

**PLA DE LA INSPECCIÓ
GENERAL DE SERVEIS
(2016 – 2017)**

**Informe de resultats
2016**

**GENERALITAT DE LA COMUNITAT
VALENCIANA**



**CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL,
PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ
SOTSSECRETARÍA
Sotsdirecció General de Atenció a la Ciutadania,
Qualitat i Inspecció de Serveis**





ÍNDEX

I. RESUM EXECUTIU.....	4
II. PRESENTACIÓ.....	9
III. RECURSOS ASSIGNATS.....	10
IV. RESULTATS DE L'EXECUCIÓ DEL PLA EN 2016	12
V. CONCLUSIONS DE L'AVALUACIÓ EN 2016 I ADEQUACIÓ DEL PLA PER AL 2017.....	32
VI. ANNEXOS:.....	34
ANNEX 1: TAULA RESUM DE RESULTATS.....	35
ANNEX 2: ADDENDA-2017.....	38



I. INFORME EXECUTIU

La realització i publicació posterior d'un informe d'avaluació dels resultats de l'execució del Pla de la Inspecció General de Serveis, es justifica i dóna resposta al mandat arrellegat en l'article 9 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat i a la previsió continguda en l'article 9. 3.2, l) de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, que expressament assenyala i ens ordena publicar anualment el pla i els informes de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat, i això a **fi de promoure en la nostra administració la necessària transparència informativa en l'exercici de l'activitat pública i **la rendició de comptes que ens exigeix i demanda la ciutadania**.**

Raons de prudència organitzativa, com s'assenyala en la presentació d'este informe, justifiquen que el primer Pla de la Inspecció General de Serveis que ha elaborat este òrgan, després de la seua ubicació en la Sotssecretaria de la nova Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, tinguera un horitzó temporal de dos anys (2016-2017). Este primer informe d'avaluació de resultats, per tant i com avanç de l'avaluació final que es realitzarà en 2018, fa referència a l'estat de situació després de finalitzar el seu primer any de vigència (2016).

A destacar, abans de mostrar dades concretes d'execució del pla, **la important potenciació que s'ha fet i es continua fent, d'aquest important òrgan de control**, que ha vist incrementats els seus recursos personals, ja en el primer any d'execució del pla, d'una forma notable (en 2016 s'ha duplicat el nombre d'inspectors/ES). Addicionalment, en 2017, es va a incrementar encara més la seua dotació (i així s'ha previst en el pressupost aprovat per a enguany en Cap. I) fins a aconseguir la xifra de 11 inspectors/es, la qual cosa suposarà que, en poc més d'any i mig, s'haurà triplicat la dotació inicial de recursos personals amb què compta la Inspecció General de Serveis, i quasi quadruplicat si es complixen les previsions del 2017.

Junt amb això també s'ha consignat en el pressupost de 2017, una nova i major dotació de recursos econòmics en altres capítols pressupostaris (capítols IV i VII) dirigits a abordar noves accions en 2017, la més important d'elles tindrà a veure amb el desenvolupament d'un sistema d>alertes ràpides (sustentat en una aplicació informàtica de suport) que permeta a la Inspecció General de Serveis poder actuar de forma preventiva a fi de detectar i, si és el cas, evitar o corregir, possibles fraus i corrupteles en la gestió desenvolupada en l'àmbit de la Generalitat.

Pel que fa a l'avaluació **de l'execució del pla en el seu primer any de vigència**, arrellegat amb detall en l'apartat IV del informe d'avaluació i en la taula resum que s'adjunta com a Annex 1, cal destacar els següents resultats **obtinguts en 2016** i que agrupem, en este resum executiu, en 6 grans línies d'actuació:



1. Actuacions ordinàries d'inspecció i control.

- En matèria d'atenció a denúncies, queixes i suggeriments, s'han tramitat un total de 38 denúncies, 6 d'elles per un presumpte assetjament moral en el treball (mobbing) i 25 queixes competència de la Inspecció General, de les que més del 60% han tingut a veure amb temes relacionats amb ajudes a la dependència. En 2016 no s'ha presentat cap denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe.

De les 6 denúncies presentades per presumpte mobbing, 5 han sigut ja resoltes (83 %) i en cap d'elles s'han trobat indicis suficients de l'assetjament denunciat. Una de les esmentades denúncies va ser remesa a la inspecció educativa i una altra, presentada a final d'any, està encara en tramitació. De les 32 denúncies restants, s'ha finalitzat la tramitació completa de 22 d'elles (69%), en dues ja s'ha emés un informe provisional i una ha sigut remesa a la Fiscalia. La resta es trobava en tràmit al finalitzar l'exercici, ja que diverses denúncies es van rebre durant el mes de desembre.

De les 25 queixes ateses, 24 han sigut tramitades i resoltes l'any (96%).

En conjunt, l'atenció a queixes i denúncies presentades ofereix un grau d'execució del 96% i del 71% respectivament.

- S'ha elaborat un informe després d'avaluar i analitzar els incompliments en els terminis de resposta a queixes presentades davant dels distints departaments del Consell, que proposa mesures de millora i al mateix temps incorpora un model d'informe normalitzat de compliment obligatori per les Sotssecretaries en els informes de queixes que, amb caràcter anual, han d'elaborar i remetre a la Inspecció de Serveis.
- S'ha iniciat la revisió, millora i unificació dels actuals protocols d'assetjament moral en el treball (mobbing), assetjament sexual o per raó de sexe existents, la redacció final d'aquest s'ha posposat per a 2017.
- En matèria de gestió de recursos econòmics s'ha elaborat un informe d'inspecció sobre els contractes menors i la gestió de caixes fixes.
- En matèria de gestió de personal s'ha realitzat una actuació d'inspecció i control de les beques per a pràctiques professionals en la Generalitat (actuació dirigida a una mostra de beques de totes les conselleries i d'algunes entitats del sector públic instrumental).

2. Actuacions normatives

- Elaborat i publicat un Decret que estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell).



- Elaborat i publicat, en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, la modificació de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), creada pel Consell per mitjà del Decret 112/2008, de 25 de juliol (Decret 81/2016, de 8 de juliol, del Consell).
- Elaborat i tramitat un projecte normatiu d'Orde de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per al desenvolupament de l'article 5. 3 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, regulant les condicions i règim de la figura de personal inspector de caràcter extraordinari.

3. Actuacions extraordinàries d'inspecció i control.

- Al llarg de 2016, la Inspecció General de Serveis, ha rebut, per orde superior, 7 encàrrecs formals d'actuació extraordinària, 6 dels quals han sigut investigats, atesos i resolts emetent els corresponents informes, actuacions que han afectat als següents departaments i entitats públiques: la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, Valenciana d'Aprofitament Energètic de Recursos S.A (VAERSA) (2 actuacions), Fundació per al Foment de la Investigació Sanitària i Biomèdica (FISABIO), Institut Valencià d'Acció Social (IVAS) i la l'Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR), esta última iniciada en 2016 i que està pendent de concloure.

4. Actuacions complementàries en matèria de qualitat dels serveis i simplificació administrativa.

- S'ha elaborat un Mapa de Cartes de Serveis com instrument d'orientació estratègica en què es basarà el pla d'extensió de cartes a implementar en 2017.
- S'han revisat, actualitzat i millorat, en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, les aplicacions corporatives que donen suport als projectes de cartes de serveis i a les avaluacions de qualitat.
- S'han avaluat un total de 44 cartes de serveis proposant als responsables d'aquestes en les diferents conselleries les corresponents correccions i millores en la seua gestió o recomanant, si és el cas, la seua inclusió en el pla de revisió a escometre en 2017 o la seua derogació.
- S'ha creat i constituït la Comissió de Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ), dependent de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC) a la que recolza en la seua missió d'impulsar i coordinar en cada departament de la Generalitat les polítiques, plans i projectes per a la modernització, implantació de l'administració electrònica i qualitat dels serveis públics.



- S'ha assegurat una gestió eficaç i efectiva del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) a través de la coordinació desenvolupada per la Inspecció General de Serveis, mantenint actualitzats els seus registres, impartint formació i donant suport i assistència tècnica als usuaris de les distintes autoritats competents de la Generalitat que estan registrades en el sistema, en els àmbits d'aplicació de les directives de serveis i de qualificacions professionals.

5. Coordinació amb els òrgans sectorials d'inspecció.

- S'han celebrat les dos reunions previstes de la Comissió Coordinadora dels Òrgans i Unitats Sectorials de Control Intern i Inspecció (Comissió creada per l'Orde 11/2015, de 28 de maig, de la aleshores Conselleria d'Hisenda i Administració Pública) amb les tres inspeccions sectorials (de Sanitat, Educació i Serveis Socials) i específicament s'ha elaborat i aprovat un Protocol de Seguiment i Coordinació de Denúncies de Caràcter Sectorial en els àmbits assenyalats.

