) 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”. Junto a ello, la previsión contenida en el artículo 9. 3.2, l)



de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, ordena expresamente publicar anualmente el plan y los informes de seguimiento del mismo de la IGS.

Se persigue así, en primer lugar, evaluar y dar cuenta al Consell del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes de actuación de la IGS y, por otra parte, a través de la publicidad del informe se pretende ofrecer a la ciudadanía dicha información acompañada de la justificación sobre las posibles desviaciones o cambios realizados en la planificación de la actividad de la IGS. Todo ello con el fin de promover en nuestra administración la necesaria transparencia informativa en el ejercicio de la actividad pública, y la rendición de cuentas que exige y demanda la ciudadanía.

En cumplimiento de todo lo anterior, el informe correspondiente a la evaluación final de resultados del Plan de la IGS 2020-2021 se elaborará, remitirá al Consell y se publicará, en el primer trimestre de 2021, a través de la página Web de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y del portal GVA-Oberta.

2.2 Elaboración, remisión al Consell y publicación del informe anual de resultados de ejecución del plan de la IGS 2020-2021, al finalizar su primer año de ejecución.

El hecho de que la planificación de la IGS, por las razones ya señaladas en el apartado de Introducción del Plan, sea bienal, determina que al finalizar el ejercicio 2020 se elabore también, en el primer trimestre de 2021, un primer informe de evaluación de resultados que, en cumplimiento de las previsiones normativas señaladas en el apartado anterior, será igualmente remitido al Consell y publicado a través de la página Web de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y del portal GVA-Oberta. Dicho informe recogerá los cambios y adaptaciones que, en su caso y por razones justificadas, se hayan producido en el desarrollo y despliegue del Plan inicial.

2.3 Evaluar de forma sistemática el grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo por la IGS.

La necesidad de evaluar de forma sistemática el grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo por la IGS, así como de los problemas de funcionamiento detectados en los órganos y unidades objeto de control (todo ello en cumplimiento de lo previsto en el Art. 9 de la citada Ley 22/2018 de la IGS) determina que se incluya en este Plan y se sistematice la realización de un seguimiento pormenorizado del grado de cumplimiento de dichas recomendaciones.

Este seguimiento permitirá, dando cumplimiento a la previsión normativa anterior, incluir en los informes anuales de evaluación (los señalados en los apartados 2.1 y 2.2 anteriores) la correspondiente valoración del grado de cumplimiento obtenido como resultado de las distintas actuaciones desarrolladas por la IGS.



2.4 Elaboración y publicación de fichas resumen individualizadas de todas las actuaciones desarrolladas por la IGS.

Actuaciones que derivan de mantener el compromiso, ya iniciado en 2016, de publicar a través de la página Web de la Conselleria y del Portal GVA-OBERTA, información periódica del resultado de las actuaciones desarrolladas por la IGS, con las únicas limitaciones derivadas, por una parte, del cumplimiento de la Ley de Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y, por otra, de la propia naturaleza de “actuaciones previas” que corresponde a las investigaciones realizadas, de acuerdo con lo que dispone el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat (DOCV 7271 de 12.05.2014).

Al interés por publicitar y difundir información de la actividad desarrollada por la IGS, en respuesta a la mayor demanda de información y participación que reclama la ciudadanía como sujeto de la acción pública, se une la obligación derivada de la propia Ley de la IGS que, en su artículo 35.2, dedicado a la comunicación y publicidad de los informes definitivos de resultado establece que “En el Portal de Transparencia de la Generalitat se publicará información básica sobre los resultados obtenidos en cada actuación inspectora que tenga su origen en los supuestos señalados previstos en el artículo 30.1, incluyendo un extracto de las conclusiones y recomendaciones efectuadas”.

Se persigue con ello ofrecer información más concreta sobre las actuaciones de la IGS derivadas de su plan de actuación con el fin de dar a conocer qué tipo de asuntos concretos se están tratando y cuál es el trabajo realizado por la inspección con relación a los mismos. Para ello se ha elaborado un modelo normalizado de ficha en la que se recoge, de forma sintética, la información que se considera relevante: el origen de la actuación, su objeto y naturaleza, los resultados obtenidos en los que se destacan las principales conclusiones y recomendaciones de mejora o corrección, en su caso, de las deficiencias o irregularidades en el funcionamiento de los servicios públicos detectadas por este órgano de control. Todo ello teniendo en cuenta la necesaria confidencialidad exigida en este tipo de actuaciones. En las actuaciones relacionadas con denuncias por posible acoso laboral se aplica un régimen de confidencialidad absoluto, por lo que únicamente se publicita la apertura y resolución de la correspondiente actuación, sin especificar más datos.

La decisión de que su publicidad se realice a través de internet, mediante la Web de la Conselleria y del Portal GVA-OBERTA conlleva que el ámbito de difusión de la información alcance a cualquier persona física o jurídica, institución u organismo que pueda estar interesada en consultarla. Se establece un compromiso de publicar las fichas en el plazo de un mes desde que haya finalizado cada actuación realizada por parte de la IGS.

2.5 Elaboración de informes en respuesta a peticiones de les Corts y de los órganos superiores de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

En este punto se recogen todas aquellas acciones -elaboración de informes en su mayoría-, derivadas de atender y resolver, en plazo, las peticiones de información que puedan recibirse de les Corts y,



también, aquellas que se solicitan desde otros órganos de la propia conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y, en particular, las solicitadas o canalizadas a través del Gabinete de la persona titular de la conselleria, de la propia Subsecretaría del departamento o de su secretaría general administrativa.

3 PROYECTOS NORMATIVOS

La especialidad de las competencias atribuidas a la IGS conlleva que, de forma habitual y como actuación propia, deba abordar la realización de tareas normativas dirigidas a la elaboración y tramitación de proyectos de ley, decretos, órdenes, etc., directamente relacionados con sus competencias y funciones, tanto de las que conciernen a su misión esencial de control e inspección en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental como de aquellas otras tareas que guardan relación con su activa participación en la mejora de la calidad de los servicios públicos, la modernización o simplificación administrativas prevista en el artículo 4.6 del decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Generalitat.

Los proyectos normativos previstos para el presente plan son los que se exponen a continuación:

3.1 Proyecto de Decreto del Consell de desarrollo de la ley 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.

La aprobación de la *Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental* ha supuesto la puesta en marcha del sistema de alertas, así como la regulación de las funciones y atribuciones de la IGS mediante una norma con rango de ley. Todo ello exige un desarrollo reglamentario cuyo contenido viene marcado por las propias remisiones que realiza la ley a un desarrollo ulterior.

Entre otros aspectos, resulta necesario regular: los mecanismos necesarios para proteger la intimidad y privacidad de las personas que presenten denuncias, la protección de aquellas personas que intervengan en la comprobación de los hechos investigados, el contenido mínimo de los informes de resultados, tramitación, clasificación y plazos; algunos aspectos del régimen sancionador, así como la composición y régimen de funcionamiento de la Comisión Interdepartamental que crea la ley.

En el marco de la ejecución del anterior plan de la IGS, finalizado en 2019, se tramitó y aprobó *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*.

Asimismo, como estaba previsto en dicho plan, se ha avanzado la elaboración del primer borrador del *proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la*



Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, decreto que sustituirá y dejará sin efecto el actual Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, cuya tramitación y aprobación se llevará a efecto en 2020.

3.2 Proyecto de Decreto, del Consell, por el cual se aprueba un código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 28 de la Ley 22/2018 de la IGS, se procederá a la elaboración y tramitación del proyecto de Decreto, del Consell, por el cual se aprobará un código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades que será de obligado cumplimiento para todo el personal al servicio de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Según se establece en la disposición adicional segunda de la citada ley, dicho código deberá ser aprobado una vez transcurrido el plazo de 6 meses desde la emisión del primer informe de evaluación del sistema de alertas, que se integrará como un apartado del informe anual de evaluación del plan de actuación de la IGS. En dicho código se incorporarán las recomendaciones procedentes de las alertas analizadas y de las evaluaciones de riesgos que se puedan realizar.

3.3 Proyecto de Orden de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Reconocer y acreditar que la gestión de una unidad administrativa se ajusta a unos concretos requisitos de calidad es un instrumento de motivación y, a la vez, pone de manifiesto que se ha alcanzado un nivel de excelencia en la gestión que le distingue del resto y por ello se le reconoce expresamente mediante un documento específico. Al mismo tiempo, aumentan la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos, puesto que dejan constancia de un nivel de calidad determinado.

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, que fue tramitado por la IGS como una de las actuaciones normativas previstas en el Plan 2016-2017, realizó una revisión de la normativa en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Administración de la Generalitat y el sector público instrumental de ella dependiente. En el capítulo IV referido al sistema de reconocimiento, se contemplan dos aspectos fundamentales para la implantación de sistemas de gestión de calidad. De un lado, las certificaciones o acreditaciones de calidad, destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización y, de otro, la puesta en marcha en la Generalitat de premios a la excelencia o mejores prácticas; así como otros instrumentos complementarios de reconocimiento, motivación o implicación de las personas que han participado de forma relevante en los procesos de mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. El artículo 24 del decreto remite a un desarrollo reglamentario posterior la concreción del procedimiento a seguir para obtener la referida certificación.



La finalidad que se persigue con esta actuación es desarrollar reglamentariamente el decreto anterior mediante la elaboración y tramitación de una disposición normativa con rango de orden que permita al conjunto de la Generalitat, incluido su sector público instrumental, disponer de un marco jurídico para desarrollar y hacer efectiva la implantación de un sistema de reconocimientos a través de la acreditación de la calidad y la concesión de las correspondientes certificaciones, así como la regulación de premios a la calidad. No obstante, debe hacerse constar que en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, está previsto que en los ámbitos de sanidad, educación y servicios sociales se pueda disponer de su propia regulación.

El desarrollo de esta norma, previsto ya en planes anteriores de la IGS, se ha visto aplazado sucesivamente debido a la conveniencia de analizar el funcionamiento y la respuesta de la organización con respecto al sistema de autoevaluaciones puesto en marcha desde la IGS. Su abordaje en este plan 2020-2021, se produce tras haber avanzado en el desarrollo de un número suficiente de autoevaluaciones que han sido realizadas utilizando la Metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los SSPP de la Generalitat y la aplicación informática de soporte SIGCAP, que se considera validada.

3.4 Proyecto de Orden de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por la que se aprueba la credencial de identificación del personal inspector de la Inspección de Servicios de la Administración de la Generalitat.

La aprobación 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 ha supuesto un cambio de departamento de adscripción de la competencia de inspección general de servicios que, a partir de la publicación de la norma anterior, pasa a depender de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública a través de su Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública.

Derivado del cambio anterior surge la necesidad de actualizar los datos de identificación del personal inspector de la IGS que se adscribe a la anterior dirección general, razón por la cual incluimos en este apartado de proyectos normativos esta actuación dirigida a revisar, actualizar y publicar una nueva Orden que sustituya a la Orden 7/2015, de 28 de abril, de la Consellería de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba la credencial de identificación del personal inspector de la Inspección de Servicios de la Administración de la Generalitat.

4 RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN

El ejercicio de la función inspectora por parte de la IGS tiene, como su propio nombre indica, una vocación de carácter generalista u horizontal, en el sentido de que puede afectar o cubrir un amplio espectro de procedimientos y generar relaciones con una gran diversidad de órganos administrativos, todos ellos con una serie de asignaciones competenciales concretas y específicas derivadas de las distintas materias y sectores de intervención pública que se encuentran previstos en el ordenamiento jurídico.



Dicha dispersión material de las posibilidades de control, así como la existencia de otros órganos con atribuciones competenciales concurrentes e interrelacionadas genera una especial necesidad de reflexionar de manera expresa sobre las distintas relaciones a establecer, tanto desde un punto de vista interno, como desde una perspectiva externa a la propia organización, atendiendo para ello al respeto de las competencias propias de otros órganos, así como a la necesidad de aplicar los principios generales de eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, así como al principio de cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

Asimismo, la necesidad de disponer de un alto nivel de especialización para el ejercicio práctico de las funciones generales de control interno, conlleva también la necesidad de poder conocer y profundizar en el conocimiento de las distintas experiencias comparadas que puedan permitir obtener una mejora constante de los propios procesos y de la metodología de trabajo de la IGS.

Además de las relaciones preferentes que se mantienen con otros órganos de control, tanto internos (Intervención General e Inspecciones de carácter sectorial) como externos (Agencia Antifraude, Sindicatura de Comptes, Síndic de Greuges), se plantean contactos y relaciones específicas de colaboración con otros órganos de la Generalitat, entre las que se destacan las mantenidas con todas las subsecretarías, con los órganos competentes en materia de Función Pública, el Instituto Valenciano de Administración Pública, el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT), la Dirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, la Oficina de Conflicto de Intereses y el Consejo de Transparencia y también con órganos similares con competencias de inspección, evaluación y calidad, tanto de la Administración General del Estado como de otras Comunidades Autónomas.

Por lo tanto, dentro del presente apartado se contienen las previsiones básicas, con respecto a la concreción de las distintas relaciones de alianza y colaboración a tener en consideración en el periodo de programación.

4.1 Con las inspecciones sectoriales de la GVA (de sanidad, educación y servicios sociales).

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11.3 de la Ley 22/2018, corresponde a la Inspección General de Servicios la coordinación de los órganos y unidades administrativas de inspección y control interno sectoriales, existentes en los diferentes departamentos, que tengan como objeto supervisar el funcionamiento correcto de servicios y unidades dependientes de los departamentos respectivos. En concreto, en este momento, le corresponde la coordinación de las diferentes unidades administrativas que ejercen una función inspectora en los sectores: sanitario, educativo y de servicios sociales. El contenido y alcance de esta coordinación se determinó por la Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección.

El desarrollo de esta labor de coordinación se formaliza a través de una Comisión Coordinadora que persigue dos finalidades:

- Obtener de los respectivos órganos o unidades de control e inspección departamentales la información correspondiente a sus planes de inspección, en aras a evitar posibles



duplicidades de acciones de control y, en su caso, para proponer la inclusión de actuaciones específicas que se estimen de interés, con la posibilidad también de programar y abordar acciones conjuntas con el concurso de la inspección de servicios.

- Conocer el resultado final de los citados planes de inspección, así como compartir información sobre aquellas actuaciones de interés para el mejor ejercicio de la función de control de inspección en el conjunto de la Administración de la Generalitat.
- Fomentar entre todos los órganos y unidades de control e inspección el intercambio mutuo de conocimiento y experiencias, de técnicas y procedimientos de trabajo, tratando de mejorarlos y homogeneizarlos en la medida de lo posible.

Por parte de la Inspección de Servicios participan las personas designadas como vocales miembros de la comisión, que incluye a tres inspectores de servicios (uno por cada sector), sin descartar una mayor o distinta participación en función de las tareas conjuntas que pudieran determinarse en el seno de la misma. La designación indicada conlleva asimismo la realización de labores de coordinación y contacto para cuestiones que puedan plantearse en el desempeño de la función inspectora con los ámbitos sectoriales indicados.

4.2 Con la Intervención General a través de la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.

Colaboración y cooperación con la Intervención General que se articula a través de la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.

De conformidad con los artículos 92 y siguientes de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones, la Intervención General de la Generalitat ejerce el control interno de la gestión económica y financiera del sector público de la Generalitat, con plena autonomía respecto de las autoridades y demás entidades cuya gestión controla.

El Plan de auditorías del Sector Público para el ejercicio 2020, aprobado mediante Resolución de la Intervención General de la Generalitat el 11 de diciembre de 2019, recoge el marco de organización y planificación de las actividades a desarrollar durante el citado periodo sobre las entidades del sector público instrumental de la Generalitat (organismos autónomos, entidades públicas empresariales, Entidades de Derecho público, Sociedades Mercantiles, Fundaciones y Consorcios).

Se ha acordado con la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías que la colaboración general de la IGS con la Intervención General se centre, en este plan, en que una vez obtenidos por la citada Viceintervención los resultados de la auditoría realizada en cada una de las entidades, la IGS abordará actuaciones de inspección y control, en materia de personal, sobre aquellos aspectos que se determinen en cada caso (actuaciones recogidas en el punto 6.6).



4.3 Con otros órganos de la Administración del Consell (Subsecretarías, DG de Función Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicto de Intereses y Oficina de Apoyo técnico al Consejo de Transparencia).

Desde un punto de vista interno, la propia labor y cometido de inspección general de los servicios exige el mantener frecuentes contactos y una colaboración permanente con aquellos órganos que mantienen competencias propias de inspección y control, en particular, con las Subsecretarías de todas las Consellerías, en tanto que órganos competentes en la inspección y control de sus respectivos departamentos y que asumen competencias, también y de forma específica, en materia de transparencia y calidad de los servicios, colaboración que, en este último aspecto, se articula a través de la Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ), comisión que da soporte a la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC) de la cual depende.

Por otra parte, el marcado carácter horizontal de las actuaciones que desarrolla la IGS, hacen que sea así mismo necesario mantener contactos y colaboraciones especiales con órganos de aquellos departamentos que tienen, también, ese carácter horizontal, en concreto con la Dirección General de Función Pública de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y con la Dirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, órgano este último fundamental para el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas que resultan básicas para algunos de los procesos clave de la IGS y para el mantenimiento y soporte de las aplicaciones corporativas que gestiona, razones todas que exigen mantener relaciones de alianza y colaboración permanentes.

También cabe señalar las relaciones con la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática y, en particular, la Oficina de Control de Conflicto de Intereses y la Oficina de Apoyo al Consejo de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Buen Gobierno (Oficina creada a través de la Ley 8/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de Incompatibilidades y Conflictos de Intereses de Personas con Cargos Públicos no Electos), con esta última para que, cuando en el curso de las actuaciones de investigación realizadas por parte de la IGS se detecten situaciones que afecten a las competencias de la citada oficina, se le remitan los datos conocidos para facilitarle el ejercicio de sus competencias.

Otros órganos con los que se mantienen y mantendrán contactos periódicos en atención al ejercicio de sus competencias son el Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP) y otros centros de formación que puedan solicitar nuestra colaboración para impartir cursos de formación, y el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) con quien mantenemos relaciones permanentes derivadas de la aplicación de los protocolos de acoso laboral.

Del mismo modo que en ejercicios anteriores, los contactos y actuaciones en los que puedan plantearse efectivas tareas de colaboración o cooperación tendrán el alcance y concreción que, en cada caso, recojan los respectivos planes de actuación que se aprueben en cada ámbito departamental.



4.4 Con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana

Mediante la Ley 11/2016, de 28 de noviembre, se creó la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana. Es en su artículo 4, letra h) en la que se establece, entre sus fines y funciones, las de colaborar con los órganos y los organismos de control interno y externo de la actuación administrativa en el establecimiento de criterios previos, claros y estables de control de la acción pública. Por otra parte, en su artículo 5, se menciona que *“se entiende en todo caso que las funciones de la agencia lo son, sin perjuicio de las que ejercen, de acuerdo con la normativa reguladora específica, la Sindicatura de Comptes, el Síndic de Greuges, el Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, la Intervención General de la Generalitat, la Inspección General de Servicios, los órganos competentes en materia de incompatibilidades y conflictos de intereses y los órganos de control, supervisión y protectorado de las entidades incluidas en el ámbito de actuación correspondiente, y que actúa en todo caso en colaboración con estas instituciones y órganos. La agencia aportará toda la información de que disponga y proporcionará el apoyo necesario a la institución u órgano que lleve a cabo la investigación o fiscalización correspondiente”*.

En este sentido, está previsto que en el ejercicio 2020 entre en vigor un acuerdo de colaboración y cooperación entre la Agencia y la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, cuyo objeto pretende establecer el marco general de colaboración en aquellas áreas de interrelación competencial y en los asuntos de interés mutuo que competen a la IGS y la Agencia Antifraude. Dicho acuerdo, con la fórmula jurídica que proceda, será objeto de publicación en la página web de la Agencia Antifraude y en el portal de transparencia de la Generalitat (GVA Oberta), de acuerdo con lo que dispone el artículo 9.1. c), en relación con el artículo 2, de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunidad Valenciana, y el artículo 12.2 del Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, por el cual se despliega la Ley 2/2015, de 2 de abril.

4.5 Con otros órganos externos de la Generalitat (Síndic de Greuges y Sindicatura de Comptes).

Derivado del ejercicio de las propias competencias de la IGS, puede resultar igualmente necesario mantener y establecer contactos con otros órganos externos de la Generalitat, dependientes de les Corts, como son la **Sindicatura de Comptes**, en su función del control externo económico y presupuestario de la actividad financiera de la Generalitat, y el **Síndic de Greuges**, al que le corresponde velar por el cumplimiento y respeto de los derechos y libertades de las personas frente a las Administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

4.6 Con órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios, en el ámbito estatal y autonómico, y con otras administraciones públicas.

