GENERALITAT VALENCIANA

CARTERA BÁSICA DE SERVICIOS

Inspección General de Servicios

IGS

2025

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 2
II. SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 4
III. FORMAS DE CONTACTO CON LA IGS 6
IV. CONSIDERACIONES PARA TENER EN CUENTA EN LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y/O COMUNICACIONES 8
V. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS DENUNCIANTES Y/O AFECTADAS POR UNA ACTUACIÓN INSPECTORA 10
ANEXO I – NORMATIVA BÁSICA 12
ANEXO II – FICHAS DE SERVICIOS 13

I. PRESENTACIÓN

La Inspección General de Servicios es el máximo órgano de control administrativo interno de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental y tiene como propósito y misión "*velar por el cumplimiento de la legalidad y el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, equidad y buena administración, así como impulsar la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.*"

El detalle de sus competencias, el régimen de su funcionamiento, principios de actuación y estructura, así como las relaciones de coordinación y colaboración con otras instituciones y órganos de control, está recogido en la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (DOGV Nº 8419, de 8/11/2018) así como en el Decreto 132/2024, de 1 de octubre, del Consell, de desarrollo de dicha Ley (DOGV Nº 9951, de 4/10/2024).

Su ámbito subjetivo de actuación queda definido en esa misma ley y alcanza a toda la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, entendiendo éste 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.

Adscrita en la actualidad a la Secretaría Autonómica de Administración Pública de la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública cuenta, para el desarrollo de su labor, con una Subdirección General que dirige a un equipo de profesionales multidisciplinar integrado por personal inspector, que tiene la condición de autoridad pública en el ejercicio de sus funciones, y personal administrativo de soporte. El ejercicio de la competencia de la inspección general de servicios lo es sin menoscabo de las competencias de inspección que tienen las Subsecretarías de las Consellerias de acuerdo con lo que dispone el artículo 69 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell.

Todo el personal que integra esta unidad conoce y comparte unos mismos principios que inspiran su comportamiento en el desarrollo de todas sus actuaciones y que quedan plasmados en los siguientes valores que se comprometen a garantizar:

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.

Los instrumentos y procedimientos de trabajo utilizados en sus actuaciones de prevención e investigación vienen detallados en la ley antes citada y en su reglamento de desarrollo. Junto a ello, aplica protocolos específicos de actuación en relación con actuaciones desarrolladas en virtud de denuncias y dispone de una amplia regulación relativa a su participación en comisiones y órganos de coordinación, en materias tanto de prevención como de inspección y mejora de la calidad.

En el **Anexo I** de este documento, se recoge una relación detallada de todas las normas regulatorias que conforman el marco normativo básico de la IGS.

La cartera básica de servicios de la Inspección General de Servicios que aquí se presenta (en adelante **Cartera-IGS**) trata de ofrecer, de forma esquemática y con un enfoque centrado en quienes son los destinatarios de sus servicios, una relación o catálogo de los principales servicios que presta este órgano de control. Todo ello con la finalidad de concretar la información ya ofrecida a través de la página Web de su Conselleria de adscripción (https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios) o de GVA-Oberta (https://gvaoberta.gva.es/es/inspeccion-general-de-servicios) y lograr que, por parte de todas aquellas personas o grupos de interés a quienes se dirigen sus actuaciones, se tenga un conocimiento más preciso de los servicios efectivamente prestados por este órgano de control y cómo utilizarlos de forma adecuada.

Por último, hay que señalar que, en cumplimiento de la obligación legal señalada en la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana [Artículo 14.3.a) 1º] esta Cartera Básica de Servicios será objeto de publicación a través del Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana GVA-Oberta (https://gvaoberta.gva.es/va/inspeccion-general-de-servicios) y a través de la Página Web de la propia IGS (https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/la-inspeccion-general-de-servicios.-funciones-y-competencia).

II. SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

De todos los procesos que integran el actual sistema de gestión de la Inspección General de Servicios (en adelante IGS), a continuación, se enumeran aquellos **servicios** que, en desarrollo de procesos operativos y/o estratégicos que se consideran claves, se ofrecen a concretos destinatarios (personas y/o grupos de interés) y **que conforman su cartera básica de servicios**:

1. **Atención y tramitación de denuncias y comunicaciones anónimas presentadas por la ciudadanía** (personas físicas y jurídicas) **en cumplimiento 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 (en adelante Ley 22/2018).

2. **Atención y tramitación de denuncias y comunicaciones anónimas presentadas a través de los canales del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat y dirigidas a la Inspección General de Servicios** por personal empleado público, personal que trabaja bajo la supervisión o dirección de contratista, subcontratista o proveedor de la Generalitat, personal exempleado, becario, voluntario, en formación, participante en proceso selectivo de la Generalitat, que quieran comunicar acciones u omisiones relacionadas con la actividad de la Administración de la Generalitat y entidades de su sector público instrumental de menos de 50 trabajadores adheridas al sistema que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea, así como infracciones penales o administrativas graves o muy graves, en aplicación de la Ley 2/2023**,** de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante Ley 2/2023).

3. **Atención y tramitación de denuncias por acoso laboral:** Comprobación, análisis, investigación e informe de denuncias por acoso laboral en cualquiera de sus formas (acoso moral en el trabajo, acoso sexual o discriminatorio o por razón de sexo), presentadas - con el alcance establecido en los protocolos de prevención y actuación vigentes en cada momento- por personal empleado público de la Administración de la Generalitat (excepto para el personal sanitario y docente no universitario, los cuales disponen de normativa, protocolos específicos y cuentan con sus propios recursos y órganos de inspección sectorial para investigarlos).

4. **Coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos de Función Pública** existentes en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia.

5. **Actuaciones de inspección y control** derivadas de la ejecución del plan de inspección (actuaciones ordinarias) o iniciadas por orden superior (actuaciones extraordinarias), **análisis organizativos y evaluaciones de planes y programas.** Actuaciones dirigidas a analizar, investigar, evaluar y controlar las unidades y servicios dependientes de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental con la finalidad de comprobar, en unos casos, que

su actuación se ajusta al marco jurídico de aplicación, y, en otros, para evaluar la eficacia y eficiencia en la gestión y proponer mejoras.