6. Col·laboració i Cooperació amb altres òrgans de la Generalitat i d'altres administracions públiques.

- S'han mantingut reunions de treball i contactes periòdics amb la Intervenció General de la Generalitat a través de la seua Viceintervenció General de Control Financer i Auditoria.
- Amb l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP), col·laborant en la impartició de cursos formatius en matèria de qualitat i formació específica en el maneig de l'aplicació informàtica de suport al sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) que coordina esta Inspecció General.
- Amb la Direcció General de Funció Pública participant en el Grup de Treball per a l'elaboració d'un Pla Estratègic de Recursos Humans en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.
- Amb l'Agència Estatal d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis (AEVAL) a través de mantindre contactes periòdics i participar en els grups de treball de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat.

Finalment i com a conclusió de l'avaluació, assenyalat que l'execució del pla en el seu primer any de vigència (2016) es considera satisfactòria a l'haver aconseguit un percentatge **d'execució del 72%**, xifra que considerem alta tenint en compte que la dotació actual de la Inspecció General de Serveis (amb 6 inspectors/es efectius) s'ha consolidat al llarg de l'any (1 inspector es va incorporar l'1 de març i 2 inspectores ho van fer amb data 1 d'abril i a tots/es va caldre acollir-los i formar-los). Addicionalment, des de l'1 d'octubre de 2016 es compta amb una inspectora més, que no obstant i des d'aqueixa data mante una baixa laboral de llarga duració i encara no s'ha incorporat.



Globalment **el pla biennal es considera executat**, al finalitzar l'exercici 2016 i sense computar aquelles actuacions que deriven de demandes que són impossibles de preveure amb antelació (denúncies, queixes i actuacions extraordinàries), **en un 45%**.

Aquelles accions o projectes previstes per a 2016 i que no han sigut executades (que es detallen en la taula resum que s'adjunta com Annex 1 de l'informe d'avaluació), generalment per raons d'oportunitat o per impossibilitat material derivada de la important activitat extraordinària desenvolupada enguany, han sigut majoritàriament posposades per a ser executades en 2017. Junt amb estes accions ja previstes i no executades, fruit de la revisió del pla que es fa amb esta avaluació i derivat de la previsió de continuar incrementant este mateix any els recursos d'inspecció, s'incorporen noves activitats o projectes per a este mateix any, que actualitzen i reforcen el pla biennal aprovat al seu dia.

A destacar entre totes estes noves accions, que es detallen en l'Addenda que com Annex 2 s'adjunta també amb este informe, la que fa referència al desenvolupament d'un "Sistema d'Alertes Ràpides" que va dirigit, de forma fonamental, a dissenyar una aplicació informàtica específica que permeti a la Inspecció General de Serveis poder actuar de forma preventiva a fi de detectar i, si és el cas, evitar o corregir possibles fraus i corrupteles en la gestió desenvolupada en l'àmbit de la Generalitat.



II. PRESENTACIÓ

Este informe arreplega i detalla els resultats de l'avaluació realitzada del Pla de la Inspecció General de Serveis (d'ara endavant IGS) en el seu primer any d'execució (2016), pla que, com a instrument operatiu de la Sotsdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis de la Sotssecretaria d'esta Conselleria, es va aprovar en resposta a la previsió legal establida en l'Article 9 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat, disposició que estableix l'obligatorietat d'aprovar un pla anual que contemple totes les activitats ordinàries programades per a la seua realització al llarg de l'exercici.

El Pla, publicat oportunament en el portal de transparència, va ser aprovat, a proposta de la Sotsdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis (d'ara en avant SGACCIS), per Resolució de 30 de desembre de 2015, del Sotssecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, i això en exercici de les competències d'inspecció general de serveis que li atribuïx el vigent reglament d'organització i funcionament de l'esmentat departament (Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, modificat posteriorment pel Decret 217/2015, de 27 de novembre i el Decret 24/2016, de 26 de febrer, del Consell).

L'adscripció de l'òrgan que exerceix esta important competència a la Sotssecretaria de l'esmentada Conselleria, nou departament creat en 2015 que inicia al llarg de l'any 2016 el procés de consolidació de la seua estructura i recursos, va justificar llavors, per raons de prudència organitzativa, que la seua aprovació tinguera un horitzó temporal major de l'anual i compreguera dos exercicis successius (2016 i 2017). No obstant això, el mateix pla preveia que, derivada d'esta primera avaluació que ací es presenta, el pla seria objecte de la corresponent revisió i actualització després del seu primer any d'execució. Per això l'apartat últim d'este informe, dedicat a l'avaluació i revisió del pla, afeg un epígraf dedicat a la seua actualització, de manera que, junt amb les accions inicialment previstes per a 2017 i aquelles altres que, per no haver-se executat en 2016, han sigut posposades, es relacionen unes altres de noves accions o projectes que es consideren necessaris incorporar i que es detallen en la corresponent addenda al pla biennal aprovat al seu dia (que s'adjunta com a annex d'este informe). S'actualitza amb això i s'amplia el pla aprovat al seu dia, incorporant-se al mateix les accions recollides en l'esmentada addenda.

Junt amb la referència obligada, que fem a continuació en l'apartat III, dels recursos assignats per a l'execució d'este pla en 2016 i en 2017, l'apartat IV, arreplega seguint la mateixa estructuració del pla aprovat, un resum del grau d'avanç i compliment dels projectes i actuacions contingudes en aquest, després de finalitzar este primer any de vigència.

Finalment assenyalar que este informe d'avaluació de resultats, igual que es fera amb el propi pla després de la seua aprovació, es publica i difon a través del portal de transparència, en compliment del que disposa l'article 9. 3.2, l) de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.



III. RECURSOS ASSIGNATS

La IGS, depenent de la SGACCIS, ha comptat durant la major part de l'any 2016 i de forma efectiva amb un total de 6 inspectors/es de serveis, una cap d'equip de gestió administrativa i una cap d'equip de suport. Addicionalment ha comptat, també, amb una tècnica que, ubicada en el Servei de Qualitat, Simplificació Administrativa i Assistència Tècnica a la Inspecció de la mateixa SGACCIS, ha prestat suport al desenvolupament d'algunes de les actuacions realitzades per la IGS en execució del pla.

Al dir que aqueixa ha sigut la dotació efectiva de la IGS, durant la major part de l'any, ens estem referint que la dedicació del personal inspector no ha sigut completa al llarg d'aqueix exercici i això derivat de la gradual incorporació d'algunes persones a la unitat. Així, al gener de 2016, la unitat que comptava llavors amb 3 inspectors/es de serveis es va ampliar, a partir de l'1 de març i l'1 d'abril d' aqueix any, amb 1 inspector i 2 inspectores més, respectivament, fins a completar la dotació de 6 inspectors/es, dotació que posteriorment es va tornar a incrementar, a partir de l'1 d'octubre, amb un plaça més fins a aconseguir les 7 places d'inspector/a que hi ha al finalitzar l'exercici 2016, si bé i de forma efectiva, han continuat sent 6 per estar la persona que ocupa l'últim lloc creat amb una baixa laboral de llarga duració. El personal de suport administratiu ha romàs invariable (dos caps d'equip).

Per a l'any 2017 està prevista la creació de 4 nous llocs d'inspector/a que, en una segona fase i una vegada coberts, incrementaran encara més la dotació de la IGS que haurà vist així, en poc més d'any i mig o dos anys, triplicar primer el seu número d'inspectors/es -durant l'any 2016- i quasi quadruplicar, si es fa efectiva la previsió del 2017, la dotació inicial amb què comptava en 2015. D'altra banda, està en procés de consolidació el servei abans esmentat que té previst, també, incorporar un número més gran de personal tècnic per a fer efectiu el compliment de les seues funcions de suport a la Inspecció.

Fora de l'increment pressupostari i econòmic que ha tingut la unitat en capítol I, per aquesta major dotació de personal, la IGS no ha disposat en 2016 d'altres recursos addicionals als destinats a gastos corrents i que s'imputen globalment al programa pressupostari de la SGACCIS (Programa 121.10. Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis), i que en 2016 va ascendir (en Cap. II) a un total de 761.930 €, dels que una part xicoteta, sense diferenciar, van sufragar els gastos de funcionament de la pròpia IGS (el gros dels gastos de funcionament i els següents que se citen d'inversió, es dediquen de forma preferent a atendre les necessitats de les Oficines Prop i del servei d'atenció telefònica 012, ambdós dependents de la SGACCIS). De la mateixa manera, els menors gastos d'inversió que la IGS ha tingut en aquest exercici han sigut atesos amb càrrec als 127.850 € de dotació global amb què comptava tota la SGACCIS.