Incluimos en este apartado el mantenimiento de relaciones de colaboración y cooperación, en el ámbito estatal y autonómico, con los respectivos órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios y con otras administraciones públicas.



En el caso de la Administración General del Estado (AGE), dicha relación se hace efectiva con la dirección General de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública que asume, entre otras, el desarrollo y seguimiento de los programas de calidad basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación y, en particular, la gestión e impulso de los programas de calidad previstos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE. Así mismo dicha dirección general asume el ejercicio de las funciones en materia de inspección y mejora de los servicios de la AGE y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

En materia de evaluación y calidad la cooperación con la AGE y otras administraciones públicas se articula a través de la Red Interadministrativa de Calidad, foro de cooperación coordinado por la AGE (que desarrolla su labor a través de distintos grupos de trabajo) y en el que se integran representantes de todas las Comunidades Autónomas, de la FEMP en representación de la Administración Local y de ANECA en representación de las Universidades.



VI. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS

5. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS: DESARROLLO DEL PROYECTO SALER

5.1. Desplegar y consolidar el sistema de alertas automatizadas.

5.2. Obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23).

5.3. Desarrollar acciones de difusión y comunicación en ejecución de la Estrategia de despliegue y consolidación del sistema de alertas.

5.4. Constituir la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell).

P
L
A
N

I
G
S

6. ACTUACIONES ORDINARIAS

6.a) DE INSPECCIÓN Y CONTROL

6.1. Administración Electrónica: Evaluar el grado de utilización de las aplicaciones corporativas disponibles y el proceso de atención y priorización de demandas y necesidades propuestas por las consellerías en esa materia.

6.2. Realizar un diagnóstico de situación y un análisis comparativo (“benchmarking”) del sistema para la evaluación del desempeño en el personal de la administración de la Generalitat, dirigido a proponer un modelo óptimo de evaluación.

6.3. Elaborar directrices que orienten a las distintas organizaciones de la Generalitat acerca del contenido y formulación de Planes y programas.

6.4. Elaborar unas directrices comunes sobre los Planes de control en las subvenciones por concurrencia competitiva y realizar un seguimiento de su implementación.

6.5. Realización de actuaciones de inspección en colaboración con la Intervención General a través de su Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.

6.6. Realizar un análisis del procedimiento de contratación en la Administración de la Generalitat.

6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA

Realización de análisis organizativos y/o evaluaciones de eficacia y eficiencia que, en este Plan 2020-2021, se dirigen a evaluar y mejorar los siguientes procesos en materias que tienen un gran impacto social (en los ámbitos de Igualdad, Educación y Vivienda):



VI. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS

6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA

6.7. Análisis y mejora del proceso de alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental.

6.8. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del grado de dependencia.

6.9. Análisis y mejora del proceso de expedición de los títulos académicos y profesionales cuya gestión corresponde a la Generalitat.

6.10. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, el Bachiller y la FP.

6.11. Análisis y mejora del proceso de Ayudas al alquiler de vivienda.

7. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS

7.1. Ejecución de todas las actuaciones extraordinarias ordenadas.

8. REVISIÓN DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES

En este plan se incluyen la revisión de los informes siguientes, todos ellos derivados de actuaciones de inspección realizadas en 2019:

8.1. Informe de la IGS sobre el Archivo del Reino de Valencia.

8.2. Informe sobre Contratación en el ámbito del Sector Público Instrumental.

9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS LAS DE ACOSO LABORAL)

9.1. Creación y puesta en marcha de un Canal Confidencial de denuncias (CONFIDENT-GVA) y adaptación del trámite telemático actual de presentación de denuncias ante la IGS.

9.2. Integración del canal CONFIDENT-GVA en el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER)

9.3. Tramitación y resolución de todas las denuncias presentadas antes la IGS.

10. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA

10. 1. Tramitación y resolución de todas las quejas de segunda instancia presentadas antes la IGS.

11. INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO

11. 1. Instrucción de los procedimientos disciplinarios que se ordenen.

P
L
A
N

I
G
S



VI. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS

12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

12.1. Implantar una estrategia de gestión de calidad en la Administración de la Generalitat: elaboración de Mapas de Procesos.

12.2. Impulsar y desarrollar Autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.

12.3. Revisión y actualización de la Metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los SSPP de la Generalitat.

12.4. Evaluar el Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2018-2019.

12.5. Evaluar el sistema de gestión de cartas de servicios de la Generalitat.

12.6. Consolidar y extender el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios.

12.7. Revisar y actualizar la metodología de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat.

12.8. Colaborar en las tareas de coordinación e implantación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI).

12.9. Elaborar el informe de evaluación anual del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos.

12.10. Desarrollar de forma progresiva el sistema de reconocimiento de la calidad de los servicios (certificaciones de calidad y premios).

12.11. Coordinar la Red de Calidad de la Administración de la Generalitat.

12.12. Extensión de buenas prácticas en la Generalitat.

P
L
A
N
I
G
S



5

PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS: DESARROLLO DEL PROYECTO SALER

La Ley 22/2018 impulsa las funciones de la Inspección General de Servicios relativas a la prevención e investigación de irregularidades, incluyendo instrumentos avanzados para la gestión del riesgo de irregularidades basados en la colaboración entre órganos y el aprovechamiento de datos y prácticas que genera la propia administración, aprovechando las oportunidades que ofrece el análisis de datos para enriquecer el proceso de evaluación del riesgo.

Este proceso operativo se materializa mediante la puesta en marcha del proyecto SALER, cuyo objetivo es la implantación de un sistema de alertas para la prevención de irregularidades y malas prácticas, que por una parte trata de identificar y analizar los riesgos, mediante la definición de una metodología para la elaboración de mapas de riesgos, apoyada por una comisión interdepartamental y, por otra, la implementación de una herramienta informática para la detección de irregularidades a partir del análisis de indicadores en aquellos ámbitos de riesgo que dispongan de sistemas de información para su gestión.

5.1 Desplegar y consolidar el sistema de alertas automatizadas.

Desplegar y consolidar el sistema de alertas automatizadas para la prevención de malas prácticas en las actuaciones administrativas a partir de la información existente en los sistemas de gestión de los procedimientos administrativos, así como de información externa obtenida de otras entidades y ámbitos. Para ello se desarrollaran las siguientes acciones:

- Integrar en el sistema de alertas información de gestión de contratación, a partir de la Plataforma de Contratación del Sector Público, y del sistema corporativo GV-contratos. Definición de un esquema normalizado de datos de contratación.
- Integrar en el sistema de alertas información de gestión de subvenciones, a partir de los sistemas REDAS, SUGUS y BDNS. Definición de un esquema normalizado de datos de subvenciones.
- Desarrollar mecanismos de análisis de relaciones entre entidades incorporando bases de datos orientadas a grafos. Aplicación de análisis de relaciones a los ámbitos de riesgo del sistema.
- Avanzar en el desarrollo de mecanismos de identificación de conflictos de intereses vinculados a los ámbitos de riesgo.
- Iniciar el análisis de datos de nuevos ámbitos de gestión como consecuencia de la elaboración de mapas de riesgos.
- Estudiar la viabilidad de la incorporación de herramientas de análisis predictivo e inteligencia artificial, a través de la realización de proyectos piloto.



5.2 Obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23).

Realizar, en ejecución de un contrato de servicios ya adjudicado en 2019, el análisis, diseño y desarrollo necesario que nos permita obtener un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23). Dicho diseño incluye la construcción de un modelo matemático que permita determinar el nivel teórico de exposición al riesgo de irregularidades y malas prácticas, en distintas áreas de gestión, cuyo resultado determinará aquellas consellerias y entidades del sector público instrumental que resulten obligadas a confeccionar el Plan Individual de Autoevaluación del Riesgo de Irregularidades. En concreto se incluyen en este proyecto, tres fases principales y sucesivas:

- Elaboración de un modelo metodológico para la construcción del mapa de evaluación de riesgos.
- Elaboración de una metodología adaptada para la realización de planes individuales de autoevaluación de riesgos.
- Realización de tres evaluaciones piloto (una por área de gestión) para validar la metodología anterior.

5.3 Desarrollar acciones de difusión y comunicación en ejecución de la estrategia de despliegue y consolidación del sistema de alertas.

Continuar el desarrollo de acciones de difusión y comunicación a toda la organización de la Generalitat, en ejecución de la estrategia de despliegue y consolidación del sistema de alertas. Dichas acciones irán destinadas a dar a conocer tanto la Ley 22/2018 como el nuevo proceso de prevención de irregularidades y malas prácticas de la IGS, que se verá reforzado por el desarrollo de mapas de riesgos y la realización de planes individuales de autoevaluación, así como por el propio sistema informático de alertas (SALER).

Realizar acciones específicas de comunicación y difusión de este proyecto resulta fundamental con la finalidad de alinear a los diferentes órganos gestores de la Generalitat con la estrategia de despliegue y consolidación del sistema, dado que el éxito de la misma requiere la colaboración de dichas unidades.

Dentro de las acciones de difusión se prevé la realización de jornadas divulgativas en las tres provincias de la Comunitat Valenciana que serán organizadas y dirigidas por la IGS.

De forma complementaria, y como instrumento específico de promoción y difusión del proyecto, está prevista la realización de un contrato menor con el objeto de diseñar y elaborar un concreto material de difusión (video promocional) desde una concepción dinámica e interactiva que permita la divulgación en el portal del funcionario que se está rediseñando.



5.4 Constituir la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Constituir la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (en adelante, CIPIMAP), cuya finalidad es la de 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 en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. Mediante el Decreto 66/2019, de 26 de abril, se regula la composición, organización, funciones y aspectos esenciales del régimen de funcionamiento de esta Comisión Interdepartamental, prevista en el artículo 12 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre.

Para un mejor desarrollo de las funciones asignadas, la Comisión Interdepartamental contará con el apoyo de la Comisión Técnica de Coordinación, que tiene entre sus funciones, la realización de informes, estudios y propuestas, tanto en relación con aquellos temas sobre los cuales haya sido requerida por la misma Comisión Interdepartamental, como por propia iniciativa en materias relacionadas con las finalidades de la CIPIMAP.

6 ACTUACIONES ORDINARIAS

La planificación de las actuaciones incluidas como ordinarias en este plan tiene su origen en la experiencia derivada de la evaluación del plan anterior, de las propuestas surgidas del conocimiento de la realidad que aportan las quejas y denuncias recibidas, así como del análisis de las actuaciones realizadas por otras administraciones y de las propuestas efectuadas por los órganos directivos de la propia conselleria de adscripción de la IGS.

Dividimos dichas actuaciones en los dos subapartados siguientes:

6.a) ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL

Actuaciones desarrolladas en ejercicio de la competencia de la IGS que comprende esencialmente la inspección general de todas las actividades, centros y servicios de los órganos y entidades de la Generalitat. Su adecuado ejercicio incluye, entre otras, las siguientes funciones:

- Inspeccionar el funcionamiento de todos los servicios y unidades dependientes de la Generalitat, en orden a comprobar que todas sus actuaciones, así como las de su personal, se desarrollen con arreglo a los principios constitucionales y con pleno sometimiento a las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables.
- Investigar la posible existencia de irregularidades e infracciones de la legalidad vigente, proponiendo, en su caso, la adopción de las medidas necesarias para la corrección de cuantas anomalías y deficiencias puedan detectarse, así como instar al órgano competente del



departamento afectado la incoación de expedientes disciplinarios en aquellos supuestos en que pudiera concurrir responsabilidad por parte del personal empleado público al servicio de la Generalitat.

En este plan se incluyen, en este subapartado, las siguientes actuaciones:

6.1 Administración Electrónica: Evaluar el grado de utilización de las aplicaciones corporativas disponibles y el proceso de atención y priorización de demandas y necesidades propuestas por las consellerias en esa materia.

La implantación de la Administración Electrónica, en cumplimiento de las exigencias derivadas de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, conlleva la necesidad de disponer de los instrumentos tecnológicos, que permitan realizar los procesos definidos en la política de gestión de la Generalitat, así como las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre las distintas Administraciones Públicas y con la ciudadanía. La propia ley citada que ya dilataba su entrada en vigor, a través de su disposición final séptima, en algunos aspectos relativos a la implantación de la administración electrónica (registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico), tuvo que ser nuevamente pospuesta a un horizonte temporal que alcanza el 2 de octubre de 2020 (Artículo sexto del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto), plazo que, a fecha de hoy, se vislumbra insuficiente.

Algunos de esos instrumentos ya están preparados para su incorporación a los procesos de gestión, y en muchos casos ya están en uso, pero en recientes actuaciones llevadas a cabo por la Inspección General de Servicios se ha detectado un significativo nivel de desconocimiento tanto de las aplicaciones existentes como de las oportunidades que su incorporación supondría para la gestión. Junto a ello, parecen existir problemas en la atención y priorización de las demandas informáticas que tienen los distintos órganos de gestión.

Para abordar esta cuestión se propone realizar esta concreta actuación de la IGS que, en estrecha colaboración con la DGTIC, irá dirigida a:

- Evaluar, a partir del catálogo de aplicaciones existentes, la utilización real que se hace de las aplicaciones ofrecidas en la actualidad.
- Analizar el proceso que se sigue para recibir, priorizar y atender, en su caso, las demandas de aplicativos formuladas desde los distintos departamentos del Consell.

Para su ejecución se solicitará expresamente de la DGTIC el apoyo e implicación de todos los servicios de informática existentes en las consellerias, cuya participación y colaboración resulta básica para abordarlo. El resultado final de la actuación se plasmará en un informe elaborado por la propia IGS en el que, tras analizar lo anterior, se identifiquen debilidades y se formulen propuestas concretas de mejora, todo ello con la finalidad última de contribuir y ayudar a la efectiva implantación de la administración electrónica en la Generalitat.



6.2 Realizar un diagnóstico de situación y un análisis comparativo (“benchmarking”) del sistema para la evaluación del desempeño en el personal de la administración de la Generalitat, dirigido a proponer un modelo óptimo de evaluación.

La evaluación del desempeño, concebido como un procedimiento en el que se mide y se valora la conducta profesional del empleado público, su rendimiento y los resultados obtenidos en su trabajo, es regulado por primera vez en nuestro Ordenamiento Jurídico en el Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado mediante la Ley 7/2007, de 12 de abril (EBEP) y que constituye la legislación estatal básica en materia de ordenación de la función pública; tras sucesivas modificaciones, se promulga el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP) y se mantiene en idénticos términos en su artículo 20.

En desarrollo de la legislación básica estatal y en el ámbito de la Comunidad Valenciana, el marco normativo, en relación con la evaluación del desempeño lo constituyen las siguientes normas:

- Ley 10/2010, de 9 de junio, de ordenación y gestión de la Función Pública Valenciana (art. 121)
- Decreto 211/2018 de 23 de noviembre, del Consell, por el que se regula el sistema de carrera profesional horizontal y la evaluación del desempeño, del personal funcionario de la Administración de la Generalitat que sustituye al Decreto 186/2014, de 7 de noviembre que regula el sistema de carrera profesional horizontal y la evaluación del desempeño del personal funcionario de carrera de la administración de la Generalitat que ya había sido modificado, con anterioridad, en 2017 (Decreto 93/2017, de 14 de julio, del Consell).
- Acuerdo de 5 de abril de 2019, del Consell, de ratificación del Acuerdo de la Mesa Sectorial de Función Pública, para la modificación del Decreto 211/2018, de 23 de noviembre, del Consell, por el que se regula el sistema de carrera profesional horizontal y la evaluación del desempeño, del personal funcionario de la Administración de la Generalitat
- Por último, aun cuando no es norma específica del procedimiento de evaluación del desempeño, conviene también tener en cuenta la Orden de 6/2019, de 26 de abril, de la Conselleria de Justicia, Administraciones Públicas, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que se regula el procedimiento electrónico para el acceso, adaptación y progresión al sistema de carrera profesional horizontal.

El procedimiento para la evaluación del desempeño que se reguló en 2014 no ha tenido un efectivo despliegue y la propia norma que, en desarrollo de la Ley 10/2010 reguló el sistema, ha sido expresa y nuevamente regulada en 2018 (derogando el Decreto 211/2018 antes citado y su modificación posterior). Dado el tiempo transcurrido y el retraso en su implementación, como paso inicial y previo a su desarrollo, se propone incorporar al plan de la IGS 2020-2021 una actuación ordinaria dirigida a realizar un diagnóstico de situación y un análisis comparativo (“benchmarking”) del sistema y del procedimiento para la evaluación del desempeño en el personal de la administración de la Generalitat, con la finalidad de proponer e implantar un modelo óptimo de evaluación.



6.3 Elaborar directrices que orienten a las distintas organizaciones de la Generalitat acerca del contenido y formulación de planes y programas.

Más allá de ser prácticas básicas de gestión existen disposiciones legales que hacen referencia y exigen de las consellerías y de los entes del sector público empresarial, no solo que realicen una planificación de su actividad, fijen objetivos e implanten sistemas de medición y evaluación de sus resultados sino que, además, dichos planes, programas y evaluaciones deben ser publicitados. Así:

- El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, en su artículo 12 (dedicado a la medición de los planes y programas y evaluación de su cumplimiento y resultados), establece que todas las consellerías, así como los entes del sector público instrumental, implantarán con carácter general sistemas de medición de su actividad, mediante el establecimiento de indicadores, con el fin de obtener la información necesaria para poder conocer en todo momento el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en sus planes y programas, incluidos los correspondientes al nivel de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Asimismo, el citado artículo dispone que la información relativa al cumplimiento de los objetivos de los planes y programas se obtendrá de la realización de evaluaciones de sus resultados, en las que se tratará de conocer hasta qué punto se están consiguiendo los objetivos establecidos o esperados –evaluación de eficacia– e, incluso en su caso, a qué coste se consiguen en términos de tiempo, recursos humanos y materiales –evaluación de eficiencia–, todo ello con el fin de constatar que los resultados obtenidos son consecuencia de la intervención pública.

- La Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, en su artículo 9.3.2, apartado j), y la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en su artículo 6.2, obligan a las administraciones públicas exigiéndoles publicar sus planes y programas, anuales y plurianuales, en los que se fijen los objetivos concretos, las actividades, los medios necesarios para ejecutarlos, y el tiempo previsto para su consecución. El grado de cumplimiento en el tiempo previsto y los resultados, deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica, con los indicadores de medida y valoración.

De un análisis preliminar realizado por la IGS sobre los planes y programas que aparecían publicados en el Portal de Transparencia de la Generalitat (GVA Oberta) en 2019 se ha puesto de manifiesto que existe, además de un escaso cumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas antes citadas, una gran disparidad de criterios en relación con el contenido mínimo y alcance que deben tener planes, programas y evaluaciones de cumplimiento.

En aras a corregir lo anterior y para facilitar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de dichas normas, que incumben a todos los departamentos del Consell, se incluye en este plan de la IGS, como actuación ordinaria, la de elaborar unas directrices básicas comunes que, a modo de guía de buenas prácticas, orienten a las distintas organizaciones de la Generalitat acerca de la formulación y contenido mínimo exigible a cualquier plan, programa y evaluación de resultados.



6.4 Elaborar unas directrices comunes sobre los Planes de control en las subvenciones por concurrencia competitiva y realizar un seguimiento de su implementación.

La IGS realizó una actuación dirigida a analizar -desde el enfoque de la gestión de riesgos establecido en la ISO 31000- la existencia de determinados factores que pueden favorecer la aparición de riesgos de ineficiencia en el proceso de gestión de las subvenciones por concurrencia competitiva y aquellos factores que pueden favorecer la aparición de riesgos de irregularidades y malas prácticas administrativas (actuación 6.2. “Subvenciones en concurrencia competitiva” del Plan IGS 2018-2019).

Entre las conclusiones alcanzadas se señalaba, entre otras, que la falta de un Plan de Control sobre la comprobación material de la efectiva realización de la actividad, tal y como se establece en el apartado tercero del artículo 169 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, puede suponer un riesgo tanto de ineficiencia, si al final la ayuda ofrecida no sirve para lo que se concedió, como de irregularidad, al no disponer de un instrumento previsto en una norma. Por otro lado, también se detectaron incidencias en el contenido y la evaluación de algunas líneas de ayudas públicas que disponían de un Plan de Control aprobado por el órgano concedente de la ayuda, pero que aun así, no reunía todos los requisitos exigibles.

A efectos de mejorar el procedimiento de tramitación de subvenciones y reducir el nivel de riesgo asociado al mismo y considerando la obligación legal de disponer de un Plan de Control de las ayudas financiadas con fondos públicos, se considera conveniente incorporar en este Plan una actuación específica que incluirá dos tipos de actuaciones:

- Elaboración, por parte de la IGS, de unas recomendaciones y directrices comunes destinadas a los órganos concedentes de ayudas que orienten acerca de la elaboración de los Planes de Control. En ellas se incidirá en aspectos tales como criterios de aplicación, información a detallar en los Planes, publicidad de los mismos, elaboración de informes de resultados y periodicidad de las evaluaciones.
- Transcurrido un plazo razonable tras la implementación de los planes de control, la IGS realizará una actuación, por muestreo, dirigida a comprobar si dichos planes y sus contenidos se ajustan a las directrices y recomendaciones dictadas, proponiendo, en su caso, las mejoras correspondientes.