6. **Impulsar y promover la realización de autoevaluaciones de riesgos en distintas áreas de gestión** por parte de los órganos y entidades de la Generalitat y su sector público instrumental en desarrollo del sistema de alertas para la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas de la Ley 22/2018.

7. **Gestión y tramitación de las quejas de la ciudadanía presentadas por incumplimiento del deber de respuesta a una queja o sugerencia anterior** ante cualquier órgano de la Administración de la Generalitat y emisión de un informe anual sobre las mismas que es objeto de publicación junto con el informe anual de quejas.

8. **Publicación de planes e informes anuales de la Inspección General de Servicios** en cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa recogidas en la vigente Ley de Transparencia, con el fin de permitir a la ciudadanía la mayor participación y el control de los asuntos públicos.

9. **Publicación periódica de fichas resumen de todas las actuaciones de investigación realizadas en materia de inspección y control (denuncias, actuaciones ordinarias y extraordinarias)** como práctica voluntaria y adicional de la Inspección General de Servicios en cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas.

10. **Actuaciones en relación con los proyectos y planes de mejora de la calidad de los servicios públicos,** especialmente a través de la práctica de Autoevaluaciones de calidad y la elaboración de Cartas de Servicios en órganos, unidades y servicios dependientes de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, como instrumentos de mejora continua de la calidad.

11. **Instrucción de los procedimientos sancionadores en materias de transparencia y buen gobierno** en el supuesto de que la persona infractora sea un alto cargo de la administración de la Generalitat o del sector público instrumental.

III. FORMAS DE CONTACTO CON LA IGS

A continuación, en el siguiente gráfico, se identifican las **formas y canales de acceso y comunicación** que, tanto la ciudadanía, como los propios empleados públicos y asimilados, pueden utilizar **para contactar con la IGS a los efectos de presentar una denuncia o comunicación anónima**:

1. Canales telemáticos habilitados para la presentación de denuncias nominativas con certificado digital:

1.1. Trámite telemático para la presentación de denuncias por parte de la ciudadanía (personas físicas o jurídicas), por irregularidades o infracciones de la legalidad vigente o por un incorrecto funcionamiento de los servicios, imputables a la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, siempre que no tengan su propio y natural procedimiento específico de reclamación o recurso. A través del siguiente enlace: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=19518

1.2. Trámite telemático para la presentación de denuncias por parte del personal empleado público o asimilado, por infracciones conocidas en un ámbito profesional en el marco del Sistema Interno de Información (SII-GVA) a través del siguiente enlace: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G24966

1.3. Trámite telemático para la presentación de denuncias ante la IGS, por parte del personal empleado público de la Administración de la Generalitat y organismos autónomos, salvo sector sanitario y docente, por presuntas conductas, hechos o situaciones de acoso laboral de cualquier naturaleza (acoso moral, sexual, por razón del sexo o discriminatorio, a través del siguiente enlace: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=20448&version=amp

1.4. Trámite telemático para la ampliación o subsanación de todas las denuncias nominativas presentadas ante la IGS, a través del siguiente enlace: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=21596&version=amp

2. Canales telemáticos para la presentación de comunicaciones anónimas:

2.1. Canal Confident-GVA: Trámite telemático anónimo para la presentación de comunicaciones anónimas ante la IGS, por parte de la ciudadanía (personas físicas o jurídicas), por irregularidades y malas prácticas relacionadas con la Generalitat o su sector público instrumental, en el ámbito de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, a través del siguiente enlace: https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/acces-confident-gva/

2.2. Canal Confident Interno-GVA**:** Trámite telemático para la presentación de comunicaciones anónimas del Sistema interno de información SII-GVA (solo para el personal empleado público y asimilado), en el ámbito de la Ley 2/2023 de 20 de febrero, a través del siguiente enlace: https://confident.gva.es/t/aef5c815-e4c3-483a-baa3-f2bab6635e6e/#/

Confident Interno-GVA es único para la IGS y las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales. La persona informante elige, en función de los hechos y la distribución de competencias, la inspección a la que se dirige cuando utilice este canal. Cada Inspección es responsable de la gestión de las comunicaciones que se le dirijan.

Estos dos canales garantizan el anonimato y la confidencialidad de quienes lo utilicen, mediante mecanismos de cifrado, y permiten una comunicación bidireccional. En estos canales confidenciales, una vez presentada una denuncia, el denunciante recibe en la pantalla de registro un código numérico de acceso, que le permitirá hacer un seguimiento posterior de la denuncia presentada. Dicho código permite poder mantener la comunicación, de forma anónima, con la correspondiente inspección y acceder a su denuncia para recibir comunicaciones posteriores, responder a las mismas, o aportar nueva información.

3. **Canal presencial:** acudiendo a la sede de la IGS situada en el edificio A de la Ciudad Administrativa 9 de octubre en Valencia.

4. **Por correo postal**: Por correo postal o a través de cualquiera de los registros administrativos regulados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, mediante escrito dirigido a la Inspección General de Servicios. Conselleria de Justicia y Administración Pública, Ciudad Administrativa 9 de Octubre, Calle de la Democracia, 77 – 46018 València.

Además de los anteriores canales de presentación de denuncias y comunicaciones anónimas, para **contactar con la IGS** se dispone de dos vías adicionales:

Correo electrónico: a través de la siguiente dirección: igs@gva.es

Teléfono: llamando directamente al 961.96.86.22 / 961.96.86.14, o a través del servicio de información telefónico 012 de la Generalitat (963 866 000) o al +34 963 866 000 para llamadas realizadas desde el extranjero).

IV. CONSIDERACIONES PARA TENER EN CUENTA EN LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y/O COMUNICACIONES

Son **requerimientos para considerar en la presentación de denuncias o comunicaciones ante la IGS**, los siguientes.

1. Las quejas no son denuncias

- Las denuncias ante la Inspección General de Servicios deberán referirse a aquellas irregularidades o infracciones de la legalidad vigente o a un incorrecto funcionamiento de los servicios, imputables a la administración de la Generalitat y su sector público instrumental. No constituyen objeto de denuncia las meras manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que se observen en el funcionamiento de los servicios públicos que disponen tanto de su propia regulación como de un canal de presentación específico como queja.