Aquesta situació econòmica de partida es veurà alterada en 2017 i així, el pressupost aprovat per a este exercici en el programa abans esmentat (121.10) contempla, a més de l'increment corresponent en el Cap. I dirigit a finançar el creixement de personal abans comentat i l'atenció de gastos corrents (Cap.II) i gastos d'inversió (Cap.VI) de la IGS, que s'atendran si és el cas amb càrrec a les respectives dotacions assignades globalment per a tota la SGACCIS (533.910 € i 354.000 € respectivament), dos línies pressupostàries noves en els capítols següents:

- Cap IV. Transferències corrents, amb una dotació de 115.000, dirigides a sufragar dos ajudes: una, de concessió directa per import de 55.000 €, per a la firma d'un Conveni amb la Universitat Politècnica de València, per al desenvolupament de models matemàtics, instruccions informàtiques o algoritmes relacionats amb la posada en marxa d'una aplicació informàtica per al sistema d>alertes ràpides; i una altra ajuda, a concedir en la modalitat de concurrència competitiva per import de 60.000 €, dirigida a entitats sense ànim de lucre especialitzades en prevenció del frau i millora de la transparència en la gestió pública, per al desenvolupament de projectes per a la generació de coneixements en l'àmbit de la lluita contra les males pràctiques en la gestió pública.
- Cap VII. Transferències de Capital, amb una dotació de 30.000 € per a la firma d'un conveni amb la Fundació Baltasar Garzón dirigit a fomentar el desenvolupament de projectes i d'aplicacions i noves tecnologies relacionades amb les polítiques de transparència i de prevenció de les males pràctiques administratives en la gestió pública de la Generalitat i del seu sector públic, que incorporaran eines derivades d'experiències i models internacionals i estaran vinculades al foment de les innovacions conveniades amb les universitats públiques valencianes en l'àmbit de les competències de la IGS.

L'anterior servirà de base per al desenvolupament d'un nou i important projecte a incorporar en el pla de la IGS enguany, projecte denominat "Sistema d'Alertes Ràpides" que va dirigit, de forma fonamental, a dissenyar un sistema que, sustentat en una aplicació informàtica específica, permet a la IGS poder actuar de forma preventiva a fi de detectar i, si és el cas a evitar o corregir, possibles fraus i corrupcles en la gestió desenvolupada en l'àmbit de la Generalitat.



IV. RESULTATS DE EXECUCIÓ DEL PLA EN 2016

A continuació arrebplegem, en aquest apartat i de forma sintètica, el grau d'avanç i execució dels projectes i actuacions contingudes en el pla de la IGS després de finalitzar el seu primer any de vigència. Per això, i a fi de facilitar la seua correlació amb el pla aprovat al seu dia, se segueix la mateixa estructura de classificació en ell utilitzada. Així mateix, en l'annex 1 d'aquest informe s'arrebplega, en format taula, un resum que reflectix, per línia d'actuació i per a cada projecte o acció compromesa, els indicadors d'avaluació utilitzats, les metes proposades inicialment per al període 2016-2017 i el resultat obtingut des del punt de vista de la seua consecució o èxit en 2016 (expressat en percentatge d'execució).

ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

1. **TRANSPARÈNCIA:** Actuació d'inspecció sobre el compliment de les obligacions d'informació derivades de la llei de Transparència.

Actuació que tenia per objecte analitzar i avaluar el nivell i grau de compliment de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana en el que es referix al compliment de les obligacions de difusió d'informació (obligacions regulades en el capítol I de l'esmentada Llei) per part de tots els departaments del consell, així com pel sector públic instrumental.

Després d'elaborar una proposta de model d'avaluació i remetre-la a la Sotsdirecció General de Transparència per a la seua validació, es va rebre per part de l'esmentada Sotsdirecció una petició sol·licitant retardar el començament d'aquesta actuació almenys un any des de la posada en marxa del portal GVA Oberta, petició que va ser atesa per la IGS posposant la seua execució a l'exercici 2017. Les raons que han justificat aqueix retard, que entenem justificades, tenen a veure amb el fet de que en 2016, per part de l'esmentada Sotsdirecció, s'estava treballant en el reglament de desplegament de la llei 2/2015 i que estaven en marxa el desenvolupament i implementació de noves aplicacions informàtiques dirigides a millorar la informació publicada en l'esmentat Portal.

D'altra banda, coincidint amb aqueixa petició, vam tindre coneixement de l'existència d'una metodologia específica d'avaluació del grau de compliment de la Llei de Transparència Estatal, elaborada per l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i de la Qualitat dels Serveis (AEVAL) a petició del Consell Estatal de Transparència i Bon Govern, metodologia que, segons sembla, es vol posar a disposició de les distintes administracions públiques autonòmiques.

Grau d'Execució en 2016: 0%. Actuació posposada a 2017



2. QUEIXES I RECLAMACIONS: Actuació d'inspecció sobre l'incompliment del deure de resposta a queixes i elaboració d'un model d'informe anual

Actuació que perseguia desenvolupar un programa d'accions dirigides a detectar les causes que originen les dos deficiències principals que presenta el sistema actual d'atenció i resolució a queixes, els retards en la seua tramitació i la falta d'elaboració i/o remissió normalitzada dels informes que amb caràcter anual han de redactar i remetre totes les subsecretaries, i proposar les consegüents propostes de millora.

Com resultat d'aquesta actuació, a partir de la recopilació i anàlisi de la informació sol·licitada a les diferents conselleries d'una mostra d'expedients de queixes resoltes fora de termini, i després de mantindre una reunió amb totes les secretaries generals administratives (celebrada el 2 de juny de 2016), s'ha elaborat el corresponent informe que formula i proposa recomanacions i mesures correctores dirigides a corregir aqueixos problemes. Entre les mesures proposades s'inclou la confecció d'un model normalitzat "d'informe anual de queixes, suggeriments i agraïments" que ha sigut traslladat a les distintes conselleries per a la seua utilització en 2017.

Grau d'Execució en 2016: 100%

3. QUEIXES I RECLAMACIONS: Atenció i resolució de les queixes presentades l'any.

L'objectiu d'esta actuació és la tramitació i resposta a totes les queixes que es presenten davant de la IGS com a conseqüència de la falta de resposta a queixes anteriors exposades davant dels diferents òrgans i unitats de l'administració de la Generalitat (article 38.2 del Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental).

En 2016, s'han rebut 25 queixes davant de la IGS, de les quals només una continuava en tràmit al finalitzar l'exercici, ja que va tindre entrada el 21 de desembre de 2016. D'elles, més d'un 60% (16) corresponen a queixes presentades en primera instància davant de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i tenen a veure amb assumptes relacionats amb la dependència.

Grau d'Execució en 2016: 96 %

4. DENÚNCIES PER ASSETJAMENT MORAL I SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE: Atenció i Resolució de les denúncies presentades en l'any.

S'han rebut 6 denúncies per presumpte assetjament moral (mobbing), tres d'elles relacionades amb persones de diferents conselleries i tres en l'àmbit d'entitats del sector públic instrumental.

En 4 d'aquestes denúncies, després del seu estudi i anàlisi, no s'ha apreciat l'existència d'una situació d'assetjament laboral, tal com es defineix en la normativa d'aplicació i la jurisprudència, però en tots els casos si que s'han observat disfuncions organitzatives i/o un mal clima laboral, per



la qual cosa s'han fet en els respectius informes emesos, les recomanacions necessàries per a evitar que tornen a produir-se situacions semblants. Una quinta denúncia va ser traslladada a la Inspecció Educativa, per tractar-se d'un assumpte de la seua competència i l'altra restant, continua en fase d'estudi, atès que va tindre entrada el passat 15 de desembre de 2016.

Durant l'any 2016, no s'ha rebut cap denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe.

Grau d'Execució en 2016: 83 %

5. PROTOCOLS D'ASSETJAMENT MORAL, ASSETJAMENT SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE: Revisió, millora i unificació dels protocols vigents.

Actuació iniciada en 2016, amb continuïtat en 2017, que té com a objectiu revisar i millorar els dos Protocols existents en matèria d'assetjament moral en el treball (mobbing) i assetjament sexual o per raó de sexe amb la fi, entre d'altres, reconsiderar algunes pautes procedimentals, actualitzar determinats aspectes relatius als òrgans i unitats intervinents i fins i tot revisar qüestions bàsiques com poden ser, entre d'altres, la conveniència de modificar la pròpia denominació de mobbing o assetjament moral o millorar la seua delimitació conceptual.

Per això, en 2016, s'ha constituït un grup de treball conjunt amb personal de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT), s'han mantingut reunions tècniques i s'ha elaborat un primer esborrany de treball, en el que s'han detectat els aspectes sobre els quals cal incorporar nous canvis (com la mediació prèvia, etc.).

La modificació d'aquests Protocols s'està abordant de forma conjunta amb el servei de Prevenció de riscos laborals del personal propi, de l'INVASSAT, que a més aporta al grup l'opinió i requeriments dels representants sindicals presents en la taula tècnica de la COPASESA, òrgan que ha d'aprovar el protocol. Esta elaboració a tres bandes ha retardat la finalització del procés de revisió que, en principi, estava previst per al quart trimestre de 2016. Així mateix, la revisió d'estos protocols forma part dels acords i compromisos adquirits per l'Administració de la Generalitat i els sindicats en l'Acord de Legislatura 2016, per la qual cosa també han d'obtindre el vistiplau de la comissió de seguiment de l'Acord.

Grau d'Execució en 2016: 50 %

6. DENÚNCIES: Atenció i resolució de denúncies per irregularitats o incompliments de la legalitat presentades l'any.

Durant l'any 2016, s'han rebut 32 denúncies, a més de les 6 de presumpte assetjament moral mencionades anteriorment. D'elles, 22 han sigut tramitades i resoltes (69%) en la data de redacció d'este informe, en 2 més s'ha emés un informe provisional que està pendent d'al·legacions i 1 ha sigut remesa a Fiscalia. La resta es trobava en tràmit en finalitzar l'exercici, ja que es van rebre durant el mes de desembre.