6.5 Actuaciones de inspección en colaboración con la Intervención General.

Realización de una actuación de inspección, en colaboración con la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías, que tendrá como origen los resultados obtenidos en los informes de control financiero específico de la Intervención General, dirigida a investigar posibles irregularidades en el ámbito de la gestión de personal.

Dicha actuación de la IGS se prevé abordar a partir del segundo semestre de 2020 tras la finalización de los trabajos de auditoría realizados por dicha Viceintervención General y tendrá el alcance que, en su momento y de acuerdo con los resultados obtenidos, se determine. En todo caso, la actuación de la IGS se limitará, de acuerdo con su ámbito competencial, al sector público instrumental.



6.6 Análisis del procedimiento de contratación en la Administración de la Generalitat

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, ha introducido novedades importantes en relación con la tramitación de los contratos que se gestionan en nuestra administración.

Esta ley ha supuesto muchos avances en algunos aspectos como por ejemplo en materia de transparencia y trazabilidad de la actividad contratante, así como en facilitar el acceso a los licitadores. No obstante, aunque en el Preámbulo de la ley se hace referencia a que con esta norma “el proceso de licitación debe resultar más simple, con la idea de reducir las cargas administrativas de todos los operadores económicos intervinientes en este ámbito, beneficiando así tanto a los licitadores, como a los órganos de contratación”, sin embargo, la percepción de los gestores es bien distinta, ya que la nueva regulación conlleva una complejidad técnica que, unida a los retos que plantea la introducción de la administración electrónica, puede suponer nuevas trabas y mayor retraso en la actividad contractual.

Por todo ello, y con el fin de conocer y concretar aquellos factores que suponen un freno o una limitación a la necesaria agilidad de la contratación, para los contratos de mayor impacto por su importe o por el número, se ha diseñado esta actuación con los siguientes objetivos:

- Analizar los cuellos de botella y las posibles ineficiencias de los distintos procesos de contratación.
- Comprobar los métodos de trabajo utilizados por los gestores.
- Proponer mejoras que pueden ayudar a la agilización de los procedimientos de contratación.

6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA

Una de las funciones asignadas a la IGS, es la realización de análisis y diagnósticos de las organizaciones, tanto en su conjunto, desde una perspectiva global e integrada, como centradas en algunos de sus elementos concretos, analizando la idoneidad, racionalización y operatividad de los mismos, tanto en relación con la estructura administrativa como con los recursos y los procesos, procedimientos y sistemas de trabajo.

La existencia de quejas reiteradas en determinadas materias, así como la experiencia en atención de las denuncias evidencia que, en ocasiones, estas se producen, bien por falta de recursos humanos, o bien por ineficiencias o incapacidades de sus procesos y, en general, por problemas organizativos y de funcionamiento del centro directivo o de la unidad en que se desarrollan. Adicionalmente, la decisión y conveniencia de realizar este tipo de análisis puede tener como origen, también, la petición realizada por algún órgano directivo de cualquier departamento del Consell, peticiones que se fundamentan en la existencia de esos mismos problemas antes señalados.



Actuar sobre esos centros directivos o unidades a través de realizar análisis de carácter organizativo o funcional, desde una perspectiva de apoyo a la gestión, permite hacer un diagnóstico de situación y, lo que es más importante, proponer recomendaciones dirigidas a mejorar la calidad de los servicios que prestan.

En este plan 2020-2021, los análisis a realizar se dirigen a evaluar y mejorar una serie de procesos en materias que tienen un gran impacto social (servicios con una gran demanda) y/o en los que existen quejas derivadas de los importantes retrasos en su tramitación (en los ámbitos de Igualdad, Educación y Vivienda):

6.7 Análisis y mejora del proceso de alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental.

Análisis y mejora del proceso de Alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental, título que acredita de forma oficial la condición de familia numerosa en todo el Estado Español y permite el acceso a una serie de beneficios para estas familias.

6.8 Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del grado de dependencia.

Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del grado de dependencia en atención a los retrasos y demoras que sufre en su tramitación (regulado en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones).

6.9 Análisis y mejora del proceso de expedición de los títulos académicos y profesionales cuya gestión corresponde a la Generalitat.

Análisis del procedimiento establecido en la Orden 85/2010, de 15 de noviembre, de la Conselleria de Educación, por la que se regula el procedimiento para la expedición de los títulos académicos y profesionales cuya gestión corresponde a la Generalitat, para valorar la incorporación de mejoras que reduzcan los actuales plazos de emisión de estos títulos, como consecuencia de las demoras que se están produciendo y que han originado la presentación de quejas por parte de los alumnos.

6.10 Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos de ESO, Bachiller y Formación Profesional.

De conformidad con lo previsto en la disposición adicional segunda de la Orden 7/2017, de 2 de marzo, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regulan los certificados oficiales administrativos de conocimientos de valenciano de la Junta Calificadora de Conocimientos de Valenciano, el personal examinador y la homologación y la validación de otros títulos y certificados, se homologa con el certificado de nivel B1 de conocimientos de valenciano de la



JQCV haber cursado y aprobado la asignatura de valenciano en los cursos y etapas educativas siguientes:

1. En todos los cursos de educación general básica.
2. En todos los cursos de la educación primaria y de la educación secundaria obligatoria.
3. En al menos 3 cursos entre los 3 de BUP y COU, a los cuales se equiparan 3.º y 4.º de ESO y 1.º y 2.º de bachillerato a efectos de esta disposición.
4. En el primer grado de formación profesional y en dos cursos del segundo grado de formación profesional.

El procedimiento para el reconocimiento de dicho nivel de conocimiento del valenciano no está regulado en la citada Orden, no obstante la conselleria competente ha diseñado un procedimiento al que deben acudir los miles de estudiantes que cada año podrían beneficiarse de la homologación. De acuerdo con el mismo, según se publicita en la página web de la conselleria y como ha podido constatar la Inspección de Servicios, el alumnado que haya finalizado los estudios que dan derecho a la homologación debe solicitar expresamente el reconocimiento y adjuntar información relativa a su identidad y expediente académico.

Considerando el impacto que genera la obtención del certificado, por el elevado número de posibles alumnos beneficiarios, así como por las ventajas competitivas que en los ámbitos laboral y académico ofrece el hecho de disponer del certificado, en una comunidad con una lengua propia, esta actuación se dirige a revisar el procedimiento establecido con el fin de analizar las posibilidades de implementar un sistema de reconocimiento automático que disminuya la carga de gestión actual, elimine la obligación de aportación de información que se encuentra en poder de la administración y acorte los tiempos para facilitar el certificado a todas las personas que reúnan los requisitos.

6.11 Análisis y mejora del proceso de Ayudas al alquiler de vivienda.

La conselleria con competencias en materia de vivienda, actualmente la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, dentro de la estrategia que mantiene la Generalitat para posibilitar el acceso y disfrute de la vivienda para aquellas personas que más lo necesitan, convoca anualmente las ayudas correspondientes al Programa de Ayudas de Alquiler de Vivienda.

Tal y como se menciona en el preámbulo de la *Orden 5/2018, de 25 de junio, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras del Programa de ayudas al alquiler de viviendas y Programa de ayudas al alquiler para jóvenes*, las sucesivas convocatorias de ayudas de alquiler realizadas, en especial la del año 2017, tuvieron una elevadísima acogida entre la ciudadanía, que cada vez se inclina más al disfrute de una vivienda en alquiler, triplicándose el número de solicitudes desde la instauración de las ayudas. Por otra parte, las ayudas al alquiler se han diseñado para que mantengan la equidad y lleguen a quienes realmente las precisan sin excluir, a priori, por su edad u otra circunstancia, a nadie que necesite la ayuda del Estado.



Dado el gran volumen de personas que pueden solicitar este tipo de ayudas existe una dificultad intrínseca en su gestión administrativa y en consecuencia, surgen disfunciones que conviene analizar detenidamente para poder detectar aquellos puntos de la tramitación en los que se puede mejorar el servicio prestado de tal manera que no se vea frustrada la finalidad perseguida. Con ese objetivo se considera adecuado para optimizar los recursos disponibles que se realice una actuación por parte de la IGS, especialmente dirigida a simplificar y agilizar el procedimiento actual.

7 ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN.

Además de las actuaciones ordinarias, desde la IGS también se atienden aquellas actuaciones de inspección y/o control no previstas en el plan anual que, por su interés o relevancia, se considera conveniente investigar. A estas actuaciones, que tienen siempre un carácter sobrevenido y por tanto resultan imposibles de prever con antelación, se les denomina extraordinarias y son ordenadas por el órgano directivo competente en materia de inspección general de servicios – en la actualidad la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública-, normalmente a petición de otro órgano de la Generalitat o por propia iniciativa.

El ámbito de actuación es el mismo que está previsto para todas las actuaciones ordinarias de inspección y control, es decir, todas las actividades, centros y servicios de los órganos y entidades de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

8 REVISIÓN DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES.

La realización de las distintas actuaciones de control que son desarrolladas por parte de la IGS, tanto aquellas incluidas dentro de su Plan Anual de Actuación como el resto de actuaciones no previstas inicialmente (extraordinarias y aquellas otras iniciadas como consecuencia de la presentación de denuncias), tienen como resultado la obtención de información muy valiosa y relevante sobre disfunciones, debilidades e irregularidades, tanto de carácter puntual o recurrente, que aparecen en la tramitación de los procedimientos realizada por parte de los órganos administrativos de la Generalitat que son responsables de su gestión. De manera consecuente, esta tarea de “diagnosis” aparte de permitir a la organización disponer de una cierta visión horizontal e interna sobre el cumplimiento normativo, representa al mismo tiempo una oportunidad para poder introducir recomendaciones de mejora con la finalidad de poder conseguir materialmente una reversión de las disfunciones detectadas.

La implementación real y efectiva de las medidas correctoras que puedan haber estado recomendadas como consecuencia de las actuaciones acometidas por la IGS se proyectan hacia el futuro y a menudo, en su concreción, intervienen circunstancias y dificultades de diversa índole para su materialización efectiva (disponibilidad medios personales y económicos, complejidad de las propias medidas, implicación directiva, etc.) y por tanto, resulta esencial poder disponer de información directa sobre el grado de avance y la situación real en la que son llevadas a cabo las distintas medidas correctoras recomendadas. La necesidad de aplicar las recomendaciones propuestas por la IGS no estaría basándose, por tanto, en una finalidad exclusivamente punitiva, sino que, será necesario que esta tarea sea entendida por todos los agentes implicados como una



aspiración propia para obtener una mejora real y constatable en la gestión de los servicios públicos y también como una herramienta colaborativa, de asesoramiento y orientación, para aquellos órganos de la Generalitat finalmente encargados de implementarlas.

Por lo que respecta a las medidas de seguimiento que se contienen específicamente dentro este plan bienal se han considerado como criterios para su selección, aquellas situaciones, actuaciones y procedimientos, que por la gravedad, extensión o repercusión de las deficiencias e irregularidades observadas previamente, deberían ser tratadas con una especial intensidad y siempre desde una perspectiva de eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. Es por todo ello que se incluyen en el presente plan las siguientes actuaciones de seguimiento con respecto a actuaciones ya finalizadas dentro del plan bienal 2018-2019 y que afectaron a los siguientes órganos o materias:

8.1. Informe sobre el Archivo del Reino de Valencia.

El Archivo del Reino de Valencia es el archivo más importante de la Comunidad Valenciana y uno de los principales de España. Sus fondos son imprescindibles para el estudio de los diversos aspectos económicos, políticos, sociales y culturales de la historia valenciana. Sus orígenes se remontan al año 1419 cuando Alfonso V ordenó que los documentos producidos por la Cancillería Real, el Maestre Racional y la Audiencia Real se conservasen en el Archivo del Palacio Real.

En la actuación realizada por la IGS en 2019 se evidenciaron problemas organizativos que condicionan la actividad del archivo y, en consecuencia, se realizaron recomendaciones concretas dirigidas a mejorar su funcionamiento. Dada la relevancia de este centro documental, se estima conveniente realizar esta actuación específica de seguimiento para evaluar la situación en la que se encuentra la resolución de los problemas detectados.

8.2. Informe sobre contratación en el ámbito del sector público instrumental.

La actuación realizada en su día, en ejecución del plan de la IGS 2018-2019, actuación ordinaria 6.4 sobre Contratación en el ámbito del Sector Público Instrumental, tenía tres finalidades:

- Comprobar que los métodos de trabajo de los entes se ajustan a la normativa en materia de contratación y administración electrónica.
- Verificar si la información que generan los entes del Sector Público Instrumental en materia de contratación puede ser reutilizable en el sistema de alertas.
- Revisar el procedimiento de suministro de información a las bases de datos de registro de contratos de la Generalitat y la plataforma de contratación del Sector Público del Estado.

Transcurrido un plazo suficiente desde la emisión del informe definitivo de esta actuación, que concluyó con la emisión de recomendaciones relevantes, se considera necesario acometer esta revisión dirigida a conocer en qué medida se han aplicado o no dichas recomendaciones propuestas.



9 ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS DE ACOSO LABORAL).

9.1. Creación y puesta en marcha de un Canal Confidencial de denuncias (CONFIDENT-GVA) y adaptación del trámite telemático actual de presentación de denuncias ante la IGS.

Actuación dirigida a dar cumplimiento al mandato recogido en el artículo 32.3 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 y su decreto de desarrollo que, en la fecha de redacción de este plan, está pendiente de aprobación y publicación y cuyo objeto es facilitar un canal telemático seguro, confidencial y accesible para la presentación de denuncias y alertas de irregularidades o malas prácticas, ante la Inspección General de Servicios, así como la detección de riesgos en el ámbito de la Administración de la Generalitat y del sector público instrumental.

CONFIDENT-GVA será un canal confidencial y seguro para la presentación de denuncias, o la comunicación de cualquier irregularidad observada en el funcionamiento de la administración, ya sea realizada con identificación del denunciante, o bien sea presentada de forma anónima.

La IGS garantiza la confidencialidad de todas las denuncias presentadas, estableciendo y este es el objetivo de esta actuación, además del trámite telemático de presentación de denuncias ante la IGS, un buzón que permita la presentación de denuncias anónimas, de forma que se pueda mantener una comunicación posterior con el denunciante a través de un sistema de claves que garantice su anonimato. Adicionalmente, se procederá a adaptar el trámite telemático actual de denuncias ante la IGS para incorporarlo a este nuevo canal de presentación y registro de todo tipo de denuncias.

9.2 Integración del canal CONFIDENT-GVA en el sistema de gestión de la IGS (GEISER)

Tras la ejecución de la actuación anterior, a partir de la información que genere el canal CONFIDENT-GVA y en función del volumen de alertas que finalmente den origen a actuaciones inspectoras, se valorará la oportunidad de integrar dicho canal en el sistema de gestión de la IGS, para automatizar la apertura de expedientes, en cuyo caso se realizará el correspondiente análisis funcional para que, con posterioridad, la DGTIC incorpore los procesos de integración en dicho sistema de gestión (GEISER).

9.3 Tramitación y resolución de denuncias.

Una de las funciones esenciales de la IGS es la de investigar las denuncias que presente la ciudadanía y/o los empleados públicos en las que se ponga de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad, cometidas por los órganos de la administración de la GV y su sector público instrumental incluidas en el ámbito de aplicación 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, así como las denuncias por acoso laboral presentadas por el personal, independientemente de su vinculación y régimen jurídico.



En ambos casos, la actuación de la IGS tiene como finalidad atender y tramitar las denuncias presentadas, investigar los hechos denunciados, sus causas y consecuencias, y elaborar un informe de valoración del resultado de la investigación que contenga las oportunas recomendaciones para corregir las anomalías o irregularidades, incluso, en su caso, deducir las responsabilidades disciplinarias a que hubiere lugar. En las denuncias por acoso laboral (mobbing, acoso sexual o por razones de sexo) en las que se detecten indicios racionales de cualquier tipo de acoso tipificado penalmente, se comunicará de forma inmediata a la fiscalía.

En la investigación y tramitación de estas denuncias se aplican los siguientes protocolos de actuación:

- Protocolo por el que se establecen criterios relativos a la iniciación y tramitación de procesos de investigación desarrollados por la IGS, aprobado por Resolución, de 12 de noviembre de 2015, del entonces conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación (DOGV n.º 7660, de 18 de noviembre de 2015).
- Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat aprobado por Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT (DOGV n.º 8223, de 30 de enero de 2018).

10 ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA

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, regula las quejas y las sugerencias que la ciudadanía puede presentar en dicho ámbito por el inadecuado funcionamiento de los órganos de la administración y de los servicios que se prestan. La citada norma exige que en el plazo de un mes, desde la presentación de la queja, el órgano competente debe contestar a la persona interesada, de manera que ninguna queja puede quedar sin respuesta.

A la vez esa misma norma ofrece a la persona interesada (Artículo 38.2) formular nueva queja ante el órgano que ostente la competencia de inspección general de los servicios cuando se incumpla el deber de respuesta anterior. En ejercicio de esta competencia la Inspección de Servicios debe atender y tramitar todas las quejas que se presenten por incumplimiento del deber de respuesta de las quejas presentadas previamente a cualquiera de los órganos incluidos en el ámbito de aplicación del Decreto 41/2016 con el fin de que todas obtengan la debida respuesta.

11 INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.

La Ley 2/ 2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, al establecer las competencias sancionadoras en materia de buen gobierno, en su artículo 38, dispone que en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, la instrucción de los correspondientes



procedimientos sancionadores corresponderá al centro directivo que tenga atribuida la competencia de inspección general de los servicios.

En los mismos términos se expresa el Decreto 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat. Esta norma es la que determina las normas de conducta que son exigibles a quienes se establece en su ámbito de aplicación, que a efecto de este plan se circunscribe de manera general a los altos cargos y cargos directivos de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Aunque en ejercicios anteriores y hasta la fecha de elaboración de este plan no se ha ordenado la incoación de ningún expediente sancionador, hacemos constar esta actividad en el plan por si finalmente el órgano competente ordena la incoación de algún expediente, cuya instrucción correspondería realizar a la IGS.

12 ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Tal y como se anticipaba en la presentación de este plan, la nueva estructura orgánica de la Presidencia y las consellerias de la Generalitat, aprobada por el Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, adscribe la competencia de inspección general de servicios a la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública a través de la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, órgano directivo de la Secretaría Autonómica de Justicia y Administración Pública que “ejerce las funciones establecidas en el artículo 70 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y las demás previstas en el ordenamiento jurídico, en materia de inspección general de servicios, simplificación administrativa, planificación e innovación para la implementación de nuevas técnicas de organización e instrumentos de trabajo tendentes a la mejora de la eficiencia y eficacia de la Administración Pública, así como el desarrollo y aplicación de las diferentes herramientas de impulso, difusión y gestión del conocimiento en el ámbito de la Administración”.

Corresponde por tanto a esta nueva dirección general, además de las propias en materia de inspección general de servicios, el ejercicio de las competencias de mejora de calidad de los servicios públicos que asume la propia IGS y que se concretan, para el bienio 2020-2021, en las actuaciones que a continuación se relacionan.

Con independencia de estas actuaciones concretas, de forma genérica las actuaciones de la IGS estarán orientadas a **proponer planes de mejora** que den respuesta a los problemas que puedan detectarse y sobre los que se podrá realizar un seguimiento específico.

12.1 Implantar una estrategia de gestión de calidad en la Administración de la Generalitat: elaboración de Mapas de Procesos.

Actuación dirigida a promover e implantar una cultura de gestión de calidad en órganos directivos de la Generalitat (con rango de dirección general) a través de identificar y clasificar todos sus procesos, señalar aquellos que, de acuerdo con su misión y visión, se consideran claves y seleccionar un mínimo de procesos que se consideren críticos y/o relevantes para su mejora.



Como producto final se ofrecerá un mapa de procesos de cada órgano directivo que debe ser la base para poder, a corto y medio plazo, identificar mejoras e implantar una gestión por procesos. El mapa de procesos tendrá un carácter dinámico para permitir su evolución y adaptación a los cambios a la vez que correlacionará los códigos del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas de la Generalitat (DIR 3) con los del Sistema de Información Administrativa (SIA) de trámites y procedimientos.

Se pretende alcanzar en dos años, en coincidencia con el periodo de vigencia del plan, el mayor número posible de direcciones generales de la Administración de la Generalitat, cifra que en este momento resulta imposible de prever y que tendrá una efectiva concreción en el momento en que se conozca la disponibilidad de dichos órganos para ser incluidos en esta actuación (su proactividad) y se redacten los pliegos técnicos del contrato de servicios que le dará soporte.