2. No son competencia de la inspección general de servicios las denuncias que:

- Se refieran a actuaciones y ámbitos competenciales de otras administraciones públicas.
- Versen sobre infracciones cometidas por la ciudadanía o empresas privadas (hostelería, ruidos, alquileres turísticos, consumo, salud pública, protección animal...).
- Pongan de manifiesto hechos que tengan un procedimiento específico de reclamación o recurso y que deben dirigirse a los órganos administrativos competentes, como son las reclamaciones de derechos individuales y solicitudes que busquen satisfacer intereses particulares o los recursos por discrepancias ante resoluciones administrativas. Cabe advertir que los canales de denuncias no son registros administrativos a los efectos de la normativa que regula el procedimiento administrativo común, por lo que su presentación no afectará a los plazos y obligaciones establecidos en los procedimientos a los que se refiere.

3. Las denuncias de la ciudadanía en materia de sanidad, educación o servicios sociales:

- La ciudadanía deberá dirigirse, como regla general, directamente a las respectivas inspecciones sectoriales y presentarse a través de cualquiera de los registros administrativos regulados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común o, telemáticamente, a través del trámite de solicitud general única de la Generalitat dirigido a la correspondiente inspección:

  https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G95565

- En materia de servicios sanitarios, la ciudadanía puede utilizar el siguiente trámite telemático para la presentación de denuncias:

  https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G24925

4. La presentación de denuncias o comunicaciones anónimas a través del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat:

- Debe ser utilizado de forma exclusiva, por personal empleado público, personal que trabaja o ha trabajado bajo la supervisión o dirección de contratista, subcontratista o proveedor de la Administración de la Generalitat o de entidades adheridas de su sector público instrumental, personal exempleado, becario, voluntario, en formación y a las personas participantes en procesos selectivos. Para este personal es de uso preferente.
- Los hechos comunicados deberán referirse a acciones u omisiones relacionadas con la actividad de la Administración de la Generalitat y entidades adheridas de su sector público instrumental que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea, así como infracciones penales o administrativas graves o muy graves, en aplicación de la Ley 2/2023.
- La persona informante al usar los canales telemáticos de presentación de denuncias o comunicaciones anónimas del SII-GVA debe elegir, en función de los hechos y la distribución de competencias, la inspección a la que se dirige (Inspección General de Servicios, Inspección General de Educación, Inspección de Servicios Sanitarios o Inspección de Servicios Sociales), que es la que gestionará la información recibida.

5. Las denuncias y comunicaciones deben cumplir, además de los ya señalados, los siguientes requisitos:

- La finalidad de la comunicación debe ser frenar y/o corregir actuaciones perjudiciales para el interés público y calificadas como infracciones.
- La información comunicada debe ser detallada y suficiente para identificar los hechos y el periodo de tiempo en el que suceden, la infracción cometida y el presunto infractor o, al menos, la unidad u órgano donde se produce.
- Se debe aportar toda la información o pruebas de que se disponga o indicar dónde se conservan, para que permitan analizar la verosimilitud de los hechos y su fundamento en la comisión de infracciones.
- Debe tenerse en cuenta que está tipificado como infracción disciplinaria muy grave comunicar o revelar públicamente información a sabiendas de su falsedad.

6. Efectos de las denuncias:

- La formulación de una denuncia ante la IGS no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la persona que la haya presentado y no conlleva la paralización de los plazos para su interposición.
- De conformidad con el artículo 62 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesada a la persona denunciante.

- Por otra parte, de conformidad con el artículo 32 del Decreto 132/2024 que "El desarrollo de la función inspectora supone el ejercicio de facultades de evaluación y control, comprobación, investigación, propuesta y seguimiento. Estas actuaciones no conllevan el ejercicio de facultades instructoras o resolutorias que conformen un procedimiento administrativo en los términos definidos por la normativa básica vigente."

V. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS DENUNCIANTES Y/O AFECTADAS POR UNA ACTUACIÓN INSPECTORA

Todo el personal de la IGS está sujeto a la **obligación legal de guardar secreto y confidencialidad** respecto a las investigaciones y asuntos de los que conozcan por razón de su puesto, así como sobre los datos, en especial los de carácter personal, informes, origen o antecedentes de las denuncias a los que tenga acceso durante el desempeño de sus funciones, obligación que subsiste aun después de finalizada la relación con la IGS.

Por la IGS **se garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante** en las actuaciones de investigación que desarrolle la IGS, así como en las comunicaciones que se deriven de la misma. Del mismo modo se evitará ofrecer detalles o datos del asunto que puedan contribuir a su identificación. Solo excepcionalmente, en los supuestos en los que la investigación no pueda llevarse a cabo si no se facilita información sobre la persona denunciante o datos que pueden contribuir a identificar a la persona informante anónima, dicha información será facilitada con las debidas cautelas y exigencia de confidencialidad, excepcionalidad que únicamente puede producirse en los supuestos de denuncias por acoso laboral y en denuncias o informaciones anónimas relacionadas con conflictos interpersonales o con asuntos que afecten únicamente a la persona denunciante o informante. Con respecto al resto de personas relacionadas con la actuación inspectora, se evitará dar detalles o datos que no resulten imprescindibles para el buen fin de la investigación, cuando puedan contribuir a la identificación y ello pueda menoscabar los derechos objeto de protección.

Junto a lo anterior, la Inspección General de Servicios adoptará también las medidas para **garantizar los derechos de la persona denunciada**. En las actuaciones que desarrolla la IGS se adoptan las medidas y cautelas necesarias para garantizar todos los derechos de las personas que sean o puedan ser investigadas, y particularmente el derecho a la presunción de inocencia, a la inviolabilidad del domicilio, al secreto de las comunicaciones, a la protección de datos de carácter personal, así como los derechos al honor, a la intimidad y la propia imagen, sin que en ningún caso pueda producirse indefensión, ni realizarse actuaciones o exigencias que, en el ámbito jurisdiccional, requerirían autorización judicial, salvo que esta exista.

En cuanto al tratamiento dado por la IGS de protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales, este se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6.1.e del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, derivado de la aplicación de la ley 22/2018 considerándolo necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público cuyo fin es prevenir irregularidades y malas prácticas.