Quant a la distribució departamental de les denúncies, assenyalar que 27 es corresponen amb òrgans de diferents conselleries i 5 afecten organismes o entitats del sector públic, distribució que de forma sintètica es detalla en la següent taula (taula núm. 1):

Taula nº 1. **Distribució de denúncies per departament, organisme o entitat**

CONSELLERIA/ORGANISME O ENTITAT	NÚMERO
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	2
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	4
Educació, Investigació, Cultura i Esport	4
Igualtat i Polítiques Inclusives	6
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	3
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	4
Sanitat Universal i Salut Pública	3
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	1
SERVEF	1
EIGE	1
INVASSAT	2
IVAT	1
TOTAL	32

Grau d'Execució en 2016: 69 %



7. GESTIÓ DE RECURSOS ECONÒMICS: Actuació d'inspecció sobre la gestió de contractes menors i caixa fixa.

Actuació executada en l'any i dirigida a evaluar el nivell d'implementació de les recomanacions que els diferents òrgans de control, en especial la Intervenció General i la Sindicatura de Comptes, fan en relació amb l'execució de contractes menors i sobre la utilització de caixes fixes. I això amb la finalitat de poder conèixer les causes per les quals, si és el cas, no es duen a terme les esmentades recomanacions (falta de mitjans, qüestions de caràcter organitzatiu, deficient regulació, millora de la informació disponible, etc.) i poder dirigir, o proposar, accions concretes de millora per a fer-les efectives.

El treball de camp d'esta actuació es va realitzar en la seua totalitat en el període comprés entre maig i setembre de 2016 havent-se redactat el corresponent informe.

Grau d'Execució en 2016: 100 %

8. GESTIÓ DE RECURSOS ECONÒMICS: Actuació d'inspecció sobre el funcionament dels controls existents en matèria de contractació administrativa en relació a l'existència d'eventuals conflictes d'interessos.

Actuació d'inspecció sobre el funcionament dels controls existents en matèria de contractació administrativa en relació a l'existència d'eventuals conflictes d'interessos que, finalment i per considerar que guarda una important relació amb el nou projecte sobre Sistema d'Alertes Ràpides es va decidir, en la segona reunió de seguiment del pla anual, ajornar i posposar per a ser executada en 2017.

Grau d'Execució en 2016: 0%. Actuació posposada a 2017

9. GESTIÓ DE PERSONAL: Inspecció i control de beques per a pràctiques professionals.

A través de l'activitat inspectora ordinària, en alguna ocasió, s'ha detectat que les persones que estaven disfrutant d'una beca exercien una activitat productiva que podria anar més enllà de l'objecte d'aquesta, -que ha de ser acostar el coneixement pràctic de l'administració pública per a completar la seua formació amb el compliment de certes tasques-, arribant inclús a exercir tasques que aparentment podrien estar reservades al personal empleat públic. Hi ha una zona fronterera que a vegades és difícil de delimitar, ja que tant en la beca com en el contracte de treball, es realitza una activitat que és objecte de remuneració.

Actuació que es justifica, per tant, en la necessitat d'avaluar si en l'administració de la Generalitat totes les beques concedides durant els exercicis 2014-2015, i les vigents en 2016, s'havien desenvolupat correctament, seguint les recomanacions derivades del Decret 132/2009, de 4 de setembre, del Consell, pel qual es regula la concessió de beques.



L'actuació s'ha realitzat a partir de la selecció d'una mostra de beques concedides en els esmentats exercicis sobre les quals s'han realitzat visites d'inspecció i entrevistes, dirigides a comprovar l'exercici efectivament realitzat pels becaris/es que les ocupen. Finalitzat l'anterior, s'ha elaborat el corresponent informe que inclou unes conclusions, satisfactòries en general, i que van en la línia de confirmar que es respecta i complix el marc regulador de la figura del personal en pràctiques, informe que es remet a totes les conselleries a fi que siguin coneixedores de les conclusions i recomanacions que en ell s'inclouen.

Grau d'Execució en 2016: 100%

10. GESTIÓ DE PERSONAL: Inspecció dels processos de selecció de personal en l'àmbit de la Funció Pública.

Actuació que, prevista inicialment la seua execució per a 2016, anava dirigida a revisar i descriure els fluxos i el tractament de la informació vinculada als processos selectius de personal desenvolupats en l'àmbit de la funció pública. La finalitat perseguida és conèixer quins són els seus aspectes crítics o determinants i valorar l'adequació i eficàcia dels mecanismes de control previstos a fi de garantir la confidencialitat d'aquella informació sensible que pot resultar accessible a les distintes persones intervinents en la realització d'aqueixos processos per a, si és el cas, efectuar propostes de correcció i millora.

L'avançat estat de tramitació per part de la Conselleria competent d'un nou reglament de selecció, provisió de llocs de treball i mobilitat del personal de la funció pública valenciana l'any 2016, reglament aprovat amb data 24 de gener de 2017 (Decret 3/2017, de 13 de gener, del Consell), i el fet que l'actuació programada guardara relació també amb el nou projecte sobre Sistema d'Alertes Ràpides, igual que ocorreguera amb l'actuació 8 abans descrita, va fer que s'adoptara la decisió de no executar esta acció en 2016 i s'acordara posposar-la per a l'any 2017.

Grau d'Execució en 2016: 0%. Actuació posposada a 2017

11. GESTIÓ DE PERSONAL: Inspecció dels processos de selecció temporal i provisió de llocs en les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat (ESPI).

Actuació que, prevista inicialment per a ser executada en 2016, anava dirigida a obtindre dades sobre les plantilles de les ESPI i comprovar que, en els processos de selecció de personal temporal o en les procediments de provisió de llocs que hagen sigut realitzats dins del seu àmbit, s'han complit les previsions normatives que siguin aplicables en cada cas.

Encara que sense abordar-se de forma específica, com a conseqüència d'algunes investigacions realitzades per la IGS aquest any en atenció a distintes denúncies que ens han sigut presentades i que han afectat algunes entitats públiques, s'ha pogut obtindre informació rellevant en relació amb la gestió que fan del seu personal temporal i en conseqüència, l'objectiu previst en el pla ha sigut completat indirectament.



Tenint en compte aquesta circumstància, s'ha reorientat la metodologia de treball prevista i es considera que la informació recopilada resulta suficient per a conèixer les deficiències, i debilitats que afecten els processos de gestió de personal en les ESPI. Queda pendent abordar, en 2017, el corresponent anàlisi d'aquestes i elaborar, en col·laboració amb aquells departaments de la Generalitat que disposen de competències horitzontals en la matèria, les corresponents propostes de millora que caldrà implementar des d'una perspectiva global i unitària.

Grau d'Execució en 2016: 40 %. A culminar en 2017

12. SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES: Control, avaluació i utilització de la plataforma d'intermediació autonòmica (PAI).

Actuació de control dirigida a avaluar el grau d'utilització de la Plataforma Autonòmica d'Interoperabilitat (PAI) per part dels diferents centres gestors, per poder avançar en l'objectiu de simplificació i reducció de càrregues administratives a la ciutadania i, addicionalment, identificar les possibles impediments (tècnics, materials o d'organització) que estiguen dificultant la consulta de les dades més demandats a través de l'esmentada plataforma.

Aquesta actuació, que inicialment estava prevista escometre en l'últim trimestre del 2016 i primer del 2017, es decideix, després de la segona reunió trimestral de seguiment del pla i per coincidir amb altres actuacions, posposar per a l'any 2017, mantenint invariables els objectius abans enunciats.

Grau d'Execució en 2016: No avaluable. Actuació prevista per a 2017

13. SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES: Control sobre el compliment de l'obligació d'eliminar l'aportació de documentació justificativa de les dades d'identitat i residència en els processos d'ocupació pública.

Actuació de control, complementària d'una altra anterior desenvolupada al seu dia per avaluar el grau de compliment de les accions de simplificació i reducció de càrregues aprovades pel Consell en el marc del pla SIRCA-2, dirigida a revisar i avaluar el grau de compliment de l'obligació d'eliminació de l'exigència de presentar l'acreditació de les dades d'identitat i residència en format paper, en les convocatòries d'ocupació pública que han sigut convocades en 2016.

Per l'especificitat de la matèria objecte de control, es va decidir quan es va aprovar el pla limitar l'àmbit d'actuació subjectiu als òrgans que gestionen convocatòries d'ocupació pública en els àmbits de la funció pública, educació i sanitat, sent un objectiu bàsic identificar els possibles obstacles (tècnics, organitzatius o personals) que hagen impedit la implantació de les esmentades mesures de simplificació i proposar les oportunes correccions.



La coincidència amb altres actuacions considerades més prioritàries en execució del pla i el tractar de disposar d'informació actual i completa d'un exercici (2016) va aconsellar retardar esta actuació, finalment posposada per a 2017.