12.2 Impulsar y desarrollar autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público, prevé y dedica el capítulo II de forma fundamental a las evaluaciones de calidad, su definición y tipos, metodología, fines y régimen de los proyectos de mejora subsiguientes a los procesos de evaluación. A este respecto, se mantiene la invocación del modelo EFQM de Excelencia como referente metodológico generalizado para llevar a cabo las autoevaluaciones y evaluaciones, sin perjuicio de prever la posibilidad excepcional, por razones de mejor adaptación a las especificidades de algunas organizaciones o servicios, de incorporación de otros modelos o patrones de referencia metodológica.

En cumplimiento y desarrollo del decreto anterior se propone impulsar y desarrollar autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios, con el fin de que los órganos directivos evaluados puedan detectar sus puntos fuertes y sus puntos débiles y puedan poner en marcha planes de mejora que subsanen las principales deficiencias detectadas. El objetivo final del plan, en esta materia, es desarrollar 18 autoevaluaciones de calidad de órganos directivos de la Generalitat, con rango mínimo de dirección general y/o subdirección y derivado de cada autoevaluación poner en marcha un mínimo de 2 proyectos de mejora.

La metodología a seguir es la propia de la Generalitat (Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos) y está soportada en la plataforma informática denominada SIGCAP (Sistema de Gestión de Calidad de Administración Pública), aplicación que permitirá la realización de autoevaluaciones de calidad de aquellos órganos directivos seleccionados en los diferentes departamentos de la Generalitat. Las autoevaluaciones aportarán a las organizaciones autoevaluadas, a través de un informe, un diagnóstico de situación que identifique sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, otorgándoles una puntuación de referencia.

A partir de las autoevaluaciones realizadas, incluyendo las realizadas en ejecución del plan anterior 2018-2019, y seleccionando aquellas que demuestren un mayor nivel de excelencia, se realizará, bajo la dirección de la IGS y con apoyo externo, una contrastación que permitirá validar y/o corregir, en su caso, su inicial autoevaluación, transformándola en un informe de evaluación de calidad que servirá como referencia para su acreditación y certificación posterior.



12.3 Revisión y actualización de la metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los SSPP de la Generalitat.

La Metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los SSPP de la Generalitat, aprobada en su día, utilizó como marco de referencia el Modelo EFQM, modelo que recientemente ha sido objeto de revisión y actualización y que será aplicable a partir de este año 2020.

Con la finalidad de adaptarnos a ese nuevo modelo se incluye en este plan la revisión y actualización de dicha metodología de evaluación y de la aplicación informática SIGCAP que le da soporte. Se trata de adaptar, con apoyo de una consultoría externa, el cuestionario de evaluación SIGCAP (aplicación informática de la Generalitat) a las nuevas aportaciones del nuevo Modelo EFQM-2020 y realizar las mejoras necesarias detectadas tras la práctica de las autoevaluaciones realizadas en ejecución del plan de la IGS 2018-2019 anterior.

El apoyo de consultoría se prestará a través de la adjudicación de un contrato menor que tendrá por objeto la revisión y actualización de la metodología citada y, adicionalmente, la edición y publicación en soporte digital de dicha metodología para su difusión y divulgación.

12.4 Evaluar el Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2018-2019.

Actuación dirigida a cumplir con la previsión contenida en el Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2018-2019, plan que fue aprobado en su día por Resolución del entonces Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación con fecha 15 de enero de 2018, que establecía que su evaluación final fuera realizada por la IGS.

12.5 Evaluar el sistema de gestión de cartas de servicios de la Generalitat.

Las Cartas de servicios se definen en el capítulo III del ya citado Decreto 41/2016 de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental como "documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública" configurándose dichas cartas, por su propia condición de instrumento de mejora, en un sistema propio de gestión cuya información se administra y gestiona, de manera centralizada, a través de una aplicación informática corporativa única.

Dicha norma prevé (en su Artículo 19) que, basándose en los informes anuales de control y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad explicitados en las respectivas cartas de servicios vigentes (informes que deben ser elaborados por los responsables directivos de los órganos de quien dependen dichas cartas), el órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat realizará, cada tres años, una



evaluación externa extraordinaria del sistema de gestión de las cartas de servicios en vigor, evaluación que se incluye por primera vez en este plan y que realizará la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública a través de su IGS.

Consecuentemente se incluye en este apartado, como actuación específica, el realizar el primer informe de evaluación del sistema de gestión de las cartas de servicios en vigor, en cumplimiento de dicha previsión.

12.6 Consolidar y extender el sistema de gestión de cartas de servicios.

En el año 2016, en cumplimiento de la previsión contenida en el artículo 15.2 del Decreto 41/2016 anteriormente citado, la IGS elaboró un mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana, instrumento de orientación estratégica para la implantación de Cartas de servicios. Tras su aprobación por la entonces conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), el mapa fue publicado en el año 2017 y, a continuación, se presentó y aprobó un plan de extensión de Cartas de servicios con un periodo de vigencia de dos años (2017 y 2018), plan que fue revisado y ampliado en 2019.

Continuando con la estrategia anterior, se propone para este nuevo plan 2020-2021 continuar, con apoyo de una consultoría externa, el proceso de consolidación y extensión del Sistema de Gestión de Cartas de Servicios y para ellos se prevé realizar las siguientes acciones:

- Impulsar la tramitación de aquellas cartas de servicios nuevas y/o revisadas incluidas en el plan anterior 2017-2019 y que quedaron pendientes de aprobación.
- Revisar las cartas de servicios vigentes de acuerdo con la previsión normativa contenida en la norma citada (Artículo 19.2, que establece la remisión de un informe anual valorativo y artículo 20, que establece una revisión mínima cada 4 años).
- Elaborar 18 nuevas cartas de servicios (9 por año), priorizando como ámbitos preferentes de intervención los de aquellos servicios prestados por el sector público instrumental.
- Promover acciones de difusión, internas y externas, dirigidas a dar a conocer los compromisos de calidad que la Generalitat ofrece a la ciudadanía.

12.7 Revisar y actualizar la metodología de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat.

La elaboración de Cartas de Servicios en la Generalitat utiliza una metodología propia que fue elaborada en el año 2010. Dado el tiempo transcurrido desde su aprobación y la necesidad de plantear algunas mejoras fruto de la experiencia acumulada derivada de su utilización se incluye como actuación específica, en este plan, la revisión y actualización de dicha metodología.



12.8 Colaborar en las tareas de coordinación e implantación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI).

La implantación y utilización en la Administración Valenciana del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) permite, en aquellos ámbitos legislativos en los que se utiliza, agilizar de forma notable el intercambio de información con autoridades administrativas de todos los países de la UE, en particular y en nuestro ámbito, facilitando con ello la libre prestación de servicios por profesionales y empresas y el reconocimiento mutuo de cualificaciones, en aras a facilitar y hacer efectivo el derecho a la libre circulación de personas en la UE.

La coordinación autonómica del Sistema IMI, que dirige e impulsa su implantación y extensión en el ámbito de la Administración Pública Valenciana, responde a un mandato legal que, en el ámbito de la Generalitat, asigna esta competencia, tras la aprobación del Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat, a la dirección general de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, competencia cuyas funciones ha venido desarrollando y sigue asumiendo, en la actualidad, la IGS. Su ejercicio se realiza a través de una herramienta específica (aplicación Web) que la Comisión Europea pone a disposición de las autoridades públicas de los Estados miembros de la UE, dirigida a facilitar la cooperación administrativa entre las autoridades competentes de dichos Estados o entre estas y la propia Comisión, en relación con distintos ámbitos vinculados al mercado interior. Permite una comunicación segura, rápida y efectiva a pesar de las barreras que suponen las distintas lenguas y las diferencias entre las estructuras administrativas de los Estados miembros.

El ámbito de actuación comprende toda la Administración pública valenciana, autonómica y local, que se vea afectada, en el ejercicio de sus competencias, por aquellos ámbitos legislativos que ya operan con este sistema en la actualidad o aquellos que la Comisión Europea decida incluir en el futuro.

Consecuentemente con lo anterior se mantiene en este plan, en ejercicio de la competencia de Coordinación Autonómica que se ostenta, la colaboración en el ejercicio de las labores de coordinación e implantación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) actuando en nuestro ámbito como interlocutor principal de la Coordinación Nacional del Sistema IMI y desarrollando las siguientes funciones o tareas: atender y tramitar las solicitudes de información recibidas, prestar apoyo y soporte técnico a todas las autoridades de la Comunitat Valenciana registradas en el sistema y a sus usuarios/as, identificar y registrar nuevas autoridades y usuarios/as en su caso, mantener actualizada la información registrada de todas las autoridades dadas de alta, efectuar una monitorización y vigilancia de los intercambios de información realizados a través de la aplicación informática de soporte y desarrollar acciones formativas dirigidas a explicar el alcance y manejo de la aplicación correspondiente.

12.9 Elaborar el informe de evaluación anual del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos.

Elaborar el informe de evaluación anual previsto en la norma reguladora (Artículo 39.5 del Decreto 41/2016 de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental), dirigido a comprobar el cumplimiento del trato de atención dado a



la ciudadanía, las mejoras que se han introducido por las quejas recibidas y aquellas que se siguen produciendo por no atender dichas quejas, así como sus causas.

Del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las quejas y sugerencias, se extraerán las conclusiones oportunas con el fin de diseñar acciones de mejora de la calidad globales.

12.10 Implantar un sistema de acreditaciones de calidad en organizaciones de la Generalitat previamente evaluadas.

En el capítulo IV del Decreto 41/2016 ya mencionado, se regulan los sistemas de reconocimiento que en materia de calidad se quieren implantar en la Comunidad Valenciana. En este capítulo se abordan, tal y como se detalla en el preámbulo del citado decreto, dos aspectos también primordiales de cualquier sistema de gestión de calidad, como son, las certificaciones o acreditaciones de calidad, destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización y la puesta en marcha de premios a la excelencia o mejores prácticas y, adicionalmente, otros instrumentos complementarios de reconocimiento, motivación o implicación en este caso de las personas que han participado de forma relevante en los procesos de mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Con ese fin se incluye esta actuación en el plan que va dirigida a implantar un sistema de acreditaciones de calidad en organizaciones de la Generalitat previamente evaluadas, actuación desarrollada a partir de que se apruebe la correspondiente norma reguladora del sistema de reconocimientos (Ver acción 3.3). Cuando esté en marcha este sistema de acreditación, aquellas direcciones generales con un mayor nivel de calidad o que hayan puesto en marcha mejoras importantes, recibirán un distintivo de calidad de la Generalitat (sellos de bronce, plata y oro).

Adicionalmente, en función del grado de implantación y desarrollo del procedimiento de obtención y concesión de certificaciones, se valorará la realización o no de efectuar una convocatoria de premios a la calidad.

12.11 Coordinar la Red de Calidad de la Administración de la Generalitat.

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, establece e identifica, en su artículo 40, con la denominación de Red de Calidad, al conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son responsables de impulsar, apoyar y coordinar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.

Dicha Red de calidad, se distribuye organizativamente (Artículo 42) en tres niveles, el primero de los cuales denominado “central” es asumido, tras la aprobación de la nueva estructura de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat mediante el Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por la Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública a través de su Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública; el segundo nivel, denominado “departamental” está representado e integrado por los titulares de las subsecretarías de



cada una de las consellerias, así como los órganos equivalentes en el caso del sector público instrumental, tanto de forma directa como a través de su participación en la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC), en los términos que se establecen en su norma de creación (Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana). Por último, el tercer nivel, denominado “operativo”, lo forman los equipos de mejora, de cualquier tipo y composición, que constituirán el sistema de participación, en los distintos ámbitos administrativos, en la mejora de la gestión de los servicios públicos.

La nueva estructura de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat antes comentada ha motivado que, sin estar incluida en el Plan normativo de la Administración de la Generalitat para 2019, se haya elaborado desde la IGS y con urgencia el correspondiente proyecto normativo, que está actualmente en tramitación, dirigido a crear y regular la composición, organización y funciones de una nueva Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP), que sustituyendo a la CITEC antes citada, se encargará de coordinar, impulsar y supervisar el diseño y desarrollo de la política de la Generalitat en materia de modernización, gestión del conocimiento y calidad de los servicios públicos, comisión que se apoyará técnicamente en una Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ), que tendrá carácter permanente y será presidida por la persona titular de la Subdirección General de Inspección de Servicios y Mejora de la Calidad.

Las remisiones a la CITEC y su Comisión Técnica realizadas en el artículo 42.2 del citado decreto, por el cual se determina el nivel departamental de la Red de Calidad, así como en la Disposición Adicional cuarta que regula la tramitación de los programas de evaluaciones de calidad y cartas de servicios, se entenderán referidas a la nueva CIMAP y a la COSMIQ, reguladas en esta nueva normativa de próxima publicación.

Derivado de lo anterior se incluye en este plan de la IGS 2020-2021, asumir la coordinación de la Red de Calidad poniendo en marcha, tras la publicación de su Decreto de creación, la nueva CIMAP que le servirá de soporte.

12.12 Extensión de buenas prácticas en la Generalitat.

Actuación dirigida a extender en la Administración de la Generalitat lo que se consideran son buenas prácticas o experiencias de éxito, línea de actuación que la IGS quiere promover a través de este plan, y en el futuro, como un apartado clave en el desarrollo del proceso de mejora de la calidad de los servicios públicos que se persigue, tras su adscripción a la nueva Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración.

En este plan se propone, como experiencia piloto, extender y adaptar el Manual de acogida para el personal de nueva incorporación implantado en la propia IGS a un departamento del Consell, en este caso a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y ello como paso previo para generalizar, en su caso y en un futuro, el uso de este instrumento básico de gestión de personal al resto de departamentos del Consell.



Corresponde a la Subsecretaría de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, en ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 69 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, el ejercicio de la jefatura de todo su personal. Se propone por ello que, con apoyo y bajo la coordinación de la IGS, desde esa subsecretaría, a través de su secretaría general administrativa y del servicio o servicios que desempeñen las funciones de gestión de personal y las de mejora y modernización de sus procedimientos y servicios, se promuevan las adaptaciones pertinentes del Manual de Acogida de la IGS, que se utilizará de modelo, y se diseñe un específico Manual de acogida para el personal que acceda a prestar sus servicios en cualquier órgano directivo de esta conselleria. En desarrollo de este proyecto de diseño e implantación del Manual de Acogida de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, se involucrarán todos los órganos directivos del departamento, que participarán aportando la concreta información específica que les afecte y se les solicite.



VII. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS DE APOYO

13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS

13.1. Revisión y actualización anual del Plan de Acogida de la IGS.

13.2. Plan de Formación de la Inspección.

14. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

14.1. Registro, archivo, control y seguridad de expedientes.

14.2. Gestión, revisión y actualización de los contenidos sobre la IGS en la Página Web de la Conselleria de adscripción y organización del servidor interno.

15. ASUNTOS GENERALES

15.1. Apoyo administrativo a la IGS.

15.2. Apoyo técnico a la IGS en relación con los contratos que se promuevan en desarrollo de las actuaciones del Plan.

15.3. Elaboración y tramitación de convenios y protocolos.

15.4. Elaboración de presupuestos, seguimiento y control de su ejecución. Gestión de caja Fija.

16. JORNADAS Y EVENTOS

16.1. Organizar y celebrar una Jornada/Conferencia o encuentro de las inspecciones generales de servicios de las distintas administraciones públicas españolas dirigida a compartir experiencias innovadoras y conocimiento en materia de sistemas de prevención y lucha contra las irregularidades y malas prácticas administrativas.

16.2. Organizar un encuentro con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (INVASSAT), las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales y las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) para establecer pautas de coordinación y colaboración en la atención a denuncias por acoso laboral.

P
L
A
I
G
S



13 ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS

Se plantea esta actuación en respuesta a la necesidad básica de impartir formación especializada a los inspectores de servicios y al personal de apoyo a la inspección para poder garantizar un adecuado desempeño de sus funciones. En este sentido, el apartado segundo del artículo 6 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental establece que “[...] el personal inspector de servicios, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos a través de su participación en las actividades formativas, deberá asistir a las actividades específicamente programadas, con el fin de adquirir los conocimientos, habilidades o destrezas adecuados para el cumplimiento de las funciones propias de la actuación inspectora y para la implementación y gestión del sistema de alertas. En estas actividades podrá participar también el personal inspector designado temporalmente con carácter extraordinario. Las actividades formativas deberán ser evaluadas y actualizadas periódicamente”.

Por otra parte, respecto al personal de nueva incorporación, se mantendrá actualizado un plan de acogida, integración y formación que, mediante la elaboración de un manual de acogida y la definición de un “itinerario formativo” permita la rápida integración de este personal, no sólo inspector, ofreciéndole toda la información básica necesaria para el inicio de su actividad, tanto desde el punto de vista organizativo como normativo, y determine qué formación debe recibir cualquier inspector para desempeñar eficazmente su cometido.

13.1 Revisión y actualización anual del Plan de Acogida de la IGS.

El objetivo del plan de acogida es facilitar la incorporación de nuevo personal a la IGS, mediante la elaboración de un plan (manual) que incluya toda aquella información que dicho personal debe conocer para el desempeño de sus funciones.

Dicho plan deberá ser actualizado con periodicidad anual y, en cualquier caso, antes de producirse la incorporación de nuevo personal, con el objetivo de que disponga de la información adecuada que se refiere a la organización y a la normativa vigente en el momento.

El plan contendrá, entre otros, información relativa a la estructura organizativa de la inspección y su situación dentro del organigrama de la conselleria, su misión, visión y valores, el mapa de procesos, las funciones asignadas y los tipos de actuaciones inspectoras, así como sus procedimientos y protocolos de actuación específicos. La cultura de la Calidad Total plantea la necesidad de una evaluación de este plan que se realizará basándose en la información facilitada por personal de reciente incorporación a la IGS mediante la cumplimentación de un cuestionario de evaluación.

13.2 Plan de Formación de la Inspección.

Para la definición del plan de formación de la inspección, se realizará un análisis de necesidades y se elaborará un índice temático de todas aquellas materias que se consideren de interés, desde diversos puntos de vista (jurídico, económico-financiero, tecnológico, organizativo, etc.), y se revisarán los cursos existentes en el plan de formación del IVAP, elaborándose, en su caso, una propuesta de



nuevos cursos a incorporar a dicho plan.

Lo anterior servirá de base para organizar e impartir, con periodicidad anual y en cumplimiento del artículo 6 de la Ley 22/2018 de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, un curso específico de formación al que obligatoriamente deberá asistir todo el personal inspector con el fin de adquirir y mantener actualizados los conocimientos, habilidades o destrezas adecuados para el desempeño de las funciones propias. Dicho curso se incluirá y ofertará, en cada ejercicio, como actividad docente dentro del plan de formación continuada del IVAP.

Con independencia de que durante la ejecución del presente Plan de Actuación se concreten las áreas y materias sobre las que deberá incidirse para la consecución de los objetivos formativos de la IGS, resulta conveniente mencionar, a título de ejemplo, la existencia de determinadas líneas formativas que han sido abordadas en ejercicios anteriores:

- Sobre los distintos tipos de responsabilidades del empleado público (disciplinaria, contable, penal).
- Protección de datos de carácter personal en el ejercicio de funciones de control interno
- Protección del derecho al honor y a la intimidad en las actuaciones de control interno
- Evaluación de riesgos.
- Régimen jurídico del Sector Público Instrumental.
- Posibles casos de acoso laboral e intervención a nivel de organización y del caso particular

14 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

14.1 Registro, archivo, control y seguridad de expedientes.

El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha afectado la forma y contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, suponen un fuerte impulso a la digitalización de las Administraciones públicas españolas y establecen varias obligaciones en torno a la administración electrónica que propician una mayor eficacia, innovación y modernización.

Es por ello, que la IGS debe contar con un adecuado sistema de gestión de expedientes que permita incorporar todas las funcionalidades que nos exige la Administración electrónica en aquellas materias que son de su competencia. Diseñar dicho sistema de gestión implica la revisión y, en su caso, simplificación administrativa de los procesos que realiza la IGS, para su adaptación a la gestión de expedientes y documentos administrativos electrónicos.

Para completar estas tareas, el sistema de gestión de la IGS se apoyará en las herramientas tecnológicas corporativas de la Generalitat en materia de registro y archivo, estableciendo a través de las series documentales y los manuales de procedimiento, las instrucciones y requerimientos necesarios para la adecuada gestión de los expedientes electrónicos.



14.2 Gestión, revisión y actualización de los contenidos sobre la IGS en la Página Web de la Conselleria de adscripción y organización del servidor interno.

Actuación iniciada en el ejercicio 2019. Tratándose de un proceso de ejecución continua, se continuará trabajando en la web de la conselleria con el objetivo de mantener permanentemente actualizada la información publicada, tal y como establece la normativa vigente.