Más información sobre el registro de actividades de tratamiento de datos (RAT) en la tramitación de denuncias se puede consultar en los siguientes enlaces:

- Denuncias Ley 22/2018:
  https://cjusticia.gva.es/documents/19317797/389109806/1.-+PROCEDIMENT+D%27INSPECCI%C3%93+GENERAL+DE+SERVICIS.pdf/b5d728ef-6bf2-c1f3-6622-b059cebf2fa0?t=1736936614251
- Denuncias SII-GVA
  https://cjusticia.gva.es/documents/19317797/389109806/2.-+PROCEDIMENT+D%27INSPECCI%C3%93+GENERAL+DE+SERVICIS+EN+EL+MARC+DEL+SISTEMA+INTERN+D%27INFORMACI%C3%93+%28SII-GVA%29.pdf/487940a1-1ce8-d5e0-5f79-a91f0647ea9e?t=1736936614821

Cuando se formulen denuncias o alertas en el ámbito de aplicación de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, la IGS deberá aplicar el **régimen de protección** establecido en el estatuto de la persona denunciante 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 Comunitat Valenciana.

Por otra parte, **cuando se formulen denuncias en el ámbito del SII-GVA, el régimen de protección del informante será el establecido en el Título VII de dicha Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones nominativas y de lucha contra la corrupción**, que establece:

1. La confidencialidad durante todo el proceso de gestión de las comunicaciones como base que otorga confiabilidad al sistema.
2. La protección de la identidad del denunciante.
3. La prohibición expresa de los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una denuncia o comunicación.
4. Además, se prevé que los actos administrativos que tengan por objeto impedir o dificultar la presentación de comunicaciones y revelaciones, así como los que constituyan represalia o causen discriminación tras la presentación de aquellas, serán nulos de pleno derecho y darán lugar, en su caso, a medidas correctoras disciplinarias o de responsabilidad, pudiendo incluir la correspondiente indemnización de daños y perjuicios al perjudicado.
5. El reconocimiento a las personas informantes del derecho a obtener medidas de apoyo como el asesoramiento, la asistencia jurídica en procesos penales y civiles transfronterizos, y, excepcionalmente, apoyo psicológico o financiero.
6. También se establece que los informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada o revelada públicamente, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 39 de dicha Ley 2/2023, durante la tramitación del expediente, las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos regulados en dicha Ley, así como a la misma protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

ANEXO I – NORMATIVA BÁSICA

1. *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.*
2. *Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.*
3. *Decreto 41/2016, del Consejo, de 15 de abril, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalidad y su sector público instrumental.*
4. *Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consejo, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalidad y su sector público instrumental (CIPIMAP).*
5. *Decreto 132/2024, de 1 de octubre, del Consell, desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la 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.*
6. *Decreto 28/2025, de 18 de febrero, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia y Administración Pública.*
7. *Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección.*
8. *Orden 2/2017, de 31 de mayo, de la Consejería 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.*
9. *Orden 31/2025, de 16 de octubre, de la Conselleria de Justícia y Administración Pública, de desarrollo del Decreto 28/2025, de 18 de febrero, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia y Administración Pública.*
10. *Acuerdo de 12 de mayo de 2023, del Consell, sobre la implantación del «Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» (SII-GVA) previsto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.*
11. *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. (DOGV núm. 8223, de 30.01.2018).*
12. *Resolución de 22 de abril de 2021, de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de justicia de la Generalitat (DOGV núm. 9085, de 17.05.2021).*
13. *Resolución de 21 de noviembre de 2022, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, por la que se pone en funcionamiento el canal confidencial de presentación de denuncias de la Generalitat (Confident-GVA)*
14. *Resolución de por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios de la Generalidad (DOGV Núm. 10099, de 02.05.2025).*
15. *Protocolo de seguimiento y coordinación de denuncias de carácter sectorial de 2 de diciembre de 2016.*

ANEXO II – FICHAS DE SERVICIOS

SERVICIO	1. Atención y tramitación de denuncias

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Atender y tramitar denuncias referidas a presuntas irregularidades o infracciones de la legalidad vigente o a un incorrecto funcionamiento de los servicios, imputables a la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, en aplicación 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.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- La IGS, tras comprobar que los hechos denunciados son de su competencia y realizar un análisis previo de su verosimilitud inicia las correspondientes actuaciones de investigación
- No serán atendidas aquellas denuncias por hechos que tengan su propio y natural procedimiento específico de reclamación o recurso.
- Los hechos denunciados han de poner de manifiesto acontecimientos o circunstancias de cierta gravedad o relevancia, no debiendo tratarse de una simple desatención, tardanza o análoga deficiencia en la prestación de servicios públicos ya que, cuando concurra este tipo de incorrecciones, lo específicamente previsto en la normativa es plantear una queja ante la Conselleria correspondiente.
- No constituyen denuncias susceptibles de ser investigadas por la IGS las posibles infracciones cometidas en las actividades de establecimientos comerciales o empresas privadas (alimentación en mal estado, plagas, ruidos, condiciones laborales, humos, falta de licencias etc.). En estos casos, debe dirigirse directamente a la administración u órgano competente para su tramitación (Ayuntamientos, Salud Pública, Consumo, Inspección de Trabajo, etc.).
- Si lo que se quiere denunciar es el funcionamiento de los servicios sanitarios, educativos o de servicios sociales, debe presentar su denuncia directamente ante las inspecciones sectoriales (Inspección de Sanidad, Inspección de Educación e Inspección de Servicios Sociales).
- La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesada a la persona denunciante tal y como se regula en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así mismo tampoco está legitimada para interponer recursos o reclamaciones en relación con los resultados de dichas actuaciones inspectoras.
- En todo caso, la formulación de una denuncia no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la persona que la haya presentado y no conlleva la paralización de los plazos para su interposición.