Grau d'Execució en 2016: 0%. Actuació posposada a 2017

14. BON GOVERN I PARTICIPACIÓ: Disseny i elaboració d'una metodologia per a la pràctica d'auditories ètiques.

Projecte inicialment previst per a 2016 dirigit, i aqueix era el seu objectiu, a dissenyar una metodologia o guia tècnica que ens servira de eina instrumental per a la pràctica d'auditories ètiques, amb la finalitat de disposar d'un procés sistemàtic, objectiu i tècnic, capaç d'avaluar, amb rigor, el funcionament d'una organització des de la perspectiva de l'efectivitat del seu marc d'integritat institucional, tant des d'una visió global i integrada com, si és el cas, des del prisma d'algun dels components més essencials d'aquest.

Es pretén donar resposta així a la previsió de la Llei 2/2015, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana que estableix, en l'article 26, una sèrie de principis d'actuació i conducta en matèria de bon govern que han sigut objecte de desplegament reglamentari a través de l'aprovació d'un Codi de Bon Govern, tal com contempla l'article 27 de l'esmentada Llei i que va ser finalment publicat el 13 de maig de 2016 (Decret 56/2016, del Consell, de 6 de maig, pel qual s'aprova el Codi de Bon Govern de la Generalitat).

Aprovat aqueix Codi, el compliment del qual caldrà auditar, es requereix disposar d'una eina adequada per a poder desenvolupar un programa d'auditories o avaluacions ètiques, sense que en este moment disposem en l'àmbit de les diferents administracions públiques de models ni de protocols acreditats per a fer-ho. És necessari, per tant i de forma prèvia a la seua aplicació efectiva, estudiar i identificar una "guia o protocol d'auditoria", específicament adaptat al model aprovat, i que compte amb suficients indicadors d'acord amb els quals mesurar el grau d'ajust o desviació de la realitat trobada en relació amb les prescripcions del model a contrastar.

El temps transcorregut en 2016 per a aprovar el Codi de Bon Govern en desplegament de la Llei esmentada, la necessitat de desplegar a continuació i durant un temps mínim un procés de difusió d'aquest en l'organització de les conselleries (amb la finalitat de conformar el que es denomina "marc d'integritat institucional" expressiu de la interiorització del Codi en la cultura corporativa institucional) i la necessitat de formar el personal de la IGS en esta matèria, són tres raons de pes que van aconsellar al seu dia i justifiquen plenament que posposarem esta actuació per a escometre-la en 2017.

Grau d'Execució en 2016: 0%. Actuació posposada a 2017



15. BON GOVERN I PARTICIPACIÓ: Revisió i anàlisi de l'activitat desplegada pels òrgans consultius i de participació de la Generalitat.

L'article 9.4 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana declara el dret a participar de forma individual o col·lectiva en la vida política, econòmica, cultural i social de la Comunitat Valenciana. En estos mateixos termes es pronuncia, l'article 43 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, que disposa també que la Generalitat fomentarà la participació ciutadana, de forma individual o col·lectiva.

Afavorir el diàleg i incentivar la participació de la ciutadania requerix un coneixement exhaustiu de la realitat existent, sobretot per a avaluar si la participació ciutadana en els òrgans assessors o de participació de la Generalitat, que estan funcionant en major o menor mesura en les diferents conselleries, s'exercix de forma efectiva, i si es complixen els fins i objectius previstos en les normes de creació de cadascun.

Aquesta actuació pretén analitzar l'activitat desplegada pels òrgans consultius i de participació de la Generalitat, comprovant el compliment dels seus objectius i el seu règim jurídic de funcionament, analitzant la utilitat i grau de participació dels sectors representats en cadascun d'ells, freqüència de les reunions, comunicació entre els seus membres, etc.

Encara que el desenvolupament d'aquesta actuació es va plantejar inicialment per a ser executada entre 2016 i 2017, la coincidència amb altres actuacions, algunes d'elles extraordinàries i per tant no previstes, va fer que es retardara el seu inici i s'acordara, en la tercera reunió de seguiment de l'execució del pla, la seua reprogramació per a ser executada, en la seua totalitat, l'any 2017.

Grau d'Execució en 2016: No avaluable. Actuació prevista per a 2017

16. RESPONSABILITAT SOCIAL: Actuació d'inspecció sobre l'aplicació del pla d'estalvi i eficiència energètica en edificis públics de la Generalitat.

Actuació prevista per a 2017 de la que s'informarà, abans d'iniciar-la, a l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE) per a comprovar i, si és el cas, descartar que per part d'aqueixa entitat no s'està realitzant algun control o avaluació semblant, moment en el qual s'estimarà si és procedent abordar algun aspecte concret del pla d'estalvi i eficiència energètica o si al contrari procedix eliminar-la del nostre pla d'actuació.

Grau d'Execució en 2016: No avaluable. Actuació prevista per a 2017



ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'ACTUACIONS NORMATIVES

- 17. ACTUACIONS NORMATIVES:** Elaboració i tramitació d'un nou decret regulador del sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

L'objectiu fonamental d'esta actuació ha sigut la revisió de la normativa actualment vigent en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats per l'Administració de la Generalitat i el sector públic instrumental dependent, a fi de simplificar-la i millorar-la.

Amb aqueixa finalitat es va elaborar i tramitar, per a la seua aprovació posterior pel Consell, el text del projecte de decret pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'administració de la Generalitat i el sector públic instrumental dependent de la mateixa i proposar la seua aprovació pel Consell, text que va ser aprovat i publicat en el DOGV amb data 20 d'abril de 2016 (Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell).

Grau d'Execució en 2016: 100%

- 18. ACTUACIONS NORMATIVES:** Elaboració i tramitació d'un projecte d'Orde reguladora de la figura del personal inspector amb caràcter extraordinario.

L'existència d'un departament únic i centralitzat al que correspon la supervisió del conjunt de l'administració de la Generalitat comporta la necessitat de disposar de noves fórmules que permeten disposar de recursos adequats i flexibles per a l'exercici de les funcions assignades. En este sentit, l'article 5.3 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis preveu la possibilitat que, amb caràcter excepcional, quan el volum de treball ho aconselle o resulte convenient per l'especialitat de les àrees objecte d'inspecció o control, l'òrgan directiu que ostente les competències en matèria d'inspecció general de serveis podrà sol·licitar l'oportuna col·laboració d'altres departaments perquè personal d'estos puga prestar els seus serveis sota la direcció del personal inspector. L'esborrany en tramitació concreta les condicions i el procediment per a la designació de personal funcionari per a l'exercici extraordinari de la funció inspectora.

L'esborrany d'Ordre s'ha ultimat dins del termini previst en el pla i es troba pendent d'informe del departament competent en matèria de funció pública, per a la seua ulterior remissió a informe del departament competent en matèria de pressupostos i completar així l'expedient per a la seua remissió a informe de l'Advocacia de la Generalitat.

Grau d'Execució en 2016: 80%



19. ACTUACIONS NORMATIVES: Elaboració i tramitació del projecte de decret pel qual es modifica la composició de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC).

Actuació que, realitzada conjuntament amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, ha anat dirigida a redactar el projecte de Decret pel qual s'ha modificat la composició de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), comissió que té per objecte coordinar i impulsar el desplegament i l'execució de la política de la Generalitat en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació, la societat del coneixement i la qualitat dels serveis públics.

Aquesta modificació normativa era una exigència derivada de la necessitat d'adaptar l'esmentada comissió a la nova estructura orgànica que va ser aprovada en 2015, després del canvi de govern, i que va distribuir les competències de la CITEC en dos conselleries diferents, la d'Hisenda i Model Econòmic i la nova de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.

El Decret de modificació va ser finalment aprovat i publicat amb data 14 de juliol de 2016, Decret 81/2016, de 8 de juliol, del Consell, pel qual es modifica el Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC).

Grau d'Execució en 2016: 100%.

20. ACTUACIONS NORMATIVES: Elaboració i tramitació d'una norma reguladora dels processos de certificació i acreditació de la qualitat en la Generalitat.

L'objecte de l'actuació és desplegar reglamentàriament el Decret 41/ 2016, de 15 d'abril, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. En concret, el capítol IV d'aquest, relatiu a la definició dels concrets procediments que permeten desenvolupar i fer efectiva la implantació d'un sistema de reconeixements a través de l'acreditació de la qualitat, i la concessió de les corresponents certificacions, així com la regulació de premis a la qualitat.

D'acord amb el calendari arreplegat en el pla, este desplegament reglamentari s'abordarà al llarg de 2017.

Grau d'Execució en 2016: No avaluable. Actuació prevista per a 2017



ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL:

21. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES: Atenció i resolució d'encàrrecs i peticions extraordinàries realitzades per orde superior.

Al llarg de 2016, la IGS, ha rebut un total de 7 encàrrecs formals, per orde superior, que han motivat el desenvolupament d'actuacions d'investigació que han afectat els següents departaments i/o entitats:

21.1. Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

21.2. Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

21.3. Valenciana d'Aprofitament Energètic de Recursos, SA (VAERSA). (2 actuacions)

21.4. Fundació per al Foment de la Investigació Sanitària i Biomèdica de la Comunitat Valenciana (FISABIO).

21.5. Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR).

21.6. Institut Valencià d'Acció Social (IVAS).

Totes les actuacions extraordinàries realitzades, excepte una que s'inicia a partir d'una denúncia prèvia, han tingut com a origen la petició que ens han realitzat les diferents conselleries, majoritàriament a través dels responsables de les distintes sotssecretaries (en un cas va ser una petició d'una secretaria autonòmica) i, en el cas d'entitats, a través dels seus respectius directors/es generals.