Asimismo, se continuará trabajando en las carpetas de archivo de la IGS, garantizando las adecuadas medidas de seguridad y control de documentos.

15 ASUNTOS GENERALES

15.1 Apoyo administrativo a la IGS.

El apoyo administrativo pretende asegurar el buen funcionamiento de determinadas actividades, tales como gestionar las comunicaciones entrantes y salientes a través del registro departamental y del correo ordinario; archivar, organizar, guardar y revisar expedientes y documentos; solicitar suministros y acordar el mantenimiento o reparación de los equipos de oficina, organizar reuniones y encargarse de la logística, mantener actualizadas las bases de datos o archivos informáticos, etc.

15.2 Apoyo técnico a la IGS en relación con los contratos que se promuevan en desarrollo de las actuaciones del Plan.

Apoyo técnico a la IGS en materia de contratación en todas sus fases, desde la planificación a su ejecución, y que comprende la elaboración de la documentación administrativa necesaria para realizar los contratos en respuesta a los requerimientos definidos por los/as propietarios/as de los procesos respectivos, así como la asistencia y seguimiento de su tramitación y la relación con las diferentes unidades de la conselleria relacionadas con la gestión de los contratos propuestos.

Durante la vigencia del Plan, se ha previsto, inicialmente con el alcance y cuantía señalada en el apartado VIII del Plan (recursos asignados, aprobación, difusión y evaluación del Plan), la tramitación y ejecución de los siguientes contratos:

- Un contrato menor para la difusión del Sistema de Alertas y de la Ley 22/2018.
- Un contrato menor para la revisión y actualización de la Metodología de Evaluaciones de calidad, para su adaptación al modelo EFQM 2020.
- Un contrato menor que tendría por objeto la implementación práctica de herramientas concretas de mejora de la calidad (para la práctica de evaluaciones externas de calidad y para el apoyo a la elaboración y/o revisión de cartas de servicios).



- Un contrato mayor dirigido a implantar, de forma generalizada una estrategia de calidad para la Generalitat a través de la elaboración de Mapas de Procesos.

Además de lo anterior, el apoyo técnico en la fase de ejecución se realizará también en relación con el vigente contrato de servicios CNMY19/12110/001, cuyo plazo de ejecución finaliza el 17 de noviembre de 2020 y que tiene por objeto el análisis, diseño y desarrollo necesario que permita obtener un modelo metodológico para la elaboración del mapa de evaluación de riesgos de la Generalitat, con la definición del modelo matemático teórico de exposición al riesgo de irregularidades y malas prácticas, así como el modelo de los Planes de Autoevaluación de riesgos, que sirve de apoyo a la actuación operativa 5.2.

15.3 Elaboración y tramitación de convenios y protocolos.

En apoyo del desarrollo del proyecto SALER (ver apartado 5), por un lado, y con la finalidad de normalizar y protocolizar las relaciones que la IGS mantiene con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana (ver apartado 4.4) por otro, se incluyen en este apartado las siguientes acciones:

- Culminar la tramitación ya iniciada en 2019 de un acuerdo de colaboración a suscribir entre la Agencia Antifraude y la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, estando prevista su firma y publicación en el primer trimestre de 2020.
- Tramitar y aprobar, también en 2020, un Convenio entre el Consejo General del Notariado y la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, dirigido a establecer un marco de colaboración que permita (y esta es su finalidad) al personal de la IGS acceder a las bases de datos de titularidades reales y de datos de personas con responsabilidad pública del Consejo General del Notariado a efectos del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

15.4 Elaboración de presupuestos, seguimiento y control de su ejecución. Gestión de caja fija.

Tras la publicación de la orden de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico por la que se dictan instrucciones para la elaboración del anteproyecto de presupuesto del ejercicio siguiente, se deben atender las peticiones de información y memorias correspondientes que justifican las propuestas realizadas.

Asimismo, se efectuará el seguimiento presupuestario de los créditos disponibles, así como la medición del cumplimiento de objetivos a través de los indicadores previamente diseñados, que se reflejarán en el informe del grado de ejecución de indicadores del presupuesto de los ejercicios 2019 y 2020.

Se realizarán todas las gestiones necesarias para atender, con cargo a los fondos de la caja fija, los gastos de carácter periódico. La gestión y disposición de fondos, así como la rendición de cuentas se



realizará conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos en el ámbito de la Generalitat. Los gastos que deban atender se realizarán conforme a la tramitación establecida en cada caso, dejando constancia documental del mismo (facturas, recibos o cualquier otro justificante).

16 JORNADAS Y EVENTOS

16.1 Organizar y celebrar una Jornada/Conferencia o encuentro de las inspecciones generales de servicios de las distintas administraciones públicas españolas dirigida a compartir experiencias innovadoras y conocimiento en materia de sistemas de prevención y lucha contra las irregularidades y malas prácticas administrativas.

Tras la experiencia adquirida en la jornada celebrada en Valencia el 20 y 21 de septiembre de 2018, se pretende organizar y celebrar en el ejercicio 2021 una segunda Jornada/Conferencia o encuentro de las inspecciones generales de servicios de las distintas administraciones públicas españolas dirigida a compartir experiencias innovadoras y conocimiento en materia de sistemas de prevención y lucha contra las irregularidades y malas prácticas administrativas.

Asimismo, con este encuentro se persigue avanzar en el desarrollo de las funciones y los retos actuales y de futuro a los que se enfrentan las inspecciones generales de las distintas comunidades autónomas, prestando especial atención al control que debe realizarse previamente con el objeto de prevenir las malas prácticas administrativas en la gestión pública.

16.2 Organizar un encuentro con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (INVASSAT), las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales y las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) para establecer pautas de coordinación y colaboración en la atención a denuncias por acoso laboral.

Organizar un encuentro con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (INVASSAT), las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales y las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) para establecer pautas de coordinación y colaboración en la atención a denuncias por acoso laboral.



VIII. RECURSOS ASIGNADOS, APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN

RECURSOS ASIGNADOS

P
L
A
N

I
G
S

2
0
2
0
-
2
0
2
1

Para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el plan, cuyo horizonte temporal es de dos años, la IGS contará con una Inspectora General, 10 puestos de inspectores/as de servicios (9 puestos ocupados en la actualidad) y 2 jefas de unidad de apoyo administrativo. Se espera que en el primer trimestre del ejercicio se ocupe el puesto de inspector/a de servicios que se encuentra actualmente vacante.

Del mismo modo que ha sucedido en ejercicios anteriores, la incorporación de los nuevos recursos implica y supone, necesariamente, realizar de forma adicional planes específicos de acogida al personal de nueva incorporación, al que hay que formar y tutelar en las primeras actuaciones inspectoras, de todo tipo, en las que intervengan. Todo ello, sin perjuicio de la formación específica que todo inspector/a debe recibir. Como consecuencia de ello, se ha previsto un apartado específico en este plan de atención y formación del personal de la IGS (Plan de Acogida y Formación) en el apartado de actuaciones relacionadas con procesos de apoyo (apartado VII.13).

Asimismo, en el presupuesto de la Generalitat del ejercicio 2020 se prevé un gasto por trabajos realizados por empresas y profesionales referidos a dos tipos de actuaciones: el desarrollo del proyecto SALER (prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas) y la mejora de la calidad.

Durante la vigencia del Plan, se ha previsto la tramitación y ejecución de los siguientes contratos:

- En apoyo del **proyecto SALER:**
 - Apoyo técnico en relación con el vigente contrato de servicios CNMY19/12110/001, que fue adjudicado en el ejercicio 2019 por importe de 108.900 euros (IVA incluido) y cuyo plazo de ejecución finaliza el 17 de noviembre de 2020 (apoyo a la actuación 5.2).
 - Contrato menor con el objeto de diseñar y elaborar un específico material de difusión de la Ley que regula el marco de actuación de la IGS (Ley 22/2018) y, en particular, del Sistema de alertas tempranas de irregularidades y malas prácticas administrativas (Proyecto SALER) (apoyo a la actuación 5.3). El importe del contrato menor, a realizar en el primer trimestre de 2020, tendrá un importe máximo de 10.000 euros más IVA y un plazo de ejecución inferior al año.



RECURSOS ASIGNADOS

P
L
A
N

I
G
S

2
0
2
0
-
2
0
2
1

- En apoyo a actuaciones de **mejora de la calidad**:
 - Licitación de un contrato mayor por el procedimiento abierto de servicios con una empresa de consultoría con el objeto de implantar, en una amplia selección de órganos directivos, una estrategia de calidad para la Generalitat (apoyo a la actuación 12.1). Se prevé como valor estimado del contrato un importe máximo de 205.000 euros más IVA y se estima como máximo un plazo de ejecución de 1 año desde su formalización.
 - Contrato menor que tendría por objeto reforzar la implementación práctica de herramientas concretas de mejora de la calidad, en concreto: la realización de contrastaciones externas (evaluaciones) y de autoevaluaciones de calidad y el apoyo en la elaboración y/o revisión de cartas de servicios en la Generalitat y su sector público instrumental (apoyo a las actuaciones 1.4, 12.2 y 12.6, respectivamente). El importe de este contrato menor será, como máximo, de 15.000 euros más IVA y el plazo de ejecución previsto inferior a 1 año.
 - Contrato menor dirigido a la Revisión y actualización de la Metodología de Evaluaciones de Calidad para la acreditación de la calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat y su sector público instrumental, para adaptarla al nuevo modelo EFQM 2020, así como la edición digital y publicación posterior de la misma para su difusión y divulgación (apoyo a la actuación 12.3). El importe de este contrato menor, a adjudicar antes de septiembre de 2020, sería como máximo de 10.000 euros más IVA, con un plazo de ejecución inferior al año.

Para la realización de ambos tipos de actuaciones se ha estimado un coste presupuestario máximo de 240.000 euros (excluido IVA) con la siguiente distribución: 74.000 euros en el ejercicio 2020 y 166.000 euros en el ejercicio 2021.

El programa presupuestario 121.90 (Modernización en la Administración Pública) de la Ley de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2020 recoge los recursos presupuestarios necesarios para la ejecución de este Plan. En las fichas de actuaciones que acompañan este Plan -recogidas en el Anexo- únicamente se recoge el coste económico de aquellas actuaciones que tienen una asignación individualizada en el capítulo II. En el resto de fichas en las que no se recoge un coste económico específico, las actuaciones son realizadas con medios propios de la IGS presupuestados en los capítulos I y II del programa antes citado.



APROBACIÓN Y DIFUSIÓN

En cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 9 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, este plan se aprobará mediante Resolución de la Directora General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública dependiente de la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y de su contenido concreto (actuaciones a desarrollar, especialmente aquellas que en materia de inspección comporten la petición de información o la realización de visitas de inspección) se informará, en su caso y al inicio, a los departamentos y entidades afectadas, a través de sus Subsecretarías.

Así mismo, se dará la máxima publicidad y difusión del plan a través del portal de transparencia de la Generalitat, dando respuesta así a la obligación derivada de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana (Artículo 9. 3.2.1).

EVALUACIÓN

Del despliegue y ejecución del plan, la propia IGS realizará un seguimiento periódico y continuo de su ejecución (tal y como se señala en los apartados 1.1 y 2.2 de este plan) elaborando y publicando informes anuales de resultados, en el que se detallará el grado de avance y cumplimiento de los proyectos y actuaciones contenidos en el mismo.

La metodología de evaluación del Plan tendrá en cuenta los porcentajes de ejecución de cada una de las actuaciones previstas en el mismo para, a continuación, calcular un porcentaje de ejecución ponderada global del Plan en base al sumatorio de los porcentajes de ejecución de los distintos tipos de procesos que han sido, también y a su vez, ponderados por su importancia relativa.



IX. ANEXOS

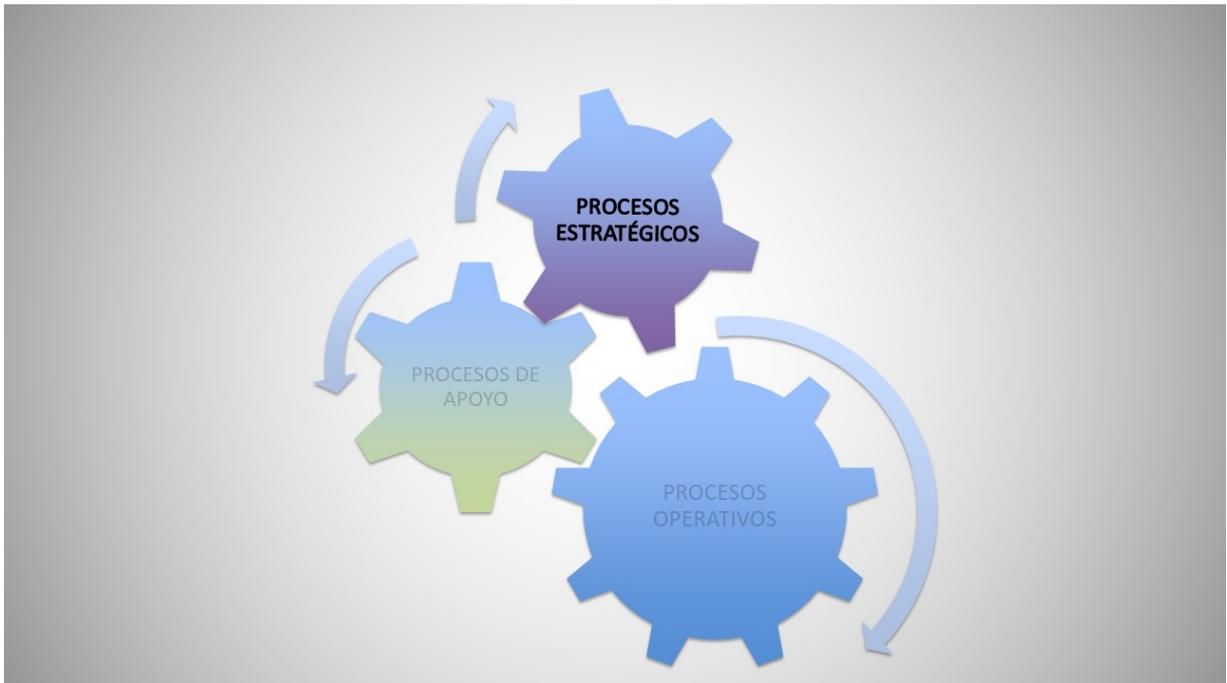
ANEXO 1

FICHAS DEL PLAN

▶ PROCESOS ESTRATÉGICOS

▶ PROCESOS OPERATIVOS

▶ PROCESOS DE APOYO





PROCESO		1. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN									
Proyecto o Actuación/es:											
1.1. Elaboración y aprobación del Plan de la IGS 2020-2021 y desarrollo posterior de tareas de seguimiento, revisión y actualización.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar, a partir del correspondiente diagnóstico de situación y de la evaluación realizada del plan anterior, el Plan de actuación de la IGS 2020-2021 y darle difusión. Realizar un seguimiento periódico de la ejecución del plan y elaborar los correspondientes informes anuales de evaluación de sus resultados. Fruto de la revisión y evaluación realizada al finalizar el primer año de ejecución de este plan (en el primer trimestre de 2021), se procederá a ajustar las previsiones que en su formulación se contienen para ese año, incrementando y/o modificando, en su caso, las actuaciones inicialmente programadas. 											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración, aprobación y publicación del Plan de la IGS 2020-2021 en los dos primeros meses del año. 						<ul style="list-style-type: none"> Plan aprobado y publicado en plazo. 					
<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento trimestral de su ejecución (4 reuniones al año). 						<ul style="list-style-type: none"> % de reuniones de seguimiento realizadas en el año. 					
<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Plan fruto de la revisión al finalizar el primer año de su ejecución (en el primer trimestre de 2021). 						<ul style="list-style-type: none"> Plan actualizado y publicado en plazo. 					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> El objetivo de actualización del plan se relaciona y surge de la evaluación realizada al finalizar el primer año de ejecución del Plan (actuación 2.2) 											



PROCESO		1. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN											
Proyecto o Actuación/es:													
1.2. Implementar en su totalidad el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER).													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
Actuación dirigida a conseguir implementar, en su totalidad, el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER) ya avanzado en desarrollo del plan anterior. El objetivo final es poder disponer de un sistema de gestión que, soportado en una aplicación informática específica y propia, permita la tramitación de expedientes de todas las actuaciones desarrolladas por la IGS inspectoras, integrado con los canales de entrada (registro telemático y canal CONFIDENT-GVA), garantizando la confidencialidad y seguridad de la información. Se desarrollarán las siguientes acciones:													
<ul style="list-style-type: none">• Concluir la puesta en marcha y finalizar la elaboración de los manuales de procedimientos de los primeros subsistemas (actuaciones extraordinarias, denuncias generales y denuncias por acoso)• Análisis funcional de los proceso de gestión de cargas de servicio y autoevaluaciones de calidad, puesta en marcha y elaboración de los manuales de procedimiento.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">• Finalizar la puesta en marcha de los subsistemas de actuaciones extraordinarias, denuncias generales y denuncias por acoso elaborando los correspondientes manuales.						<ul style="list-style-type: none">• Puesta en marcha de los subsistemas y manuales elaborados.							
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el análisis funcional de los procesos de gestión de cartas de servicio y autoevaluaciones de calidad, integración en la aplicación desarrollada por la DGTIC y elaboración de los correspondientes manuales.						<ul style="list-style-type: none">• Análisis funcional elaborado, integración en la aplicación correspondiente y manuales de procedimientos elaborados en el plazo previsto.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



PROCESO		1. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN										
Proyecto o Actuación/es:												
1.3. Seguimiento, revisión y actualización de la Carta de Servicios de la IGS.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none"> Actuación dirigida a garantizar un adecuado mantenimiento de la carta de servicios de la IGS y la publicación periódica de los indicadores que permiten controlar el cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos. Elaboración del informe anual de evaluación, de conformidad con la normativa reguladora (Decreto 41/2016), que revisará el grado de cumplimiento de dichos compromisos para, en su caso, proceder a su actualización. Relacionado con el proyecto "Sistema de Gestión de Cartas de Servicios de la Generalitat", recogido en el punto 12.5 de este mismo plan, la carta de servicios de la IGS se incorporará a dicho sistema de gestión corporativo y en él grabará y actualizará periódicamente sus compromisos e indicadores de resultados dirigidos a cumplir los valores objetivos que se compromete a alcanzar, mantener y mejorar. 												
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Grabar indicadores con la periodicidad establecida. 					<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de compromisos grabados en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Revisar y evaluar anualmente la carta de servicios de la IGS emitiendo el correspondiente informe en el primer trimestre de cada año y, en su caso, actualizando la carta. 					<ul style="list-style-type: none"> Informes anuales de revisión elaborados en plazo y, en su caso, carta actualizada. 							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



PROCESO		1. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN												
Proyecto o Actuación/es: 1.4. Realizar la contrastación externa de la autoevaluación realizada de la IGS en 2019 y poner en marcha dos planes de mejora derivados de dicha evaluación.														
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)														
<ul style="list-style-type: none">Finalizada la autoevaluación en septiembre de 2019 y a la vista del resultado obtenido, de acuerdo con la Metodología de la Generalitat de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos, se considera oportuno realizar la contrastación de dicho resultado por una persona evaluadora externa, quien tras comprobar las evidencias y las áreas de mejora detectadas, elaborará el Informe de Evaluación que servirá de base a la acreditación.Por otra parte, la autoevaluación realizada además de contrastarse para conseguir la acreditación de la IGS, es un instrumento de mejora de la calidad, ya que a través de ella se han detectado una serie de áreas y acciones de mejora, que deben ser objeto de priorización y planificación, con el fin de implantar, al menos, dos de ellas.														
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES								
<ul style="list-style-type: none">Realizar la contrastación externa de la autoevaluación de calidad de la IGS en 2020.						<ul style="list-style-type: none">Informe de evaluación de la contrastación elaborado en plazo.								
<ul style="list-style-type: none">Priorizar, planificar e implantar dos proyectos/acciones de mejora en 2020.						<ul style="list-style-type: none">Acciones de mejora implementadas en el plazo previsto.								
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)									
2020	X				2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)														
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):								
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):								
OBSERVACIONES														
<ul style="list-style-type: none">Dado que se prevé un contrato menor global de apoyo a algunas actuaciones de mejora de la calidad, el importe del coste estimado en el capítulo II de la primera actuación recogida en esta ficha se incluye en el coste global recogido en la ficha 12.2.														