DESTINATARIOS/AS

- Ciudadanía y empresas
- Para informaciones que no entren dentro del ámbito del Sistema interno de información de la Administración de la Generalitat, personal empleado público de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

ACCESO AL SERVICIO Y FORMAS DE INICIO O DE PRESENTACIÓN DE ESTAS DENUNCIAS (CANALES)

- De forma presencial en la propia unidad de la IGS o por correo postal.
- De forma telemática con identificación mediante certificado a través del siguiente enlace: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=19518

- De forma anónima a través del canal Confident-GVA (https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/acces-confident-gva), canal telemático y anónimo que garantiza la privacidad y confidencialidad de la información transmitida mediante mecanismos de cifrado, de manera que se imposibilita cualquier acceso por parte de personas o entidades ajenas a la IGS.

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- La persona denunciante recibirá un acuse de recibo de su denuncia en el plazo máximo de 15 días hábiles, reduciendo a la mitad el plazo máximo legalmente establecido para ello (que es de 30 días) y, en caso de ser admitida, se le comunicará el inicio de la correspondiente investigación. No procederá realizar el acuse de recibo ni la comunicación de inadmisión cuando se trate de informaciones anónimas que deban calificarse como manifiestamente repetitivas, abusivas o injustificadas.
- Finalmente, la IGS, en ejercicio de los principios de transparencia y rendición de cuentas, remitirá a la persona denunciante, por escrito y cuando concluya la investigación, una comunicación en la que se le informará, de forma breve y resumida, sobre los resultados de esta, en particular sobre las principales conclusiones y recomendaciones dadas al órgano superior o directivo afectado por dicha investigación. El plazo máximo para la elaboración de dicho informe es de 6 meses, prorrogable por 6 más en casos complejos y justificados.
- Cuando se formulen denuncias o alertas, la Inspección General de Servicios deberá aplicar el 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 Comunitat Valenciana o, en su caso, el regulado en la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana, si resulta más favorable.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- Se considerará persona alertadora o denunciante de posibles irregularidades o malas prácticas en actuaciones realizadas en el ámbito de la administración de la Generalitat y de su sector público instrumental cualquier persona física o jurídica, sea o no empleada pública.

SERVICIO	2. Atención y tramitación de denuncias y comunicaciones anónimas presentadas a través del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Atender y tramitar denuncias y comunicaciones anónimas referidas a presuntas infracciones de la legalidad vigente conocidas en un ámbito profesional con la Administración de la Generalitat (el señalado como destinatarios/as) en aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- Las denuncias y comunicaciones anónimas han de referirse a acciones u omisiones relacionadas con la actividad de la Administración de la Generalitat y entidades adheridas al sistema, de su sector público instrumental, que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea o infracciones penales o administrativas, graves o muy graves.

DESTINATARIOS/AS

Los canales son de uso exclusivo para:

- Personal empleado público.
- Personas que trabajen bajo la supervisión o dirección de contratista, subcontratista o proveedor.
- Personal exempleado, becario, voluntario, en formación, participante en proceso selectivo.

ACCESO AL SERVICIO Y FORMAS DE INICIO O DE PRESENTACIÓN DE ESTAS DENUNCIAS (CANALES)

- Telemático con certificado electrónico a través del siguiente enlace: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G24966
- Telemático anónimo (Confident Interno-GVA) a través del siguiente enlace: https://confident.gva.es/t/aef5c815-e4c3-483a-baa3-f2bab6635e6e/#/
- Correo postal:
  - Inspección General de Servicios:
    Ciudad Administrativa 9 d´Octubre - c/ de la Democracia, 77 - 46018 - Valencia
  - Inspección de Educación:
    Avenida Campanar 32, 46015 – Valencia
  - Inspección de Servicios Sanitarios:
    Calle Micer Mascó 31, 46010 – Valencia
  - Inspección de Servicios Sociales
    Avenida Oscar Esplá 35, 03007 Alicante
    Calle Mayor 2 – 6º B, 12001 Castellón
    Calle Arolas 1, 46001 – Valencia
- De forma presencial: Puede comunicar la información que desea transmitir concertando una reunión con la inspección que corresponda en las direcciones indicadas en el apartado anterior.
- La persona informante al usar los canales telemáticos de presentación de denuncias o comunicaciones anónimas del SII-GVA debe elegir, en función de los hechos y la distribución de competencias, la inspección a la que se dirige (Inspección General de Servicios, Inspección General de Educación, Inspección de Servicios Sanitarios o Inspección de Servicios Sociales), que es la que gestionará la información recibida.

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO
• Se enviará acuse de recibo en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, cuando se trate de comunicaciones escritas y siempre que se proporcione o disponga de un medio que permita dirigirse a la persona informante, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación. En la misma comunicación, si fuese posible en ese momento por haber terminado el análisis preliminar, se indicará si se archiva, se remite la información al órgano competente en función de la materia o se investigan los hechos denunciados. No procederá realizar el acuse de recibo ni la comunicación de inadmisión cuando se trate de comunicaciones anónimas que deban calificarse como manifiestamente repetitivas, abusivas o injustificadas. Con carácter excepcional, esta previsión también se aplicará a las denuncias a las que corresponda dicha calificación cuando se aprecie abuso de derecho o mala fe por parte de la persona denunciante. • Cuando concluya la investigación, en el plazo de tres meses a contar desde la recepción de la comunicación anónima o comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, de tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, se dará cuenta a la persona informante del resultado de las actuaciones realizadas, siempre que se conozca un medio de comunicación. Dicho plazo podrá ser ampliado hasta un máximo de tres meses adicionales más en casos de especial complejidad. • Respecto al canal presencial, la reunión deberá celebrarse en el plazo máximo de siete días hábiles desde que se solicite y deberá documentarse. En esa reunión se informará al solicitante de sus derechos y, especialmente del régimen de confidencialidad y protección de datos, así como de los medios a través de los cuales mantener las comunicaciones posteriores. • Las medidas de protección a aplicar tanto a las personas informantes como a las personas afectadas (persona física o jurídica a la que se hace referencia en la comunicación o revelación pública como la persona a la que se atribuye o con la que se asocia la infracción) vienen establecidas con detalle en la Ley 2/2023 antes citada.
OBSERVACIONES ADICIONALES
• Se considera persona afectada, la persona física o jurídica a la que se hace referencia en la comunicación o revelación pública como la persona a la que se atribuye la infracción o con la que se asocia la infracción.