De les 7 actuacions, 6 han sigut executades i resoltes, emetent-se i traslladant a la Conselleria afectada el corresponent informe que incorpora sempre un apartat de conclusions i recomanacions. Al finalitzar l'exercici, estava pendent de remetre's l'informe d'una actuació que considerem pràcticament finalitzada (la de l'Institut Valencià d'Acció Social, IVAS) i només una actuació, la corresponent a l'Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR), estava en execució i pendent de finalitzar.

Grau d'Execució en 2016: 86%.

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

22. QUEIXES I SUGGERIMENTS: Elaboració de l'informe anual 2015

Informe elaborat a l'abril de 2016 en resposta al mandat contingut en l'article 13.5 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, vigent en 2015 (Decret que ha sigut derogat pel nou Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la



qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, norma que manté idèntica obligació per al futur, d'acord amb el que preveu l'apartat 5 del seu article 39). No obstant això, l'elaboració en 2017 del corresponent informe de 2016, serà assumida pel servei de Simplificació, Qualitat i Assistència Tècnica a la Inspecció, sense que forme part ja del pla de la IGS en 2017.

A destacar de l'informe amb caràcter general que, durant 2015, es va produir una disminució de l'11% de les queixes presentades respecte de l'any 2014 i també en aqueix any es va reduir el percentatge de queixes respostes fora de termini en 7 punts, aconseguint un 38%, xifra que no obstant considerem alta. Junt amb això, el 74 % de les queixes respostes fora de termini es van concentrar en les dos conselleries amb un nombre més gran de queixes rebudes (Igualtat i Polítiques Inclusives i Educació, Investigació, Cultura i Esport) si bé totes, sense excepció, presenten retards per damunt del termini màxim previst en la norma.

Dels informes anuals sobre queixes, reclamacions i suggeriments que les sotssecretaries dels diferents departaments han de remetre obligatòriament a la sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, només dos realitzen algun tipus d'anàlisi valoratiu de resultats.

L'existència de retards a tramitar les queixes, repetida en els últims anys, així com l'heterogeneïtat i falta de valoració en els informes anuals esmentats està en l'origen i justifica l'actuació realitzada per la IGS, descrita en el punt 2 d'este mateix apartat.

Grau d'Execució en 2016: 100%

23. COMISSIÓ TÈCNICA PER A LA MODERNITZACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS I DE LA XARXA DE QUALITAT: Impuls i coordinació.

Actuació dirigida a Impulsar i coordinar les reunions de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics, almenys dos d'elles en la seua faceta de Xarxa de Qualitat, assumint la IGS les tasques de suport tècnic i de secretaria (3 reunions inicialment previstes en 2016).

La previsió anterior es va veure prompte alterada i així, després de la constitució de la nova Comissió Interdepartamental CITEC en la seua sessió de 22 de juliol de 2016, el Ple de la Comissió va acordar extingir la referida comissió tècnica i crear dues noves comissions tècniques de caràcter permanent. Una d'elles, la Comissió Tècnica per a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ), desenvoluparà les funcions de simplificació administrativa i les de millora de la qualitat dels serveis públics, que fins aqueixa data es coordinaven a través de l'anterior comissió. Junt amb això, en el mateix acord de creació s'especifica que les funcions de secretaria les realitzarà un/a tècnic/a de la sotsdirecció competent en matèria de Simplificació i Qualitat, designat/da pel president/a i es modifica el paper fins ara assignat a la IGS, que exercia la secretaria de la primera Comissió, i que passa ara a formar part de la nova comissió designant un inspector/a com a vocal d'aquesta. Per tant, ja no correspon a la IGS impulsar i coordinar la nova comissió,



situació que va alterar la planificació inicial i que va fer que reformulàrem l'objectiu inicial d'esta actuació.

En compliment de la nova previsió, dirigida a fer un traspàs ordenat de les funcions de secretaria de la nova comissió, s'ha mantingut una col·laboració estreta amb el servei de Simplificació, Qualitat i Assistència Tècnica a la Inspecció (que assumirà en 2017 la secretaria de la nova COSMIQ), per a començar el seu normal funcionament i preparar la seua sessió constitutiva, que va tindre lloc el passat 21 de desembre.

Grau d'Execució en 2016: 100%

24. PROJECTE CARTES DE SERVEIS

24.1. Elaborar un Mapa de Cartes de Serveis

El Mapa de Cartes de Serveis de la Generalitat és una representació gràfica de les cartes de serveis que els distints departaments de la Generalitat (conselleries) tenen, o podrien tenir, en funció d'aquells serveis que presten i que es consideren idonis per ajustar-se o donar resposta a alguns dels criteris bàsics de selecció (Impacte directe en la ciutadania, serveis més demandats i percepció o valoració ciutadana de la seua importància o rellevància).

La seua elaboració dóna resposta i complix amb allò que s'ha ordenat en el capítol III del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, norma que expressament assenyala en l'article 15.2 que *“Correspon a l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, impulsar i desenvolupar estratègies que orienten a les distintes organitzacions públiques de la Generalitat sobre la conveniència d'aprovar i implantar, en els seus àmbits respectius, estos instruments de millora de la qualitat dels serveis. A este efecte des del nivell central i departamental de la Xarxa de Qualitat, regulada en l'article 42 d'esta disposició, s'elaborarà un mapa de cartes de serveis, comprensiu dels sectors o serveis d'especial impacte en la ciutadania, en el que es plasme l'anterior orientació, mapa que serà revisat i actualitzat periòdicament”* (article 15, apartat 2, del decret anterior).

En compliment de l'anterior es va dissenyar el corresponent Mapa que va ser presentat a la CITEC en la seua reunió del passat 21 de novembre de 2016 i, posteriorment, es va traslladar als membres de la seua Comissió Tècnica de Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis, per a iniciar el procés de validació externa previst en la metodologia d'elaboració del Mapa.

El retard en la designació dels membres de l'anterior Comissió, que es va constituir amb data 21 de desembre, explica que el procés de validació externa i l'aprovació definitiva del Mapa, elaborat en 2016, s'haja posposat per a principis de 2017.

Grau d'Execució en 2016: 90%



24.2. Revisió i extensió de cartes de serveis

En compliment del pla, en 2016 i tal com estava planificat, s'ha efectuat per mitjà d'un checklist de comprovació, una revisió de les cartes de serveis vigents i d'algunes altres cartes que, elaborades amb anterioritat, estaven pendents d'aprovació (42 i 2 cartes respectivament, 44 en total, que es detallen en la taula núm. 2 següent).

TAULA Nº2 - CARTES DE SERVEIS REVISADES PER MITJÀ D'UN CHECKLIST DE COMPROVACIÓ

CONSELLERIA	CARTES DE SERVEIS
Presidència de la Generalitat	Ofic. Tourist-Info, Web de la Conselleria de Turisme, DOGV, Llibreries Llig, Telèfon d'emergències 1.1.2, CACSA (Hemisfèric, Umbracle, Oceanogràfic i Museu Príncep Felip)
Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.	Informació Juvenil de l'IVAJ, Infodona, Termalisme Social, Platges accessibles, Campaments d'Estiu, Títols de família nombrosa, Menjar a casa, Integració Social de Persones Immigrants, Acolliment en famílies educadores, Adopcions i Centre Dona 24 h
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	Centre de Sistemes d'Informació, Institut Valencià de Finances (IVF), Agència de Tecnologia i certificació i Seu Electrònica (esta última no aprovada)
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	Oficina d'ajuda a les víctimes del delictes (FAVIDE) i Institut Valencià d'administració Pública (IVAP)
Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport	IVAM, Formació del Professorat, Escoles de la Mar, JQCV,
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	Centre de Transfusió de la CV, Drogodependències, Sanitat 24h. i SAIPs.
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	Xarxa AFIC, Servef (línia 900 d'informació i Autoservef, esta última no aprovada)
Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	Oficines comarcals agràries (OCAPAs)
Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	FGV (Metrovalència i Tram d'Alacant), Institut Cartogràfic Valencià (ICV), Vivenda
Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	Guia Prop electrònica, Servei d'atenció telefònica 012 i Oficines PROP
TOTAL	44



Fruit d'esta revisió i de les accions de comprovació realitzades s'ha arribat a obtindre un diagnòstic de situació que ens ha permés, a més d'actualitzar la informació continguda en alguna d'elles, el poder dissenyar el corresponent pla que contemple el redisseny formal d'algunes d'eixes cartes en 2017 o, si és el cas, el promoure la seua efectiva derogació en els casos en què així procedisca (bé per haver variat les circumstàncies existents en el moment de la seua aprovació, com a conseqüència de canvis significatius en l'organització i estructura de l'òrgan que al seu dia les va elaborar, o per canvis que afecten els serveis sobre els quals es van establir compromisos i que hui, amb el pas del temps, s'han vist alterats, o superats). Les cartes que finalment es decidisquen redissenyar s'inclouran en el corresponent pla d'extensió de cartes de serveis que, com a fruit del mapa elaborat (veure actuació anterior), s'elaborarà i desplegarà en 2017 tal com estava arreglat en el pla.