PROCESO		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS									
Proyecto o Actuación/es: 2.1. Elaboración, remisión al Consell y publicación del informe final de resultados de ejecución del plan de la IGS 2018-2019.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Control periódico de la ejecución del plan y cumplimentación de las correspondientes fichas de seguimiento resumen por el personal inspector responsable de cada una de las actuaciones.Elaboración de conclusiones sobre el grado de ejecución.Confección del informe en el que se exponen las conclusiones y la justificación, en su caso, de los diversos ritmos de ejecución de las actuaciones previstas y de las posibles reprogramaciones o actualizaciones.Publicación de los informes de evaluación de resultados (informes anuales).											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Elaborar y publicar (en el primer trimestre de 2020) el informe final de resultados relativo a la ejecución del Plan de la IGS 2018-2019.						<ul style="list-style-type: none">Informe de evaluación elaborado en el plazo previsto y publicado en el portal GVA-Oberta.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021		1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES											



PROCESO		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS													
Proyecto o Actuación/es: 2.2. Elaboración, remisión al Consell y publicación del informe anual de resultados de ejecución del plan de la IGS 2020-2021, al finalizar su primer año de ejecución.															
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)															
<ul style="list-style-type: none">Control periódico de la ejecución del plan y cumplimentación de las correspondientes fichas de seguimiento resumen por el personal inspector responsable de cada una de las actuaciones.Elaboración de conclusiones sobre el grado de ejecución.Confección del informe en el que se exponen las conclusiones y la justificación, en su caso, de los diversos ritmos de ejecución de las actuaciones previstas y de las posibles reprogramaciones o actualizaciones.Publicación del informe de evaluación de resultados.															
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES									
<ul style="list-style-type: none">Elaborar y publicar (en el primer trimestre de 2021) el informe anual de resultados relativo a la ejecución del Plan 2020-2021 tras su primer año de ejecución.						<ul style="list-style-type: none">Informe de evaluación elaborado en el plazo previsto y publicado en el portal GVA-Oberta.									
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)										
2020					2021		X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)															
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):									
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):									
OBSERVACIONES															
<ul style="list-style-type: none">El resultado de esta evaluación determinará, en su caso, la actualización del Plan 2020-2021 en su segundo año de vigencia (Ver actuación 1.1)															



PROCESO		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS									
Proyecto o Actuación/es:											
2.3. Evaluar de forma sistemática el grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo por la IGS											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none"> Sistematizar, de forma obligatoria, la recogida de información de los órganos directivos y unidades objeto de actuación de control e inspección sobre la eficacia de las recomendaciones dictadas por la IGS en sus informes derivados de denuncias, actuaciones ordinarias y actuaciones extraordinarias desarrolladas en el ejercicio anterior. Análisis de la información obtenida sobre el grado de implementación de las medidas adoptadas como consecuencia de los informes emitidos previamente, de su impacto y, en su caso, de las razones que han impedido o dificultado su efectiva aplicación. Elaboración del informe correspondiente que nos permita evaluar la efectividad e impacto real de la acción inspectora. 											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un informe valorativo 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 los órganos y unidades objeto de control. 						<ul style="list-style-type: none"> Informe elaborado en el plazo previsto. 					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> El informe elaborado se incorporará al Informe Anual de Evaluación del Plan de la IGS 2020-2021, que se realizará en el primer trimestre de 2021. 											



PROCESO		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS											
Proyecto o Actuación/es:													
2.4. Elaboración y publicación de fichas resumen individualizadas de todas las actuaciones de la IGS.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
Actuación dirigida a rendir cuentas ante la ciudadanía de los resultados de las actuaciones realizadas por la IGS y que comprende el ejercicio de las siguientes acciones:													
<ul style="list-style-type: none">• Confección de la ficha, según modelo normalizado, por el personal inspector responsable de la actuación a publicar.• Revisión de su contenido por el equipo responsable de esta actuación.• Registro de seguimiento.• Mecanización para su publicación en el portal GVA-Oberta													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">• Publicación, en el plazo de un mes, de una ficha-resumen por cada actuación finalizada (100 % de fichas publicadas en plazo).						<ul style="list-style-type: none">• % de fichas publicadas en el portal GVA-Oberta en el plazo previsto.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



PROCESO		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS											
Proyecto o Actuación/es: 2.5. Elaboración de informes en respuesta a peticiones de les Corts y de los órganos superiores de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Atención de las solicitudes de información recibidas para dar respuesta a las iniciativas parlamentarias presentadas por los diputados/as de les Corts.Elaboración de la información requerida por otros departamentos de la conselleria (Gabinete de la Conselleria, Subsecretaría y Secretaria General Administrativa).Seguimiento de la información remitida como consecuencia de las peticiones de información recibidas.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Atender las peticiones de información recibidas.						<ul style="list-style-type: none">Respuestas remitidas en plazo.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



PROCESO		3. PROYECTOS NORMATIVOS											
Proyecto o Actuación/es: 3.1. Proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
Actuación dirigida a elaborar y tramitar el proyecto de Decreto de referencia y que comprenderá el desarrollo de las siguientes acciones:													
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de un borrador inicial.• Cumplimiento de los trámites preceptivos de informes y audiencia.• Elaboración del borrador final.													
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES								
<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo reglamentario de la Ley cuyo contenido viene marcado por las propias remisiones de la misma a un desarrollo ulterior.					<ul style="list-style-type: none">• Elaboración del borrador final para publicación en el plazo previsto								
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)				TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)									
2020	X			2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:				CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)				CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



PROCESO		3. PROYECTOS NORMATIVOS										
Proyecto o Actuación/es: 3.2. Proyecto de Decreto, del Consell, por el cual se aprueba un código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
Actuación dirigida a elaborar y tramitar el proyecto de Decreto de referencia y que comprenderá el desarrollo de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none">• Estudio del alcance de la regulación.• Elaboración de un borrador inicial.• Cumplimiento de los trámites preceptivos de informes y audiencia.• Elaboración del borrador final.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
• Aprobación del código de buenas prácticas de los empleados públicos para la prevención y detección de irregularidades mediante decreto del consell.						• Elaboración del borrador final para publicación en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



PROCESO		3. PROYECTOS NORMATIVOS									
Proyecto o Actuación/es: 3.3. Proyecto de Orden de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
Desarrollo reglamentario del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, conforme a lo previsto en su artículo 24 con el fin de concretar el procedimiento a seguir para obtener las certificaciones de calidad y los reconocimientos. Actuación que prevista inicialmente en el plan anterior se pospuso por la necesidad de contar con una masa crítica de organizaciones que, tras ser evaluadas, acrediten unos estándares mínimos de calidad. Acciones a desarrollar:											
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de una relación de aspectos a regular.• Estudio del alcance de la regulación y legislación comparada.• Elaboración de un borrador inicial.• Cumplimiento de los trámites preceptivos de informes y audiencia, en su caso.• Elaboración del borrador final.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar y tramitar para su aprobación y publicación la Orden de desarrollo.						<ul style="list-style-type: none">• Orden aprobada y publicada en plazo.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



PROCESO		3. PROYECTOS NORMATIVOS									
Proyecto o Actuación/es: 3.4. Proyecto de Orden de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por la que se aprueba la credencial de identificación del personal inspector de la Inspección de Servicios de la Administración de la Generalitat.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Adecuación de la regulación establecida en la Orden 7/2015, de 28 de abril, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba la credencial de identificación del personal inspector de la Inspección de Servicios de la Administración de la Generalitat, a los cambios normativos y de organización acontecidos desde su aprobación. Para ello se elaborará, tramitará e impulsará una nueva norma reglamentaria que la sustituya.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Elaborar y tramitar para su aprobación y publicación la Orden de desarrollo.						<ul style="list-style-type: none">Orden aprobada y publicada en plazo.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



PROCESO		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN										
Proyecto o Actuación/es:												
4.1. Con las inspecciones sectoriales de la GVA (de sanidad, educación y servicios sociales).												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
Actuación dirigida a compartir entre los órganos o unidades de control e inspección sectorial (sanidad, educación y servicios sociales) la información correspondiente a los distintos planes de inspección y su grado de cumplimiento, en aras a evitar posibles duplicidades de las acciones de control planificadas, proponer la inclusión de actuaciones específicas en su caso o abordar actuaciones conjuntas. Así como intercambiar y compartir conocimiento derivado del ejercicio de sus funciones. Para ello se desarrollarán las acciones siguientes:												
<ul style="list-style-type: none">• Realizar como mínimo dos reuniones de coordinación al año, en el seno de la comisión.• Solicitar y remitir la correspondiente información para asuntos puntuales que puedan plantearse durante la ejecución del plan.• Coordinar actuaciones conjuntas.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">• Realizar dos reuniones de coordinación en cada ejercicio.						<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de reuniones celebradas sobre las previstas en el plan.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



PROCESO		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN											
Proyecto o Actuación/es:													
4.2. Con la Intervención General a través de la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Mantener contactos entre la IGS y la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías al objeto de colaborar en el ejercicio de las competencias de control que ambos órganos tienen atribuidas.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Mantener contactos y colaboraciones con los órganos citados						<ul style="list-style-type: none">Sin indicador.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none">Ver actuación 6.6. que, de forma particular y para este plan, concreta una específica colaboración dirigida a investigar posibles irregularidades en el ámbito de la gestión de personal llevada a cabo por el sector público instrumental de la Generalitat.													



PROCESO		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN											
Proyecto o Actuación/es:													
4.3. Con otros órganos de la Administración del Consell (Subsecretarías, DG de Función Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicto de Intereses y Oficina de Apoyo técnico al Consejo de Transparencia).													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
Actuación dirigida a sistematizar el mantenimiento de contactos y colaboraciones periódicas con los siguientes órganos:													
<ul style="list-style-type: none"> • Subsecretarías de todas las consellerías, en relación con el ejercicio de las funciones de inspección y, en materia de calidad, a través de las comisiones correspondientes. • Dirección General de Función Pública. • IVAP y, en su caso, con otros órganos con competencias en formación. • DGTIC. • INVASSAT. • Oficina de Apoyo al Consejo de Transparencia. • Oficina de Conflicto de Intereses. 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener contactos y colaboraciones con los órganos citados 						<ul style="list-style-type: none"> • Sin indicador. 							
<ul style="list-style-type: none"> • Atender las solicitudes recibidas e impartir cursos de formación relacionados con las competencias y funciones desarrolladas por la IGS, demostrando un alto nivel de calidad docente (valorada por los alumnos en las encuestas de satisfacción, con una puntuación media del profesorado igual o superior a 7 sobre 10). 						<ul style="list-style-type: none"> • % de cursos impartidos sobre el total de cursos aprobados y solicitados. • Puntuación media global otorgada por los alumnos a los inspectores/as que participan como docentes en esos cursos. 							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



PROCESO		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN											
Proyecto o Actuación/es:													
4.4. Con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<p>Relaciones a plasmar en el correspondiente acuerdo que tiene por objeto fijar el marco general de colaboración en aquellas áreas de interrelación competencial, así como en los asuntos de interés mutuo, entre la Inspección General de Servicios y la Agencia Antifraude, siendo sus objetivos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilitar que, atendiendo las respectivas competencias, se comparta información entre la Agencia Antifraude y la Inspección General de Servicios con el fin de evitar la realización de actuaciones coincidentes y clarificar las posibles situaciones que haya que ser comunicadas entre si, así como dar traslado de aquellos informes cuando pueda derivarse de los mismos un interés legítimo respecto al ejercicio de las competencias propias de cada uno de los órganos de control. • Impulsar mecanismos de asesoramiento de la Agencia Antifraude respecto de la Inspección General de Servicios en cuanto al ámbito de actuación en materia prevención y lucha contra la corrupción. • Clarificar, mejorar y fomentar la aplicación dentro del ámbito de la Generalitat del régimen de protección establecido en el artículo 14 de la Ley 11/2016, de 28 de noviembre, de la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunidad Valenciana. • Estimular y definir canales para compartir formación para el respectivo personal en materia de integridad, de lucha contra el fraude y la corrupción y en la creación de una cultura social de rechazo de la corrupción. • Establecer el marco de colaboración en la evaluación de la eficacia del sistema de alertas, en relación con el cumplimiento de sus finalidades y con la mejora de su funcionamiento. 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener contactos y colaboraciones con la Agencia Antifraude. 						<ul style="list-style-type: none"> • Sin indicador. 							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> • Está previsto articular esta colaboración a través del acuerdo de colaboración correspondiente (convenio o protocolo de colaboración). Ver actuación 15.3. 													



PROCESO		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN											
Proyecto o Actuación/es: 4.5. Con otros órganos externos de la Generalitat (Síndic de Greuges y Sindicatura de Comptes).													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Desarrollar acciones de colaboración y cooperación con el Síndic de Greuges y la Sindicatura de Comptes, con el alcance y concreción que, en cada caso, se determinen.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Mantener contactos y colaboraciones con los órganos citados.						<ul style="list-style-type: none">Sin indicador.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



PROCESO		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN											
Proyecto o Actuación/es: 4.6. Con órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios, en el ámbito estatal y autonómico, y con otras administraciones públicas.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Mantener contactos y establecer relaciones de colaboración y cooperación con la AGE y con otras AAPP en aquellas materias del interés y competencia de la IGS.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Mantener contactos y relaciones de colaboración y cooperación con las administraciones citadas.						<ul style="list-style-type: none">Sin indicador.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													





PROCESO		5. DESARROLLO DEL PROYECTO SALER: PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS											
Proyecto o Actuación/es: 5.1. Desplegar y consolidar el sistema de alertas automatizadas.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
Desplegar y consolidar el sistema de alertas automatizadas para la prevención de malas prácticas en las actuaciones administrativas a partir de la información existente en los sistemas de gestión de los procedimientos administrativos, así como de información externa obtenida de otras entidades y ámbitos. Para ello se desarrollaran las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> Integrar en el sistema de alertas información de gestión de contratación, a partir de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP) y del sistema corporativo GV-contratos. Integrar en el sistema de alertas información de gestión de subvenciones, a partir de los sistemas REDAS, SUGUS y BDNS. Desarrollar mecanismos de análisis de relaciones entre entidades incorporando bases de datos orientadas a grafos. Avanzar en el desarrollo de mecanismos de identificación de conflictos de intereses vinculados a las áreas de contratación y subvenciones. Iniciar el análisis de datos de nuevos ámbitos de gestión como consecuencia de la elaboración de mapas de riesgos (definición de indicadores e identificación de fuentes de datos). 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Integrar el esquema de expedientes PCSP en la base de datos del sistema de alertas. 						<ul style="list-style-type: none"> Base de datos PCSP cargada. 							
<ul style="list-style-type: none"> Obtener e Integrar datos de licitadores desde PCSP / GV-contratos. Definir indicadores relativos a prácticas colusorias. 						<ul style="list-style-type: none"> Datos de licitadores integrados. Algoritmos de identificación de prácticas colusorias diseñados. 							
<ul style="list-style-type: none"> Implantar una base de datos de grafos. Definir mecanismos de análisis de relaciones entre entidades. 						<ul style="list-style-type: none"> Base de datos cargada y procesos de análisis de relaciones implantados asociados a contratación. 							
<ul style="list-style-type: none"> Integrar bases de datos de altos cargos y desarrollar mecanismos de identificación de conflictos de intereses en contratos y subvenciones. 						<ul style="list-style-type: none"> Base de datos cargada. Algoritmos de identificación para contratación y subvenciones desarrollados. 							
<ul style="list-style-type: none"> Integrar el esquema de expedientes de subvenciones (Convocatorias / concesiones). 						<ul style="list-style-type: none"> Datos de ayudas convocadas y concesiones cargados. 							
<ul style="list-style-type: none"> Analizar nuevos ámbitos de riesgo, indicadores y fuentes de datos. 						<ul style="list-style-type: none"> Catálogo de ámbitos, indicadores de riesgo y fuentes de datos completado. 							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> El coste económico de las tareas de desarrollo informático es asumido por la DGTIC con cargo al contrato de Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat (DESIG). 													



PROCESO		5. DESARROLLO DEL PROYECTO SALER: PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS										
Proyecto o Actuación/es: 5.2. Obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23).												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
Actuación en ejecución de un contrato de servicios ya adjudicado en 2019 dirigida a: <ul style="list-style-type: none"> • La elaboración de un modelo metodológico para la construcción del mapa de evaluación de riesgos. • La elaboración de una metodología adaptada para la realización de planes individuales de autoevaluación de riesgos. • La realización de tres evaluaciones piloto (una por área de gestión) para validar la metodología anterior. 												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un modelo metodológico para la construcción del mapa de evaluación de riesgos. 						<ul style="list-style-type: none"> • Metodología de construcción del mapa elaborada en el plazo previsto. 						
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una Metodología para la realización de planes individuales de autoevaluación. 						<ul style="list-style-type: none"> • Metodología planes autoevaluación elaborada en el plazo previsto. 						
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar tres evaluaciones piloto. 						<ul style="list-style-type: none"> • % de Evaluaciones piloto completadas sobre las previstas. 						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												
<ul style="list-style-type: none"> • Contrato adjudicado en 2019 por importe de 108.900,00 € (IVA incluido). 												



PROCESO		5. DESARROLLO DEL PROYECTO SALER: PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS										
Proyecto o Actuación/es:												
5.3. Desarrollar acciones de difusión y comunicación en ejecución de la Estrategia de despliegue y consolidación del sistema de alertas.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<p>El desarrollo de acciones de difusión y comunicación en ejecución de la estrategia de despliegue e implantación del sistema de alertas SALER, comporta el desarrollo de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realización de un contrato menor que tiene como objeto diseñar y elaborar, desde una concepción dinámica e interactiva, un específico material para la difusión y divulgación de la Ley que regula el marco de actuación de la IGS (Ley 22/2018) y, en particular, del Sistema de alertas tempranas de irregularidades y malas prácticas administrativas (Proyecto SALER), y ello con la finalidad de alinear a los diferentes órganos gestores de la Generalitat con la estrategia de despliegue e implantación del sistema que requiere para el éxito de la misma la colaboración de dichas unidades. Organización y realización de un mínimo de 4 jornadas divulgativas (1 en Castellón, 2 en Valencia y 1 en Alicante), dirigidas a personal de la Generalitat, en especial aquel que tiene responsabilidades directivas y que además de presentar y explicar el proyecto, incorporará una ponencia específica divulgativa en materia de gestión de riesgos. 												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Diseño y elaboración del material de difusión contratado en 2020. 						<ul style="list-style-type: none"> Material entregado en el plazo de finalización del contrato. 						
<ul style="list-style-type: none"> Realización de 4 jornadas divulgativas antes de finalizar el año. 						<ul style="list-style-type: none"> % de jornadas realizadas sobre las inicialmente previstas. 						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			X	CAPÍTULO/S: II				IMPORTE/S (En euros): 10.000 + IVA				
EJERCICIO 2021: (Estimación)				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES												
<ul style="list-style-type: none"> Actuación relacionada con las actuaciones de apoyo recogidas en la ficha 15.2. 												



PROCESO		5. DESARROLLO DEL PROYECTO SALER: PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS										
Proyecto o Actuación/es: 5.4. Constituir la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell).												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Constituir la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental y coordinar la celebración de las reuniones periódicas establecidas en la norma (al menos 2 veces al año en sesión ordinaria).												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Constituir la CIPIMAP en el primer trimestre de 2020.						<ul style="list-style-type: none">Comisión constituida en el plazo previsto.						
<ul style="list-style-type: none">Celebrar el mínimo de reuniones señaladas en la norma de creación (2 por año).						<ul style="list-style-type: none">% de reuniones celebradas.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.a) DE INSPECCIÓN Y CONTROL									
Proyecto o Actuación/es:											
6.1. Administración Electrónica: Evaluar el grado de utilización de las aplicaciones corporativas disponibles y el proceso de atención y priorización de demandas y necesidades propuestas por las consellerías en esa materia.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Contribuir y ayudar a la efectiva implantación de la administración electrónica en la Generalitat maximizando el uso de algunos de los instrumentos y aplicaciones tecnológicas de las que la Generalitat ya dispone y cuya utilización real, por diversas razones, resulta insuficiente o baja analizando, a la vez, el proceso que se sigue de atención y priorización a las demandas y necesidades que se plantean.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Evaluar, a partir del catálogo de aplicaciones existentes, la utilización real que se hace de las aplicaciones ofrecidas en la actualidad.Analizar el proceso que se sigue para recibir, priorizar y atender, en su caso, las demandas de aplicativos formuladas desde los distintos departamentos del Consell.						<ul style="list-style-type: none">Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none">Actuación a realizar en colaboración con la DGTIC de la cual se solicitará el apoyo e implicación en la misma de todos los servicios de informática existentes en los departamentos de la Administración en los que la DGTIC ejerce sus competencias.											