SERVICIO	3. Atención y tramitación de denuncias por acoso laboral

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Comprobación, análisis, investigación e informe de denuncias por acoso laboral en cualquiera de sus formas (acoso moral en el trabajo, acoso sexual o discriminatorio o por razón de sexo), presentadas por personal empleado público (excluido el personal sanitario y docente no universitario) con el alcance establecido en los protocolos de prevención y actuación vigentes en cada momento.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

Los establecidos en los protocolos vigentes:

- 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. (DOGV núm. 8223, de 30.01.2018).
- Resolución de 22 de abril de 2021, de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de justicia de la Generalitat (DOGV núm. 9085, de 17.05.2021).

DESTINATARIOS/AS

- Personal empleado público con el alcance señalado en los protocolos de aplicación citados.

ACCESO AL SERVICIO Y FORMAS DE INICIO O DE PRESENTACIÓN DE ESTAS DENUNCIAS (CANALES)

- Trámite telemático con identificación mediante certificado electrónico: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=20448&version=amp

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- Atención inmediata a la persona denunciante para realizar un análisis preliminar de su situación y adoptar, en su caso, las medidas de protección adecuadas en un plazo máximo de 10 días hábiles (plazo que se reduce a 6 días hábiles cuando el acoso sea de naturaleza sexual, discriminatorio o por razón de sexo). En el caso de ser admitida a trámite, comunicación del resultado final cuando concluya la investigación realizada.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- No serán objeto de investigación las denuncias por acoso del personal sanitario y docente no universitario, los cuales disponen de normativa, protocolos específicos y cuentan con sus propios recursos y órganos de inspección sectorial para investigarlos.

SERVICIO	4. Coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos de Función Pública

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Realizar actividades de coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos (en adelante URC) existentes en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia, que tienen asignadas como funciones las de gestionar las situaciones conflictivas recibidas que puedan posibilitar cuadros de acoso en el entorno laboral mediante estrategias de mediación, proponer actuaciones para su prevención y resolución y realizar un seguimiento de las medidas propuestas.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

Actuaciones de las URC enmarcadas en la aplicación de:

- El Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat publicado por Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT (DOGV núm. 8223, de 30.01.2018).
- El Reglamento de funcionamiento interno de las URC en el ámbito de la Administración de la Generalitat, aprobado por Resolución de la Dirección General de Función Pública el 6/07/2018.
- Las directrices de funcionamiento dadas por la IGS con fecha 15/12/2021, con el objetivo de aplicar mecanismos efectivos de coordinación y gestión eficaz de los conflictos laborales y de las situaciones de acoso laboral en las que estas unidades intervienen.
- La Resolución de 2/11/2022, del director general de Función Pública, de delegación de competencias en materia de acreditación de las personas que componen las URC previstas en el Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat.
- La Instrucción dictada por la IGS el 6/02/2023 sobre la aplicación de medidas de coordinación empresarial dirigidas al ejercicio de la mediación en conflictos mixtos por las URC.

DESTINATARIOS/AS

- Dirección General de Función Pública y sus Unidades de Resolución de Conflictos (URC) existentes en las tres provincias.

ACCESO AL SERVICIO

- Contacto directo con la IGS - reuniones de coordinación periódicas.

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DEL DESTINATARIO/A DEL SERVICIO

- Supervisión, directrices de coordinación, gestión y apoyo permanente a las personas coordinadoras de las tres URC.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- Obligaciones de confidencialidad: La información generada y aportada por las actuaciones que sean consecuencia de la aplicación del Protocolo de Acoso tendrá carácter confidencial, y solo podrán acceder a la misma las partes que intervengan directamente en su tramitación. Esta información estará sujeta al régimen previsto en el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y los artículos 10 y 11 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. A estos efectos, esta información tendrá el mismo tratamiento que la información reservada.

SERVICIO	5. Actuaciones de inspección y control derivadas de la ejecución del plan de inspección (actuaciones ordinarias) o iniciadas por orden superior (actuaciones extraordinarias), análisis organizativos y evaluaciones de planes y programas

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Actuaciones dirigidas a analizar, investigar, evaluar y controlas las unidades y servicios dependientes de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental con la finalidad de comprobar, en unos casos, que su actuación se ajusta al marco jurídico de aplicación, y, en otros, para evaluar la eficacia y eficiencia en la gestión.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- Las actuaciones ordinarias se realizan en ejecución del Plan de la Inspección General de Servicios que incluye o puede incluir, con el alcance que en dicho plan se establezca, el desarrollo de actuaciones de inspección, análisis organizativos, evaluaciones de programas, y revisiones o seguimientos de actuaciones realizadas en años anteriores.
- Por su parte, las actuaciones extraordinarias se llevan a cabo como consecuencia de orden superior, por propia iniciativa como actuación sobrevenida o en respuesta a las peticiones que, de manera justificada y motivada, pueden realizar las subsecretarías de las diferentes Consellerias con el alcance que, en cada caso, se establezca y conste en la correspondiente orden de inicio.

DESTINATARIOS/AS

- Serán destinatarias de los informes finales elaborados por la IGS las personas titulares de las Consellerias y el órgano directivo de la entidad del sector público instrumental, en su caso. Asimismo, con la finalidad de garantizar la viabilidad de las medidas propuestas, se podrá remitir al órgano o unidad administrativa objeto de la actuación inspectora.
- Indirectamente también serán destinatarios de todo o parte de esos informes las personas titulares de otras Consellerias cuando se trate de actuaciones que afecten a más de una o aborden cuestiones que se correspondan con materias de carácter transversal, tales como los recursos humanos o económicos, tesorería de la Generalitat o nuevas tecnologías. Asimismo, se trasladarán al órgano competente en materia de planificación y seguimiento del sector público instrumental, las recomendaciones que sean de su competencia o de relevancia en dicho ámbito.

ACCESO AL SERVICIO Y FORMAS DE INICIO

- Las actuaciones ordinarias derivadas de la ejecución del Plan de la Inspección General de Servicios se iniciarán con una comunicación de inicio a la subsecretaría de la Conselleria respectiva y al órgano/s directivo/s implicado/s.
- Las actuaciones extraordinarias instadas por órgano superior o aquellas que se realicen en respuesta a una concreta petición, se plasmarán en la correspondiente orden y comunicación de inicio dictada por el órgano superior o directivo de quien dependa la IGS.