Adicionalment, com a fruit d'aqueixa revisió i encara que no estava previst per a 2016, s'han redissenyat i informat en 2016 sis noves cartes de serveis que substituiran en 2017, després de la seua aprovació i publicació en el DOGV, a les fins ara vigents en Ferrocarrils de la Generalitat (Cartes de Serveis de Metrovalencia i TRAM d'Alacant) i de la Ciutat de les Arts i les Ciències (cartes de serveis de l'Hemisfèric, Oceanogràfic i Museu Príncep Felip, carta esta última que refon i inclou també a la de l'Umbracle fins ara vigent). També s'ha informat una nova carta, que està en tramitació, promoguda i elaborada per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

Grau d'Execució en 2016: 100%

24.3. Revisió i millora de l'aplicació corporativa de cartes.

Actuació executada en 2016 dirigida a revisar i millorar, en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC) de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, el contingut de l'aplicació informàtica corporativa que dóna suport al projecte cartes de serveis. A través d'esta aplicació podem administrar la informació de totes les cartes de serveis, la gravació i actualització periòdica dels seus indicadors i la seua publicació, tant interna com externa (al ciutadà), a través del portal Web de la Generalitat.

Grau d'Execució en 2016: 100%

25. AVALUACIONS DE QUALITAT

25.1. Revisió i millora de l'aplicació SIGCAP per a la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat

Actuació dirigida a revisar i millorar el contingut de l'aplicació informàtica corporativa per a la pràctica d'avaluacions de qualitat (SIGCAP), en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC) de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, a fi d'actualitzar els seus continguts, així com el sistema de puntuació, i realitzar una prova de validació interna.



La revisió i millora de l'aplicació realitzada va permetre que l'aplicació millorada fora presentada a la Comissió interdepartamental CITEC en la seua reunió del passat 21 de novembre de 2016 i que s'adquirira el compromís de proposar centres directius o unitats per a iniciar el pla d'autoavaluacions de qualitat en l'administració de la Generalitat a desplegar en el 2017.

Grau d'Execució en 2016: 90%

25.2. Impulsar l'aprovació i desplegament d'un pla d'autoavaluacions qualitat

Actuació que tènia inicialment per objecte promoure l'aprovació, a través de la CITEC, d'un Pla d'Autoavaluacions de Qualitat dels serveis en totes les conselleries i en el sector públic dependent de la Generalitat, a fi que es desenvoluparen almenys 2 autoavaluacions per conselleria i any, d'acord amb el que preveu el projecte de Decret pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes.

La situació ja comentada en les actuacions 19 i 23 d'este mateix apartat va fer que, després de la constitució de la CITEC en juliol de 2016 i l'adopció de l'acord de modificació de les comissions tècniques fins a aqueix moment existents, modificarem la previsió inicial i decidírem, ja en la segona reunió de seguiment del pla, posposar l'aprovació i desplegament d'autoavaluacions per a l'any 2017.

Grau d'Execució en 2016: No avaluable. Actuació prevista per a 2017

26. SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL MERCAT INTERIOR EUROPEU (IMI): Coordinació i impuls del sistema.

L'IMI és una eina (aplicació informàtica) que la Comissió Europea posa a disposició de les autoritats públiques dels Estats membres de la UE dirigida a facilitar la cooperació administrativa entre les autoritats competents dels dits Estats o entre estes i la pròpia Comissió, en relació amb distints àmbits vinculats al mercat interior. Permet una comunicació segura, ràpida i efectiva a pesar de les barreres que suposen les distintes llengües i les diferències entre les estructures administratives dels Estats membres.

La seua aplicació facilita, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, la lliure prestació de serveis per part de professionals i empreses i el reconeixement mutu de qualificacions, a fi de facilitar i fer efectiu el dret a la lliure circulació de persones en la UE.

Des de la IGS, en compliment dels objectius previstos en el pla, s'han mantingut les tasques previstes en el pla de coordinació i manteniment del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI), exercint labors d'assessoria i suport tècnic a totes les autoritats registrades en el nostre àmbit. En concret i durant l'any 2016 s'han realitzat les actuacions següents:



- Hem mantingut contactes freqüents i periòdics amb la Coordinació Nacional del Sistema, de qui hem rebut suport i assessorament en tot moment. A destacar, de forma específica i concreta, el suport tècnic que ens ha prestat per a l'organització i desenvolupament del curs que se cita en l'últim punt.
- S'ha mantingut el registre d'autoritats (29 donades d'alta en la Generalitat i 9 en l'àmbit local) i s'han actualitzat els usuaris de les mateixes atenent als canvis organitzatius i d'estructura produïts en la Generalitat i en els ajuntaments registrats al llarg de 2016. En total hem tramitat un total de 20 noves altes d'usuaris (15 en la Generalitat i 5 l'administració local) i 17 baixes (13 en la Generalitat i 4 en l'administració local).
- Hem assegurat el funcionament eficaç d'IMI, mantenint usuaris actius en totes les autoritats registrades i monitoritzant de forma contínua les sol·licituds en què intervenen autoritats coordinades per nosaltres. En total hem intervingut i assessorat directament en un total de 13 sol·licituds d'intercanvi d'informació entre les nostres autoritats i les d'altres països (4 intercanvis d'informació amb Alemanya, 3 amb Itàlia, 2 amb Regne Unit, 1 amb Portugal, 1 amb França, 1 amb Suècia i 1 amb Polònia). El total d'intercanvis d'informació en què han intervingut autoritats coordinades per nosaltres en 2016 va ascendir a 48 amb la següent distribució:
 - 30 sol·licituds d'informació enviades a altres països (11 a Romania, 7 a Alemanya, 4 a Regne Unit, 3 a França, 2 a Itàlia, 2 a Polònia i 1 a Irlanda).
 - 18 sol·licituds d'informació rebudes i contestades a altres països (4 de Noruega, 3 de Hungria, 2 d'Alemanya, 2 d'Itàlia, 2 d'Espanya, 1 de Suècia, 1 de Regne Unit, 1 de Bèlgica, 1 de França i 1 de Portugal).
- Hem format en el maneig de l'aplicació a tots els nous usuaris/es registrats/des en l'any i hem organitzat i impartit, a través de l'IVAP, un curs específic i reglat de 15 h de duració sobre el Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu i el maneig de l'aplicació IMI, en el que han participat un total de 20 persones.

Grau d'Execució en 2016: 100%

COORDINACIÓ AMB ELS ÒRGANS SECTORIALS D'INSPECCIÓ:

27. COORDINACIÓ AMB ÒRGANS SECTORIALS D'INSPECCIÓ: Desenvolupament de directrius i accions de coordinació.

L'article 4.8 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat Valenciana estableix, entre altres funcions de la IGS, la de mantindre una acció de coordinació dels restants òrgans o unitats d'avaluació, inspecció o control intern de caràcter sectorial que existisquen en cada conselleria, dirigits a controlar el funcionament correcte dels serveis i unitats dependents del seu respectiu departament, en els termes que es contenen en l'article 8 d'aquest decret.



L'esmentat article 8 del Decret, arreplega la creació de la Comissió Coordinadora dels òrgans i unitats d'inspecció, i control en l'àmbit de l'administració de la Generalitat com a instrument permanent de coordinació dels dits òrgans. En desplegament del que preveu l'article ressenyat, es va aprovar l'Orde 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i unitats sectorials de control intern i inspecció.

En desplegament de l'anterior i complint les previsions del pla, s'han realitzat les dos reunions inicialment previstes en els mesos de juny i desembre, en les que s'han establert les directrius i criteris de coordinació que regiran les relacions entre els òrgans i unitats d'inspecció general dels serveis amb els òrgans i les tres unitats d'inspecció sectorials de sanitat, educació i serveis socials. De forma específica i complint els objectius previstos en el pla, s'ha elaborat i aprovat un Protocol de seguiment i coordinació de denúncies de caràcter sectorial.

Grau d'Execució en 2016: 100%

COL-LABORACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GVA I D'ALTRES ADMINISTRACIONES PÚBLIQUES

28. COL-LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GVA: Establir contactes i accions de coordinació amb les Sotssecretaries, la DG de la Funció Pública i la Intervenció General.

Les funcions pròpies d'inspecció general dels serveis exigix el mantindre freqüents contactes i una col·laboració permanent amb aquells òrgans amb competències pròpies d'inspecció i control. Per això, el pla de la IGS va establir, com a objectiu per als dos anys de vigència del pla, el mantindre contactes periòdics amb les Sotssecretaries de tots els departaments del Consell, amb la Direcció General de Funció Pública i amb la Intervenció General.

En 2016 les accions de col·laboració desenvolupades es resumixen en les següents:

- La col·laboració amb la sotssecretaries es du a terme principalment a través de la Comissió Interdepartamental CITEC, de la que formen part tots els seus titulars. En 2016 es va constituir novament la comissió, adaptant la seua composició a l'actual estructura del Consell, i s'han mantingut 2 reunions: el 27 de juliol i el 21 de novembre.
- Amb la Intervenció General s'han mantingut contactes freqüents, relacionats sobretot amb alguna actuació d'inspecció o control quan així es requerix.
- Quant a la Direcció General de la Funció Pública, i amb independència de la col·laboració que ens presten quan s'investiguen denúncies que afecten temes de personal, des de la Inspecció s'ha participat en el grup de treball per a l'elaboració d'un Pla estratègic de recursos humans en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, grup creat per Resolució de 31 de maig de 2016, de la consellera de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.