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.a) DE INSPECCIÓN Y CONTROL										
Proyecto o Actuación/es:												
6.2. Realizar un diagnóstico de situación y un análisis comparativo (“benchmarking”) del sistema para la evaluación del desempeño en el personal de la administración de la Generalitat, dirigido a proponer un modelo óptimo de evaluación.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Realizar un diagnóstico de situación y un análisis comparativo (“benchmarking”) del sistema y del procedimiento que se aplica en la actualidad para la evaluación del desempeño en el personal de la administración de la Generalitat, con el objetivo de formular recomendaciones y propuestas de mejora (sistema y procedimiento regulado expresamente a través del decreto 211/2018, de 23 de noviembre, del Consell).												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Realizar un diagnóstico de situación y un análisis comparativo del sistema y del procedimiento para la evaluación del desempeño en el personal de la administración de la Generalitat.						<ul style="list-style-type: none">Informe realizado en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



PROCESO	6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.a) DE INSPECCIÓN Y CONTROL											
Proyecto o Actuación/es: 6.3. Elaborar directrices que orienten a las distintas organizaciones de la Generalitat acerca del contenido y formulación de Planes y programas.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Dada la heterogeneidad e insuficiencias observadas en la elaboración y evaluación de planes anuales y plurianuales, cuya publicidad activa resulta obligatoria normativamente, se hace necesario tratar de normalizar esta importante actividad a través de recomendar la aplicación de unas directrices básicas comunes que, a modo de guía de buenas prácticas, sirvan de referencia y orienten a los diferentes departamentos del Consell y su sector público dependiente acerca del contenido mínimo exigible a cualquier plan, programa y evaluación de resultados.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Elaboración de instrucciones y/o directrices básicas para la elaboración y seguimiento de los planes anuales y plurianuales que deben elaborar los departamentos de la Generalitat.						<ul style="list-style-type: none">Instrucciones dictadas en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020				2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.a) DE INSPECCIÓN Y CONTROL									
Proyecto o Actuación/es: 6.4. Elaborar unas directrices comunes sobre los Planes de control en las subvenciones por concurrencia competitiva y realizar un seguimiento de su implementación.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Elaborar un informe de recomendaciones y directrices comunes destinado a los órganos concedentes de ayudas en el que se oriente acerca de la elaboración de los Planes de Control exigidos en el artículo 169.3 de la Ley 1/2015. Transcurrido un plazo razonable y tras la implementación de los planes de control, la IGS realizará una actuación, por muestreo, dirigida a comprobar si el contenido de los mismos se ajusta a las directrices y recomendaciones dictadas.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Elaboración de unos criterios y directrices comunes que orienten a los distintos departamentos de la Generalitat acerca del contenido en la elaboración de los Planes de Control de subvenciones recogidos en el artículo 169.3 de la Ley 1/2015.						<ul style="list-style-type: none">Directrices elaboradas en el plazo previsto.					
<ul style="list-style-type: none">Comprobación de la implementación de las directrices propuestas por parte de los órganos concedentes de ayudas.						<ul style="list-style-type: none">Informe de comprobación elaborado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES											



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.a) DE INSPECCIÓN Y CONTROL											
Proyecto o Actuación/es: 6.5 Realización de actuaciones de inspección en colaboración con la Intervención general a través de su Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Realización de una actuación de inspección, en colaboración con la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías, que tendrá como origen los resultados obtenidos en los informes de control financiero específico de la Intervención General, dirigida a investigar posibles irregularidades en el ámbito de la gestión de personal. La concreción y alcance exacto de esta actuación resulta imposible de prever en este momento y se pospone a la finalización de los trabajos de auditoría realizados por dicha Viceintervención previstos para junio de 2020.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Realización de actuaciones de inspección derivadas de los informes de auditoría propuestos por la Viceintervención General						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado en el plazo previsto.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none">Actuaciones específicas que se realizan en el marco de la colaboración que se mantiene con la Intervención General (actuación 4.2).													



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.a) DE INSPECCIÓN Y CONTROL										
Proyecto o Actuación/es: 6.6. Análisis del proceso de contratación en la Administración de la Generalitat.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Efectuar un estudio de las causas y situaciones que provocan ineficiencias en la gestión de los procesos de contratación. Esta actuación se centrará en aquellos procedimientos de contratación más significativos en términos de volumen presupuestario y número de expedientes, para que, una vez detectadas las posibles ineficiencias, se realicen las recomendaciones oportunas que permitan agilizar los procedimientos en el marco del cumplimiento de la legalidad.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Evaluar el procedimiento y los métodos de trabajo utilizados en la administración de la Generalitat para los procesos de contratación seleccionados, así como realizar propuestas de mejora en orden a reducir los plazos de tramitación.						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA										
Proyecto o Actuación/es:												
6.7. Análisis y mejora del proceso de alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none"> Las acciones a desarrollar se orientarán a la revisión de dos tipos de procedimientos. Por un lado, se revisará el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad y de emisión y renovación del Título de Familia Monoparental y del carné individual para todas las personas integrantes de la unidad familiar que cumplan los requisitos para ser beneficiarias con validez en todo el territorio de la Comunitat Valenciana. Por otro lado, se revisará el procedimiento de reconocimiento de los requisitos y condiciones para ser considerada familia numerosa – de categoría general o especial – y su inclusión como persona beneficiaria del Título de Familia Numerosa y del Carné de dicho título, los cuales están establecidos por normativa estatal y son los mismos en todo el territorio español. 												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el proceso y los procedimientos seguidos por la Generalitat para el alta y renovación del título de familia numerosa o familia monoparental. 						<ul style="list-style-type: none"> Informe elaborado en el plazo previsto. 						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA									
Proyecto o Actuación/es: 6.8. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del grado de dependencia.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Efectuar un análisis del procedimiento y de las causas que motivan los retrasos generados para reconocer el grado de dependencia a las personas por parte de la Generalitat, teniendo en cuenta la integración de los servicios municipales en la atención a la dependencia. Una vez detectadas estas causas, se realizarán propuestas de mejora orientadas a la obtención de una mayor eficacia y celeridad en la tramitación de los expedientes.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Evaluar el procedimiento seguido por la Generalitat para reconocer el grado de dependencia a las personas, así como realizar propuestas de mejora en orden a reducir los plazos de tramitación.						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA									
Proyecto o Actuación/es: 6.9. Análisis y mejora del proceso de Expedición de los títulos académicos y profesionales cuya gestión corresponde a la Generalitat.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Atendiendo a la trascendencia que en el ámbito laboral puede tener disponer del título que acredita la formación de los alumnos, se pretende analizar el procedimiento seguido para la solicitud, registro y expedición de títulos académicos y profesionales cuya gestión corresponde a la Generalitat con la finalidad de implantar una solución eficiente que permita obtener el título correspondiente sin desplazamientos y en el menor tiempo posible utilizando los medios tecnológicos disponibles actualmente.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Analizar él o los procedimientos utilizados y proponer mejoras basadas en el uso de la administración electrónica.						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES											



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS									
6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA											
Proyecto o Actuación/es:											
6.10. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, el Bachiller y la FP.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Actuación dirigida a analizar y revisar el procedimiento utilizado en la actualidad para la homologación del nivel B1 de conocimientos de valenciano de la Junta Calificadora de Conocimientos de Valenciano previsto en la disposición segunda de la Orden 7/2017, de 2 de marzo, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regulan los certificados oficiales administrativos de conocimientos de valenciano de la Junta Calificadora de Conocimientos de Valenciano, el personal examinador y la homologación y la validación de otros títulos y certificados, procedimiento que tiene un gran impacto social.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Evaluar el procedimiento seguido por la Generalitat para la homologación del nivel B1 de conocimientos de valenciano a alumnos que han cursado determinados cursos y etapas educativas en la Comunitat Valenciana con el fin de lograr que su expedición se produzca de una forma automática sin necesidad de que medie una solicitud previa.						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA									
Proyecto o Actuación/es: 6.11. Análisis y mejora del proceso de ayudas al alquiler de vivienda.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Atendiendo al elevado número de beneficiarios y el impacto social que tienen este tipo de ayudas, se pretende analizar el procedimiento de tramitación actual con el objetivo de detectar a aquellos puntos de la tramitación en los que se pueda mejorar el servicio prestado. Esta actuación se orientará a la propuesta de adopción de medidas de simplificación del procedimiento y los principios de eficacia y eficiencia con los que debe actuar la administración pública.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Evaluar el procedimiento seguido por la Generalitat para la concesión de este tipo de ayudas, así como realizar propuestas de mejora en orden a reducir los plazos de tramitación.						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



PROCESO		7. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS											
Proyecto o Actuación/es: 7.1. Ejecución de todas las actuaciones extraordinarias ordenadas.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Realizar las correspondientes acciones de investigación que permitan atender los encargos de inspección y control recibidos por orden superior y elaborar los correspondientes informes.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Ejecución de acciones de inspección y control de carácter extraordinario (que por su propia naturaleza y carácter sobrevenido no se pueden prever ni cuantificar de antemano).						<ul style="list-style-type: none">% Informes elaborados en los plazos previstos (6 meses para los expedientes no prorrogados o el periodo establecido en su caso).							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



PROCESO		8. REVISIÓN DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES										
Proyecto o Actuación/es: 8.1. Informe de la IGS sobre el Archivo del Reino de Valencia.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Revisar a través de una actuación inspectora los cambios y mejoras introducidas por la organización como consecuencia del informe elaborado en su día por la IGS sobre el Archivo del reino de Valencia (informe remitido con fecha 23 de octubre de 2019).												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Analizar el grado de cumplimiento de las recomendaciones propuestas en el informe inicial.						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



PROCESO		8. REVISIÓN DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES									
Proyecto o Actuación/es:											
8.2. Informe sobre Contratación en el ámbito del Sector Público Instrumental.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Revisar a través de una actuación inspectora los cambios y mejoras introducidas por la organización como consecuencia del informe elaborado en su día por la IGS sobre la Contratación en el ámbito del Sector Público Instrumental (informe remitido con fecha 6 de febrero de 2019).											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Analizar el grado de cumplimiento de las recomendaciones propuestas en el informe inicial.						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



PROCESO		9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS LAS DE ACOSO LABORAL)											
Proyecto o Actuación/es:													
9.1. Creación y puesta en marcha de un Canal Confidencial de denuncias (CONFIDENT-GVA) y adaptación del trámite telemático actual de presentación de denuncias ante la IGS.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Implantación efectiva, tras la aprobación de la norma de desarrollo correspondiente, del buzón telemático para la presentación de denuncias anónimas y adaptación del trámite telemático actual de presentación de denuncias ante la IGS para aquellas personas denunciantes que deseen identificarse.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Incorporar en la web de la IGS un espacio informativo para el canal confidencial.						<ul style="list-style-type: none">Espacio web incorporado en el plazo previsto.							
<ul style="list-style-type: none">Implantar, en colaboración con la DGTIC, el canal CONFIDENT-GVA.						<ul style="list-style-type: none">Canal implantado en el plazo previsto.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none">Actuación condicionada en su inicio a que se apruebe el decreto del proyecto de Decreto del Consell de Canal Confidencial actualmente en tramitación.													



PROCESO	9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS LAS DE ACOSO LABORAL)											
Proyecto o Actuación/es: 9.2. Integración del canal CONFIDENT-GVA en el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER).												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Actuación dirigida a valorar y decidir si, tras la realización de un análisis de la demanda de denuncias anónimas producida tras la implantación del canal CONFIDENT-GVA, es necesario integrar dicho canal en el sistema de gestión de la IGS (GEISER). Ello puede conllevar, en su caso, el tener que realizar el correspondiente análisis funcional para su desarrollo posterior por la DGTIC.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Analizar la demanda generada por el canal confidencial y, en su caso, realizar el análisis funcional de requerimientos para la DGTIC.						<ul style="list-style-type: none">Análisis realizado y, en su caso, TOMREQ elaborado en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)				TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020				2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



PROCESO		9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS LAS DE ACOSO LABORAL)											
Proyecto o Actuación/es:													
9.3. Tramitación y resolución de todas las denuncias presentadas ante la IGS.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none"> Tramitación y resolución de las denuncias, de todo tipo (por irregularidades o infracciones a la legalidad y por acoso laboral), presentadas ante la IGS por la ciudadanía y/ o el personal al servicio de la Generalitat. 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas, por irregularidades o infracciones a la legalidad que, en su caso, se hayan producido, por órganos de la administración de la GV y su sector público instrumental. 						<ul style="list-style-type: none"> % de denuncias presentadas y resueltas. 							
<ul style="list-style-type: none"> Atender i tramitar el 100% de las denuncias presentadas por acoso laboral (acoso moral o mobbing, acoso sexual y/o por razón de sexo) de conformidad con el Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral en la Administración de la Generalitat. 						<ul style="list-style-type: none"> % de denuncias presentadas y resueltas. 							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													
<p>En la tramitación de las denuncias se aplicarán los siguientes protocolos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Protocolo por el que se establecen criterios relativos a la iniciación y tramitación de procesos de investigación desarrollados por la IGS, aprobado por Resolución, de 12 de noviembre de 2015, del entonces conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación (DOGV n.º 7660, de 18 de noviembre de 2015) Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat aprobado por Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT (DOGV n.º 8223, de 30 de enero de 2018). 													



PROCESO		10. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA											
Proyecto o Actuación/es:													
10. 1. Tramitación y resolución de todas las quejas de segunda instancia presentadas ante la IGS.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<p>Ejercer, de conformidad con lo previsto en el Decreto 41/2016 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, la competencia de la Inspección de Servicios relativa a la atención, tramitación y resolución de las quejas que se presenten por incumplimiento del deber de respuesta de las quejas presentadas previamente a cualquiera de los órganos incluidos en el ámbito de la norma citada. En su tramitación se desarrollarán las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acusar recibo a la persona interesada de la queja presentada ante la IGS. • Trasladar la queja al órgano competente. • Realizar un seguimiento puntual de la contestación a la queja inicial. • Dar contestación final a la persona interesada. 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> • Atender y tramitar, en plazo, el 100% de las quejas de segunda instancia presentadas ante la IGS, por falta de respuesta a las quejas iniciales planteadas ante órganos de la GV y su sector público instrumental. 						<ul style="list-style-type: none"> • % quejas presentadas y resueltas en el plazo previsto. 							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



PROCESO		11. INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO											
Proyecto o Actuación/es: 11.1. Instrucción de los procedimientos disciplinarios que se ordenen.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Instrucción de los procedimientos disciplinarios que se ordenen en aplicación de La Ley 2/ 2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, norma que, al establecer las competencias sancionadoras en materia de buen gobierno en su artículo 38, dispone que en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, la instrucción de los correspondientes procedimientos sancionadores corresponderá al centro directivo que tenga atribuida la competencia de inspección general de los servicios. En los mismos términos se expresa el Decreto 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat. Esta norma es la que determina las normas de conducta que son exigibles a quienes se establece en su ámbito de aplicación, que a efecto de este plan se circunscribe de manera general a los altos cargos y cargos directivos de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Instruir los correspondientes procedimientos sancionadores ordenados.						<ul style="list-style-type: none">% de expedientes instruidos sobre el total de procedimientos incoados.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS									
Proyecto o Actuación/es:											
12.1. Implantar una estrategia de gestión de calidad en la Administración de la Generalitat: elaboración de Mapas de Procesos.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
Sentar las bases para implantar, de forma generalizada, una estrategia de gestión de calidad en la Generalitat, para lo cual se realizarán las siguientes acciones:											
<ul style="list-style-type: none"> • Selección de órganos directivos sobre los que se actuará, teniendo en cuenta criterios sobre su dimensión, impacto social o proactividad. • Identificación y clasificación de todos los procesos de los órganos directivos seleccionados, con especial determinación de sus procesos clave en atención a su misión y visión. • Elaboración de un mapa de procesos que sea el pilar básico sobre el que implantar una gestión basada en principios de calidad (gestión por procesos). El mapa de procesos se realizará como una herramienta dinámica que permita su evolución y adaptación a los cambios. • Interconexión de los DIR 3 de los órganos directivos, con sus procesos y los códigos SIA de trámites y procedimientos a través de los cuales se desarrollan. • Selección de un mínimo de procesos que se consideren críticos y/o relevantes para su mejora. 											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> • Implantar, en el plazo de dos años, una estrategia de calidad en el mayor número posible de direcciones generales de la Administración de la Generalitat. 						<ul style="list-style-type: none"> • % de direcciones generales con mapa de procesos elaborado en el plazo previsto. 					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:		X	CAPÍTULO/S: II				IMPORTE/S (En euros): 41.000 + IVA				
EJERCICIO 2021: (Estimación)		X	CAPÍTULO/S: II				IMPORTE/S (En euros): 164.000 + IVA				
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> • Para la realización de esta actuación y dado su alcance se tiene previsto licitar un contrato mayor, contrato que se recoge y detalla en el apartado de recursos asignados (apartado VIII de este plan). • La concreción del número final de direcciones generales que abarcará esta actuación se recogerá tras conocer la proactividad de las mismas y en el momento en que se redacten los pliegos técnicos del contrato anterior. 											



PROCESO	12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Proyecto o Actuación/es: 12.2. Impulsar y desarrollar Autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.	
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)	
<p>La Generalitat cuenta con una Metodología propia de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos aprobada en 2010 y un marco normativo sobre el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas, cuya pieza básica es el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell. Las evaluaciones de calidad cuentan con dos vertientes: las autoevaluaciones internas y las contrastaciones mediante evaluaciones externas. En este ámbito, a través de este plan, se pretende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Impulsar y desarrollar un nuevo plan de Autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios, con el fin de que los órganos directivos que se autoevalúen puedan detectar sus fortalezas y debilidades y puedan poner en marcha, derivado de cada autoevaluación realizada, un mínimo de 2 planes de mejora que subsanen las deficiencias detectadas.• Una vez finalizadas las autoevaluaciones y a la vista de los resultados obtenidos, la siguiente fase de la metodología es la realización de la contrastación y validación de los resultados por un evaluador externo, quien tras comprobar las evidencias y las áreas de mejora detectadas, elaborará el Informe de Evaluación que servirá de base a la acreditación y certificación de la unidad. <p>Para realizar las contrastaciones externas de aquellas autoevaluaciones ya realizadas en ejecución del plan de evaluación anterior 2018-2019 o que se realicen en la nueva planificación de autoevaluaciones y que hayan obtenido u obtengan una suficiente puntuación, está previsto contar con evaluadores externos a la organización a través del correspondiente contrato menor de servicios.</p>	
OBJETIVO/S	INDICADOR/ES
<ul style="list-style-type: none">• Evaluar un mínimo de 4 organizaciones de aquellas autoevaluadas en ejecución del plan 2018-2019.	<ul style="list-style-type: none">• % de organizaciones evaluadas sobre las planificadas.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar 18 autoevaluaciones de calidad de órganos de la Generalitat, con rango mínimo de dirección general y/o subdirección.	<ul style="list-style-type: none">• % de organizaciones autoevaluadas sobre las planificadas.
<ul style="list-style-type: none">• Identificar 36 proyectos/acciones de mejora derivados de las autoevaluaciones realizadas	<ul style="list-style-type: none">• % de planes de mejora identificados sobre los previstos.
<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el 100% de organizaciones que se hayan autoevaluado en 2020, si la misma se propone a la vista de la puntuación obtenida.	<ul style="list-style-type: none">• % de evaluaciones realizadas sobre las propuestas.



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS											
Proyecto o Actuación/es:													
12.2. Impulsar y desarrollar Autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.													
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S: II				IMPORTE/S (En euros): 15.000 + IVA						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none">Actuación relacionada con las actuaciones de apoyo recogidas en la ficha 15.2. El importe del coste estimado en el capítulo II aquí recogido incluye un contrato que tiene por objeto la implementación práctica de herramientas concretas de mejora de la calidad, que abarca la realización de evaluaciones (contrastaciones) de calidad (incluida la de la IGS recogida en la ficha 1.4) y el apoyo en la elaboración y/o revisión de las cartas de servicio en la Generalitat y su sector público instrumental recogidas en la ficha 12.6.													