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- El resultado de las actuaciones inspectoras se documentará en informes de resultado cuyo contenido hará referencia, al menos, a los antecedentes de la actuación, entidades u órganos objeto de la misma,

equipo y trabajos realizados, así como a la valoración de las alegaciones presentadas, en su caso. El informe incorporará un apartado en el que se expondrán las conclusiones y recomendaciones de mejora, si proceden, así como el plazo en el cual los departamentos o entes afectados deberán informar a la IGS sobre la adopción de las medidas propuestas.

- De forma general el informe de resultados será remitido, con carácter previo y tras su elaboración, como informe provisional al órgano u órganos superiores y/o directivos afectados, concediéndose un plazo para alegaciones que no será inferior a los 10 días, trámite que excepcionalmente podrá obviarse de forma motivada. A continuación se emitirá el correspondiente informe definitivo que será remitido a quienes se han señalado antes como destinatarios.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- Ninguna.

SERVICIO	6. Impulsar y promover la realización de autoevaluaciones de riesgos en distintas áreas de gestión

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Desarrollo de actuaciones de prevención dirigidas a impulsar y promover la realización de autoevaluaciones de riesgos en distintas áreas de gestión a fin de reflejar los niveles de exposición al riesgo de irregularidades y malas prácticas administrativas de una concreta organización.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- A partir del mapa de evaluación de riesgos propuesto por la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas prácticas (CIPIMAP) y aprobado por Acuerdo del Consell, en las áreas de contratación, subvenciones y personal, se designan aquellos órganos y entidades que deben confeccionar un plan individual de autoevaluación de riesgos de irregularidades. Si bien todas las organizaciones deben autoevaluarse, los mapas de riesgos sirven para priorizar y ordenar las autoevaluaciones.

DESTINATARIOS/AS

- Son destinatarios aquellos servicios de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, que realizan una autoevaluación de riesgos siguiendo la metodología desarrollada por la Inspección General de Servicios, como instrumento de prevención y mejora continua.

ACCESO AL SERVICIO Y FORMAS DE INICIO

- Aunque todas las organizaciones deben autoevaluarse y pueden contactar con la Inspección General de Servicios a efectos de recibir asesoramiento sobre la metodología, la autoevaluación será obligatoria para aquellas que designe la CIPIMAP.

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- Desde la Inspección General de Servicios, se ofrece a la organización que realice las autoevaluaciones, formación sobre la metodología, apoyo y asesoramiento técnico durante su realización. Finalmente, por la IGS da cuenta de su realización y de su adecuación a la metodología a la CIPIMAP.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- La propuesta y priorización de Consellerias, órganos autónomos y entes del SPI para la realización de las autoevaluaciones de riesgo es acordada por la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas prácticas (CIPIMAP).

SERVICIO	7. Gestión y tramitación de quejas, sugerencias y agradecimientos y elaboración del informe anual

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Gestión y tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía por incumplimiento del deber de respuesta a una queja o sugerencia anterior ante cualquier órgano de la Administración de la Generalitat y emisión de un informe anual que es objeto de publicación. Asimismo, la tramitación de aquellas quejas y sugerencias cuando afecten a varias Consellerias.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- Los establecidos en 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.
- Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado. También se tratan de la misma forma las sugerencias y agradecimientos.
- No tendrán la consideración de quejas, las asistenciales en el ámbito de instituciones sanitarias dependientes de la Generalitat, las relacionadas con centros de servicios sociales y las de dependencia. Tampoco se consideran quejas las denuncias que se puedan presentar poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad, las que afectan a los servicios prestados por otras administraciones.
- Siendo las quejas un instrumento para la mejora de la calidad, su formulación no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno.
- Desde la Inspección General de Servicios se realiza, en cumplimiento de los previsto en el artículo 39.5 del Decreto 41/2016 antes citado, un informe de evaluación global de todos los departamentos, que incluye un análisis específico de las quejas de segunda instancia, con el fin de comprobar el cumplimiento del trato de atención a la ciudadanía. A la vista de los planes específicos de mejora de las diferentes consellerias y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las quejas y sugerencias, se extraen las conclusiones oportunas que permitirán diseñar acciones globales de mejora de la calidad.

DESTINATARIOS/AS

- Es destinataria de este servicio la ciudadanía y más en concreto quienes hayan presentado quejas por incumplimiento del deber de respuesta a una queja o sugerencia anterior ante cualquier órgano de la Administración de la Generalitat o quejas que afecten a más de una Conselleria.
- La ciudadanía que puede acceder a los informes globales anuales de quejas, sugerencias y agradecimientos.

ACCESO AL SERVICIO Y FORMAS DE INICIO O DE PRESENTACIÓN DE ESTAS QUEJAS (CANALES)

Las quejas ante la IGS por incumplimiento del deber de respuesta a una queja, sugerencia o agradecimiento anterior se podrán presentar:

- De forma telemática con certificado a través del siguiente enlace: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=1236&version=amp
- Si la queja o sugerencia se presenta de forma presencial o por correo, el órgano receptor comprobará previamente si contiene la información necesaria que permita la identificación y datos de la persona remitente (nombre y apellidos, DNI, dirección postal o correo electrónico, a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones), de manera que pueda procederse a su tramitación y contestación. En caso contrario, se le requerirá para que complete dicha información. De no ser posible contactar o de no recibir la información requerida, se procederá al archivo de la queja o sugerencia, sin más trámite.
- Por vía telefónica, llamando al teléfono 012. En este caso, el personal que reciba la llamada deberá advertir que esta va a ser grabada y que dicha grabación se ajustará a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Posteriormente, el personal operador grabará la queja manifestada leyéndosela finalmente para su validación. Estas quejas tendrán la misma consideración que las electrónicas presentadas sin firma electrónica avanzada

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- Obtener una respuesta a su queja, sugerencia o agradecimiento no contestada por el órgano al que se dirigió.
- Informe anual de quejas publicado a través de GVA-Oberta y la Página Web de la Conselleria de adscripción de la IGS que puede consultarse a través del siguiente enlace: https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/informes-anuales-quejas

OBSERVACIONES ADICIONALES

- Ninguna.

SERVICIO	8. Publicación de planes e informes anuales de la Inspección General de Servicios

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Elaboración y publicación de los planes de la Inspección General de Servicios y de los informes de resultados de su ejecución, todo ello en cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa recogidas en la vigente Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana de Transparencia y con el fin de permitir a la ciudadanía la participación y el control de los asuntos públicos.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- Obligación derivada de la aplicación de la Ley 1/2022, de 13 de abril, antes citada [Artículo 14.2.b) 6º], obligación que queda recogida también en el artículo 9 de la 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 instrumenta y en el artículo 15 del Decreto 132/2024, de 1 de octubre, del Consell, de desarrollo de la ley anterior, todo ello en cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas.

DESTINATARIOS/AS

- La ciudadanía.
- El Consell, les Corts y la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.

ACCESO AL SERVICIO

- Información accesible a la ciudadanía a través del Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana GVA-Oberta (https://gvaoberta.gva.es/va/inspeccion-general-de-servicios) y desde página Web de la conselleria competente por razón de la materia, a través del siguiente enlace: https://hisenda.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios/la-inspeccion-general-de-servicios.-funciones-y-competencia.

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- Publicación íntegra de los planes e informes anuales de evaluación de la IGS.
- Remisión del Informe anual de evaluación de la ejecución del Plan de Inspección General de Servicios a los destinatarios antes señalados (Consell, Les Corts y la Agencia Valenciana Antifraude), informe que incluye una valoración del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo, así como de los problemas de funcionamiento detectados en los órganos y unidades objeto de control.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- Ninguna.

SERVICIO	9. Publicación periódica de fichas resumen de todas las actuaciones realizadas en materia de inspección y control (denuncias, actuaciones ordinarias y extraordinarias)

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Publicación periódica de fichas resumen de todas las actuaciones realizadas en materia de inspección y control (denuncias, actuaciones ordinarias y extraordinarias) en cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- Información que se hace pública en cumplimiento de los establecido en el artículo 35.2 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 y el artículo 16 del Decreto 132/2024 de desarrollo de la ley anterior.
- La información publicada hace referencia al resultado final de la actuación desarrollada por la IGS y ofrece un extracto de las principales conclusiones y recomendaciones que contiene el informe final remitido. Las denuncias por acoso laboral se publicitan a efectos meramente estadísticos sin ofrecer ningún dato, ni mayor detalle, por razones de confidencialidad.

DESTINATARIOS/AS

- Ciudadanía.

ACCESO AL SERVICIO

- Información accesible desde el Portal de transparencia de la Generalitat GVA-Oberta (https://gvaoberta.gva.es/va/inspeccion-general-de-servicios) y desde página Web de la conselleria competente por razón de la materia, a través del siguiente enlace: https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/rendicion-de-cuentas

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- Acceso a la información publicada, que se recoge en una ficha resumen normalizada de cada una de las actuaciones de investigación realizadas, utilizando un lenguaje que resulte comprensible para la ciudadanía. La publicación se realizará en el plazo de un mes según la carta de servicios aprobada a contar desde la fecha de la comunicación de la finalización o derivación de la actuación inspectora a la persona denunciante o informante anónima. Cuando la actuación no se haya originado por denuncia o información anónima, el cómputo del plazo se iniciará desde la comunicación de finalización al órgano competente.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- Ninguna.

SERVICIO	10. Desarrollo e implantación de instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Actuaciones en relación con los proyectos y planes de mejora de la calidad de los servicios públicos, especialmente a través de la práctica de Autoevaluaciones de calidad y la elaboración de Cartas de Servicios como instrumentos de mejora continua de la calidad. La IGS presta servicios de formación y apoyo técnico para la práctica de autoevaluaciones y la elaboración de cartas de servicios ejerciendo labores de coordinación y seguimiento posterior de los instrumentos de calidad implantados.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- Los establecidos en 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.
- Autoevaluaciones de Calidad y Cartas de Servicios para las que las IGS dispone de metodologías específicas y propias así como de sendas aplicaciones informáticas, interna para la elaboración de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad en el primer caso (SIGCAP) y, en el caso de las cartas de servicios (CARTASRV), interna y externa con la finalidad de darles publicidad y ofrecer información a la ciudadanía del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad aprobados [en cumplimiento de Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana (Artículo 14.3.a) 2º]

DESTINATARIOS/AS

- Órganos y unidades de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Ciudadanía (cartas de servicios)

ACCESO AL SERVICIO Y FORMAS DE INICIO

- Realización de autoevaluaciones de calidad y/o elaboración de cartas de servicios, ofrecidos por la propia IGS en ejecución de planes aprobados por el órgano, o en respuesta a peticiones concretas que deberán formalizarse por escrito por cualquier órgano directivo de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- Autoevaluación o evaluación de calidad realizada.
- Carta de Servicios elaborada e informe favorable de la IGS para su aprobación y publicación posterior.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- Ninguna.

SERVICIO	11. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de transparencia y buen gobierno

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Instrucción de los procedimientos sancionadores en materias de transparencia y buen gobierno en el supuesto de que la persona infractora sea un alto cargo de la administración de la Generalitat o del sector público instrumental.

REQUISITOS, ALCANCE Y LÍMITES

- Las competencias sancionadoras en materia de transparencia y de buen gobierno, vienen recogidas en los artículos 75 y 76 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana. En estos artículos se atribuye a la Inspección General de Servicios la instrucción de los procedimientos sancionadores a altos cargos o asimilados de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- La actuación de la Inspección General de Servicios se desarrolla con plena sujeción al ordenamiento jurídico y valoración de las posibles causas de abstención del artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.

DESTINATARIOS/AS

- Los órganos a los que la Ley atribuye la incoación de los procedimientos sancionadores en materia de transparencia y de buen gobierno.

ACCESO AL SERVICIO Y FORMAS DE INICIO

- Tras dictarse el correspondiente acuerdo de incoación del expediente disciplinario ordenado por el órgano competente y tras formalizarse el nombramiento de la persona encargada de su instrucción.

RESULTADOS ESPERADOS POR PARTE DE LOS/AS DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

- La instrucción del procedimiento sancionador finalizada con todos los requisitos y garantías marcados por la Ley.

OBSERVACIONES ADICIONALES

- Ninguna.