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS										
Proyecto o Actuación/es: 12.3. Revisión y actualización de la Metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los SSPP de la Generalitat.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none"> Revisión y actualización de la Metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los SSPP de la Generalitat y de la aplicación informática SIGCAP, adaptándola al modelo EFQM Vs. 2020. Se trata de adaptar el cuestionario de evaluación SIGCAP (aplicación informática de la Generalitat) a las nuevas aportaciones del Modelo EFQM 2020 y realizar las mejoras necesarias detectadas a partir de la experiencia adquirida tras las autoevaluaciones realizadas en ejecución del plan anterior. Para la realización de esta actuación, dada la especialización y novedad que representa el modelo EFQM en su versión actualizada de 2020, está previsto realizarla con apoyo externo a través del correspondiente contrato menor cuyo objeto incluirá, además de su elaboración, la correspondiente edición y publicación en soporte digital, para darle la mayor difusión. La consiguiente revisión y actualización de la aplicación SIGCAP de soporte para la práctica de autoevaluaciones se realizara con medios propios y con el soporte de la DGTIC. 												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Revisar y actualizar la metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los SSPP de la Generalitat antes de finalizar el ejercicio 2020. 						<ul style="list-style-type: none"> Metodología elaborada en el plazo previsto. 						
<ul style="list-style-type: none"> Revisar y actualizar la Aplicación SIGCAP. 						<ul style="list-style-type: none"> Aplicación revisada en el plazo previsto. 						
<ul style="list-style-type: none"> Editar y publicar en soporte digital la nueva metodología. 						<ul style="list-style-type: none"> Metodología publicada en el plazo previsto. 						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:		X	CAPÍTULO/S: II				IMPORTE/S (En euros): 8.000 + IVA					
EJERCICIO 2021: (Estimación)		X	CAPÍTULO/S: II				IMPORTE/S (En euros): 2.000 + IVA					
OBSERVACIONES												
<ul style="list-style-type: none"> Actuación relacionada con las actuaciones de apoyo recogidas en la ficha 15.2 												



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS											
Proyecto o Actuación/es:													
12.4. Evaluar el Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2018-2019.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Realizar una Evaluación de los resultados alcanzados en ejecución del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2018-2019 aprobado por Resolución del entonces Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación con fecha 15 de enero de 2018 (obligación derivada de la previsión contenida en dicho plan).													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Evaluar el Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2018-2019.						<ul style="list-style-type: none">Plan evaluado en el plazo previsto y remitido a la conselleria competente.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS									
Proyecto o Actuación/es: 12.5. Evaluar el sistema de gestión de cartas de servicios de la Generalitat.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Realización de la evaluación del sistema de gestión de las cartas de servicios en vigor, en cumplimiento de la previsión contenida en el artículo 19.3 del Decreto 41/2016, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Evaluación del sistema de gestión de cartas de servicios						<ul style="list-style-type: none">Informe de evaluación elaborado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS											
Proyecto o Actuación/es:													
12.6. Consolidar y extender el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<p>Consolidar y extender, con apoyo de una consultoría externa, el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios, en desarrollo del Decreto 41/2016, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la tramitación de aquellas cartas de servicios nuevas y/o revisadas incluidas en el plan anterior y que quedaron pendientes. • Revisar las cartas de servicios vigentes de acuerdo con la previsión normativa contenida en la norma citada. • Elaborar nuevas cartas de servicios, prestando especial atención y priorizando los servicios prestados por el sector público instrumental. • Promover acciones de difusión, internas y externas, dirigidas a dar a conocer los compromisos de calidad que la Generalitat ofrece a la ciudadanía. 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
• Impulsar la aprobación de cartas elaboradas y/o revisadas en ejecución del anterior plan.						• % de cartas nuevas y/o revisadas aprobadas y publicadas.							
• Revisar las cartas de servicios actualmente vigentes de acuerdo con los plazos establecidos en la normativa de aplicación.						• % de cartas de servicios revisadas.							
• Elaborar 18 nuevas cartas de servicios (9 por año).						• % de nuevas cartas elaboradas.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> • Dado que se prevé un contrato menor de apoyo a algunas de las actuaciones recogidas en esta ficha y, también, a otras actuaciones de mejora de la calidad (que afecta a las fichas 1.4 y 12.2), el importe del coste estimado en el capítulo II de este contrato se ha recogido en la ficha 12.2. 													



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS										
Proyecto o Actuación/es: 12.7. Revisar y actualizar la metodología de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Revisión y actualización de la Metodología de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat, revisión que se considera necesaria dado el tiempo transcurrido desde su aprobación en 2010. Además de su elaboración, se procederá a realizar los trabajos correspondientes de edición digital para su difusión.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Revisar la metodología de elaboración de cartas de servicios.						<ul style="list-style-type: none">Metodología revisada en el plazo previsto.						
<ul style="list-style-type: none">Editar digitalmente y publicar la nueva metodología.						<ul style="list-style-type: none">Metodología publicada en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS											
Proyecto o Actuación/es:													
12.8. Colaborar en las tareas de coordinación e implantación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI).													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
Colaborar en el ejercicio de las labores de coordinación e implantación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) a través de:													
<ul style="list-style-type: none"> Atender las solicitudes de información recibidas y prestar funciones de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en el ámbito de la Administración Pública Valenciana. Identificar y registrar, en su caso, nuevas autoridades y garantizar una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta. Mantener usuarios/as activos/as en todas las autoridades registradas y monitorizar de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por nosotros: control de su actividad, vigilancia y supervisión de casos pendientes (interviniendo y contactando, en su caso, con la coordinación nacional y con coordinadores de otros Estados miembros) y transferencia de las solicitudes IMI recibidas a la autoridad competente. Desarrollar acciones formativas (en el manejo y actualización del Sistema IMI) individualizadas (para nuevos/as usuarios/as) y otras acciones regladas (cursos), a través del IVAP en su caso, complementarias de los cursos organizados y ofrecidos por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y por la Coordinación Nacional del sistema. 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la coordinación del sistema y su eficaz funcionamiento. 						<ul style="list-style-type: none"> % de solicitudes atendidas y resueltas. 							
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar el registro de autoridades competentes y de personas usuarias del sistema. 						<ul style="list-style-type: none"> % de autoridades y personas usuarias registradas y dadas de alta en el sistema. 							
<ul style="list-style-type: none"> Organizar e impartir cursos de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI. 						<ul style="list-style-type: none"> % de usuarios/as formados/as en el manejo de la aplicación informática de soporte a IMI en el año. 							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES													



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS											
Proyecto o Actuación/es: 12.9. Elaborar el informe de evaluación anual del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos-													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Elaborar el informe de evaluación anual previsto en la norma reguladora (en cumplimiento del Artículo 39 del Decreto 41/2016) que abarcará a todos los departamentos del Consell con el fin de comprobar el cumplimiento del trato a la ciudadanía, realizar el correspondiente análisis y formular conclusiones y recomendaciones de mejora.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Elaborar el informe de evaluación anual de quejas.						<ul style="list-style-type: none">Informe elaborado y publicado en el plazo previsto.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



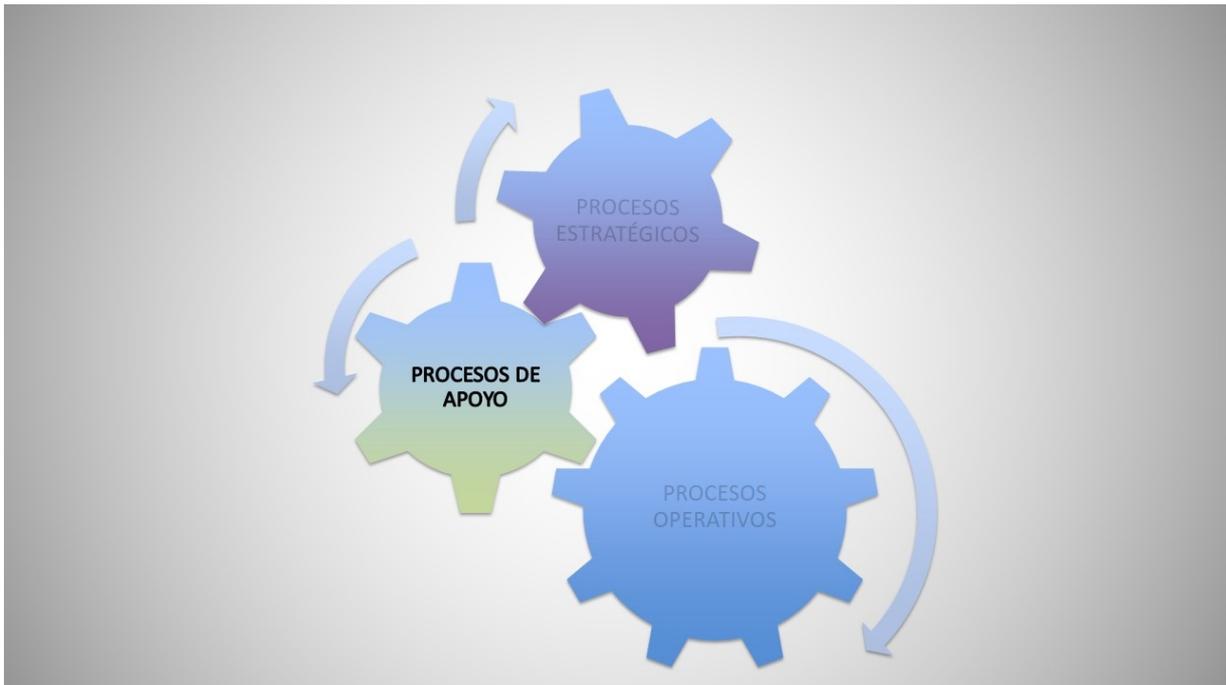
PROCESO	12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS											
Proyecto o Actuación/es: 12.10.Desarrollar de forma progresiva el sistema de reconocimiento de la calidad de los servicios (certificaciones de calidad y premios).												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Implantación del sistema de acreditaciones de calidad en organizaciones de la Generalitat previamente evaluadas. Cuando esté en marcha este sistema de acreditación, aquellas direcciones generales con un mayor nivel de calidad o que hayan puesto en marcha mejoras importantes, recibirán un distintivo de calidad de la Generalitat.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Implantación de un sistema de acreditación y certificación de la calidad en el ejercicio 2020						<ul style="list-style-type: none">Sistema aprobado e implantado en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020				2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												
<ul style="list-style-type: none">Actuación desarrollada a partir de que se apruebe la correspondiente norma reguladora del sistema de reconocimientos (Ver Ficha 3.3).Realizar una convocatoria de premios a la calidad, de acuerdo con la regulación anterior, es una actividad a decidir, en su momento, cuando se haya implantado el sistema anterior. Actuación a valorar tras la revisión anual del Plan para ser incluida, en su caso, en la adenda correspondiente.												



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS											
Proyecto o Actuación/es:													
12.11. Coordinar la Red de Calidad de la Administración de la Generalitat.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Coordinar la Red de Calidad de la Administración de la Generalitat constituyendo y poniendo en marcha, tras la publicación de su Decreto de creación, la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP) y la Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ) que le servirá de soporte y que tendrá carácter permanente.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Constituir la CIMAP en el segundo trimestre de 2020.						<ul style="list-style-type: none">Comisión constituida en el plazo previsto.							
<ul style="list-style-type: none">Celebrar el mínimo de reuniones señaladas en la norma de creación (2 por año).						<ul style="list-style-type: none">% de reuniones celebradas.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES													



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS									
Proyecto o Actuación/es: 12.12. Extensión de buenas prácticas en la Generalitat.											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
<ul style="list-style-type: none">Actuación propuesta como buena práctica, en este caso de gestión de personal, dirigida a diseñar e implantar un Manual de acogida al personal que acceda a prestar sus servicios en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. Para ello se propone utilizar como modelo el manual de acogida existente y que se aplica en la actualidad en la propia Inspección General de Servicios.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">Diseñar el Manual de acogida de personal de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.						<ul style="list-style-type: none">Manual de Acogida diseñado e implantado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none">Actuación a desarrollar en colaboración con la Subsecretaría del departamento citado.											





Proceso		13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS											
Proyecto o Actuación/es:													
13.1. Revisión y actualización anual del Plan de Acogida de la IGS.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Con fecha 31 de mayo de 2018 la IGS elaboró un plan de acogida con el fin de integrar de forma efectiva y ágil al nuevo personal que se incorpore a la IGS, plan que quedó plasmado en el correspondiente manual que periódicamente es objeto de revisión. Por ello se incluye como actuación en este plan la de Revisar y actualizar el plan de acogida vigente.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Revisar y actualizar el plan de acogida (manual)						<ul style="list-style-type: none">Manual revisado y actualizado en el plazo previsto.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



Proceso		13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS											
Proyecto o Actuación/es:													
13.2. Plan de Formación de la Inspección.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Actuación dirigida a la realización de un análisis previo que nos permita detectar las necesidades más relevantes de formación dirigida al personal de la IGS y que sirva de base para organizar e impartir, con periodicidad anual, un curso específico (formación especializada), curso que se incluirá en los respectivos planes anuales del IVAP.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Análisis de necesidades, organización e impartición del curso de formación especializada anual para el personal que vaya a desempeñar funciones de inspector/a en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 22/2018 de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.						<ul style="list-style-type: none">% de cursos organizados sobre los previstos.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



Proceso		14. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN										
Proyecto o Actuación/es: 14.1. Registro, archivo, control y seguridad de expedientes.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Revisar la gestión de aquellos procesos no incluidos en el sistema de gestión de la IGS con el fin de que se definan los requerimientos en materia de administración electrónica exigidos por la normativa vigente. <p>Para completar estas tareas, el sistema de gestión de la IGS se apoyará en las herramientas tecnológicas corporativas de la Generalitat en materia de registro y archivo, estableciendo a través de las series documentales y los manuales de procedimiento, las instrucciones y requerimientos necesarios para la adecuada gestión de los expedientes electrónicos.</p>												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Diseñar un sistema de organización de la información que incorpore los requerimientos de la Administración electrónica en aquellos procesos no incluidos en el sistema de gestión de la IGS y que sean calificados como claves.						<ul style="list-style-type: none">Protocolos/instrucciones de organización de la información elaborado en el plazo previsto.						
<ul style="list-style-type: none">Definir las series documentales de los procesos operativos de la IGS.						<ul style="list-style-type: none">Series documentales de los procesos operativos de la IGS elaborados en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



Proceso		14. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN											
Proyecto o Actuación/es:													
14.2. Gestión, revisión y actualización de los contenidos sobre la IGS en la Página Web de la Conselleria de adscripción y organización del servidor interno.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<p>Proceso continuo de mantenimiento de la sección correspondiente a la Inspección General de Servicios en la web de la conselleria, que conlleva realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de contenidos. • Incorporación de nuevas secciones temáticas o relativas a proyectos. • Analizar la viabilidad de implementar un nuevo visor de fichas de actuaciones en el apartado “rendición de cuentas”. <p>Adicionalmente a lo anterior se realiza una supervisión continua de las unidades de red compartidas utilizadas por la IGS y una revisión, actualización en su caso, de las estructura de carpetas.</p>													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
• Actualizar y mantener la sección IGS en la web conselleria.						• Sección IGS actualizada.							
• Supervisar y revisar, de forma continua, la estructura de directorios del servidor compartido.						• Estructura de carpetas revisada.							
• Analizar la viabilidad de e implementar un nuevo visor de fichas de actuaciones de la IGS.						• Análisis de viabilidad realizado.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



Proceso		15. ASUNTOS GENERALES											
Proyecto o Actuación/es: 15.1. Apoyo administrativo a la IGS.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Asegurar un eficaz funcionamiento de la Unidad Administrativa de apoyo a la IGS en la gestión de las actividades administrativas para el desarrollo de las funciones asignadas a la IGS.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Ejecutar las actividades administrativas necesarias para el cumplimiento de las funciones de la IGS.						<ul style="list-style-type: none">Cumplimiento en plazo de las actividades administrativas.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



Proceso		15. ASUNTOS GENERALES												
Proyecto o Actuación/es: 15.2. Apoyo técnico a la IGS en relación con los contratos que se promuevan en desarrollo de las actuaciones del Plan.														
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)														
Apoyo técnico a la IGS en materia de contratación en todas sus fases, desde la planificación inicial hasta su ejecución, y que comprende:														
<ul style="list-style-type: none">• La elaboración de la documentación administrativa necesaria para realizar los contratos en respuesta a los requerimientos definidos por los/as propietarios/as de los procesos respectivos.• La asistencia y seguimiento de su tramitación.• La relación con las diferentes unidades de la conselleria relacionadas con la gestión de los contratos propuestos.														
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES								
<ul style="list-style-type: none">• Impulsar la tramitación de la contratación precisa para cumplir los objetivos de las actuaciones contenidas en el presente Plan: 3 contratos menores y un contrato mayor.						<ul style="list-style-type: none">• n.º de contratos adjudicados sobre los previstos en la planificación								
<ul style="list-style-type: none">• Ejecutar en plazo los contratos adjudicados.						<ul style="list-style-type: none">• % de contratos recepcionados tras finalizar su plazo de ejecución en relación con los contratos adjudicados.								
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)														
EJERCICIO 2020:		X	CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)		X	CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES														
<ul style="list-style-type: none">• Este apoyo técnico se prestará a las actuaciones descritas en las fichas 1.4, 5.3, 12.1, 12.2, 12.3 y 12.6. El detalle y cuantía de los contratos a los que se prestará este apoyo técnico se detalla en el apartado VIII del plan al hablar de los Recursos asignados al mismo.														



Proceso		15. ASUNTOS GENERALES									
Proyecto o Actuación/es:											
15.3. Elaboración y tramitación de convenios y protocolos:											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)											
Elaboración y tramitación de convenios, acuerdos y/o protocolos de colaboración. En este plan se incluyen los siguientes:											
<ul style="list-style-type: none">• Convenio con el Consejo General del Notariado, en apoyo del proyecto SALER.• Acuerdo de colaboración con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude de la Comunitat Valenciana.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar y tramitar para su aprobación un Convenio con el Consejo General del Notariado						<ul style="list-style-type: none">• Convenio aprobado en el plazo previsto.					
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar y tramitar para su aprobación un acuerdo de colaboración con la Agencia Antifraude.						<ul style="list-style-type: none">• Acuerdo aprobado en el plazo previsto.					
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)											
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



Proceso		15. ASUNTOS GENERALES											
Proyecto o Actuación/es:													
15.4. Elaboración de presupuestos, seguimiento y control de su ejecución. Gestión de Caja Fija													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de memorias y de la información requerida por otros departamentos de la conselleria (Subsecretaría y Secretaria General Administrativa).• Seguimiento de la información remitida como consecuencia de las peticiones de información recibidas por parte de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico (Dirección General de Presupuestos y Tesorería de la Generalitat).• Seguimiento presupuestario de los créditos disponibles.• La gestión y disposición de los fondos de caja fija.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">• Atender las peticiones de información recibidas.						<ul style="list-style-type: none">• % de Respuestas remitidas en plazo.							
<ul style="list-style-type: none">• Adecuada gestión de los fondos de caja fija.						<ul style="list-style-type: none">• Rendición de cuentas en plazo.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



Proceso	16. JORNADAS Y EVENTOS											
Proyecto o Actuación/es: 16.1. Organizar y celebrar una Jornada/Conferencia o encuentro de las inspecciones generales de servicios de las distintas administraciones públicas españolas dirigida a compartir experiencias innovadoras y conocimiento en materia de sistemas de prevención y lucha contra las irregularidades y malas prácticas administrativas.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none">Organizar y celebrar un segundo encuentro con todas las inspecciones generales de servicios de las administraciones públicas españolas (AGE y CCAA) que sirva de foro de intercambio y cooperación de estos importantes órganos de control interno en relación con su papel y con el uso de herramientas innovadoras dirigidas a la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas en la gestión pública.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none">Organizar y celebrar un segundo encuentro con todas las inspecciones generales de servicios de las administraciones públicas españolas (AGE y CCAA) con el fin descrito.						<ul style="list-style-type: none">Encuentro celebrado en el plazo previsto.						
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020			2021		X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



Proceso		16. JORNADAS Y EVENTOS											
Proyecto o Actuación/es: 16.2. Organizar un encuentro con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (INVASSAT), las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales y las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) para establecer pautas de coordinación y colaboración en la atención a denuncias por acoso laboral.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none">Establecer pautas de coordinación y colaboración entre todos los actores implicados en la atención a las personas al servicio de la Generalitat que se sienten víctimas de acoso laboral de cualquier tipo y propiciar el intercambio de experiencia y conocimiento entre dichos actores. La IGS asumirá la dirección y coordinación de dicho encuentro en el que se solicitará la implicación de responsables de las inspecciones sectoriales en los ámbitos sanitarios, educativo y de servicios sociales y de INVASSAT.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none">Organizar un encuentro que aborde de forma monográfica la problemática del acoso laboral y su atención por los órganos y unidades competentes en la Generalitat.						<ul style="list-style-type: none">Encuentro celebrado en el plazo previsto.							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN (Marcar con X)				TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)									
2020	X			2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



IX. ANEXOS

ANEXO 2

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS:

- AEVAL - Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- AGE – Administración General del Estado.
- BDNS – Base de Datos Nacional de Subvenciones.
- CITEC - Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana.
- COSMIQ – Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos.
- DESIG - Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat.
- DGTIC - Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- DOGV - Diario Oficial de la Generalitat Valenciana.
- EBEP - Estatuto Básico del Empleado Público.
- EFQM - European Foundation for Quality Management.
- FEMP - Federación Española de Municipios y Provincias.
- GUC – Gestor Único de Contenidos.
- IGS - Inspección General de Servicios.
- IMI - Sistema de Información del Mercado Interior Europeo.
- INAP - Instituto Nacional de Administración Pública.
- IVAP - Instituto Valenciano de Administración Pública.
- INVASSAT - Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- PCSP - Plataforma de Contratación del Sector Público.
- REDAS – Registro de Ayudas y Subvenciones.
- SIGCAP – Sistema de Gestión de Calidad de Administración Pública.
- SUGUS – Sistema de Gestión de Subvenciones.
- URCs – Unidades de Resolución de Conflictos.