Grau d'Execució en 2016: 100%



29. COL-LABORACIÓ I COOPERACIÓ, EN L'ÀMBIT ESTATAL, AMB LA XARXA INTERADMINISTRATIVA DE QUALITAT: Mantindre contactes amb l'Agència Estatal d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis (AEVAL) i participar activament en els grups de treball de la seua Xarxa Interadministrativa de Qualitat.

Compartir informació, coneixement i cooperar de forma activa amb altres administracions públiques (estatal, autonòmiques i local) és una estratègia clau que justifica plenament que esta línia d'actuació es mantinga i s'incloga en els successius plans d'actuació de la IGS, any rere any.

La principal col·laboració, i a ella es referix esta actuació, té a veure amb la nostra participació en la Xarxa Interadministrativa de Qualitat que, coordinada per l'Agència Estatal d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis (AEVAL), és el més important fòrum de cooperació interadministrativa en matèria d'avaluació i qualitat dels serveis i en el que s'integren representants de totes les administracions públiques espanyoles (Administració General de l'Estat, Comunitats i Ciutats autònomes, FEMP en representació de l'administració local i Agència Nacional d'Avaluació i Acreditació en representació de les universitats).

L'any 2016, les accions de col·laboració i cooperació amb AEVAL i la seua Xarxa Interadministrativa de Qualitat s'han centrat en:

- D'una banda a mantindre intercanvis d'informació amb AEVAL en alguns temes d'interés per a nosaltres, en particular el referit a la metodologia desenvolupada per AEVAL per a avaluar el compliment de les lleis de Transparència, ja comentat en el punt 1 d'este apartat, i el tema relatiu a les auditories ètiques.
- D'un altra, a participar en dos grups de treball de l'esmentada xarxa de qualitat, el d'Innovació en el Sector Públic, que en 2016 ha tingut escasa activitat, i el Comitè d'Avaluació de Polítiques Públiques que en aqueix any va promagrar i va realitzar un curs on-line sobre avaluació de polítiques públiques per a totes les administracions de la xarxa i van començar a treballar en l'elaboració d'un document marc, guia o recomanació, sobre l'avaluació aprofitant l'impuls que se li està donant a partir de la publicació de nova llei de Transparència.

Grau d'execució en 2016: 100%



V. CONCLUSIONS DE L'AVALUACIÓ EN 2016 I ADEQUACIÓ DEL PLA PER A 2017

Finalment i com a **conclusió general de l'avaluació**, assenyalar que l'execució del pla en el seu primer any de vigència (2016) es considera satisfactòria a l'haver aconseguit un **percentatge d'execució del 72%**, xifra que considerem alta tenint en compte que la dotació actual amb la qual compta la IGS (amb 7 inspectors) s'ha consolidat, com ja hem assenyalat en l'apartat III de Recursos assignats, al llarg de l'any.

Globalment, el pla biennal 2016-2017 és considera executat, al finalitzar l'exercici 2016 i sense comptar aquelles actuacions que deriven de demandes que son impossibles de preveure amb antelació (denuncies, queixes i actuacions extraordinàries), **en un 45%** (percentatge estimat).

Des d'un punt de vista qualitatiu es considera adequada l'estratègia marcada en la formulació del pla inicial, ja executada en 2016, de potenciar a la IGS en el desenvolupament preferent d'actuacions de control i inspecció. Aprofundint en aqueixa mateixa estratègia, les accions noves que s'incorporen al pla, i que se citen en el punt següent d'adequació del Pla en 2017, la reforcen amb nous enfocaments (més preventius) i van dirigides a dotar a la Inspecció de més eines i mitjans, de manera que es facilite i potencie l'exercici d'aqueixes tasques que conformen el més rellevant de la seua missió.

Aquest canvi d'orientació estratègica de la IGS que s'ha produït després de la seua adscripció a la nova Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació es fa patent, tant en la nova planificació biennal aprovada, com en els resultats obtinguts en 2016. Així:

- Els propis plans de la IGS executats en 2014 i 2015, es van integrar i formaven part de dues plans més globals de la llavors Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis. Ambdós feien referència a un pla específic de Qualitat i Inspecció per al període 2014-2016 que, al seu dia, es va elaborar en el marc d'una estratègia més àmplia de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública (Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat 2014-2016) de qui depenia en eixe moment la IGS, adscrita a eixa mateixa subdirecció. El 30 de desembre de 2015 (per als dos exercicis següents: 2016 i 2017) i tras la creació de la nova Conselleria de Transparència, s'aprova un pla específic i propi de la IGS que canvia la seua orientació i la centra en el desenvolupament, sobre tot, d'aquelles actuacions que es consideren imprescindibles en el compliment de la seua missió, fonamentalment les que fan referència a les tasques d'inspecció i control.
- Comparant el contingut dels esmentats plans assenyalar i destacar que en 2014 i 2015, pel que fa a eixes actuacions, fora de l'atenció a queixes i denúncies, les accions de control i inspecció es van limitar al seguiment i avaluació d'alguns plans, sobretot, els referits a la simplificació administrativa i reducció de càrregues que es va dur a terme a través dels plans SIRCA-1 i SIRCA-2 i a mesurar els estalvis generats tras la seua execució. El nou pla de la IGS 2016-2017, en la seua execució en 2016, a suposat:



- D'una banda, atendre a les queixes i denúncies que s'han presentat i que han tingut, respecte de anys anteriors, un considerable increment: (en el cas de denúncies, del 66% si les comparem amb les presentades en 2014 i del 22% respecte de 2015, i en el cas de les queixes, del 38% i del 17% respectivament) i desenvolupar actuacions extraordinàries d'inspecció, que fins a eixe any tenien una mínima incidència (7 actuacions en 2016 enfront d'una única actuació en 2015 i a cap en 2014). Aquest increment en el nombre de actuacions extraordinàries, queixes i, sobretot, de denúncies, creiem que és conseqüència i deriva de l'actual ubicació de la IGS en una nova Conselleria de Transparència, tot i que aquesta nova ubicació l'hi ha donat més força i una major visibilitat (de cara a la ciutadania).
- D'altra, el pla ha incorporat, com a actuacions ordinàries, un total de 16 actuacions d'inspecció en matèries de transparència, queixes i reclamacions, denúncies, gestió de recursos econòmics, gestió de personal, simplificació, bon govern i participació i responsabilitat social.

Per últim, fruit d'aquesta avaluació realitzada de l'execució del pla de la IGS 2016-2017, en el seu primer any de vigència, i considerant que es van a incrementar també en 2017 els recursos personals amb què compta la Inspecció, s'adopta la decisió d'adequar el Pla IGS 2016-2017, incrementant i incorporant noves accions que se sumen a les que el propi pla aprovat ja contemplava, per a 2017, i les que han quedat pendents d'executar de 2016.

Les noves **accions que s'incorporen al Pla** s'arreglen i descriuen amb detall, seguint un esquema semblant a l'utilitzat en el pla aprovat al seu dia, en l'**Addenda-2017** que, com **annex 2**, s'adjunta al final d'este informe.



VI. ANNEXOS

ANNEX 1: TAULA RESUM DE RESULTATS 2016

LÍNIA D'ACTUACIÓ	PROJECTE/ACCIÓ	PERÍODE D'EXECUCIÓ	INDICADOR/ES	META PROPOSTA (OBJECTIU/S DEL PLA BIENNAL 2016-2017)	CONSECUCIÓ O ASSOLIMENT EN 2016 (RESULTAT/S)
ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL	1. TRANSPARÈNCIA: Actuació d'inspecció sobre el compliment de les obligacions d'informació derivades de la llei de Transparència	2016	% de compliment	Informe elaborat	0% Actuació posposada a 2017
	2. QUEIXES I RECLAMACIONS: Actuació d'inspecció sobre l'incompliment del deure de resposta a queixes i elaboració d'un model d'informe anual	2016	% de compliment	Informe elaborat	100%
	3. QUEIXES I RECLAMACIONS: Atenció i resolució de les queixes presentades l'any.	2016-2017	% de queixes tramitades i resoltes	100%	96%
	4. DENÚNCIES ASSETJAMENT MORAL I SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE: Atenció i Resolució de les denúncies presentades l'any	2016-2017	% de denúncies mobbing o assetjament sexual o per raó de sexe tramitades i resoltes	100%	83%
	5. PROTOCOLS D'ASSETJAMENT MORAL, ASSETJAMENT SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE: Revisió, millora i unificació dels protocols vigents	2016-2017*	% de compliment	Protocol revisat	50%
	6. DENÚNCIES: Atenció i resolució de denúncies per irregularitats o incompliments de la legalitat presentades l'any.	2016-2017	% de queixes tramitades i resoltes	100%	69%
	7. GESTIÓ DE RECURSOS ECONÒMICS: Actuació d'inspecció sobre la gestió de contractes menors i caixa fixa	2016	% de compliment	Informe elaborat	100%
	8. GESTIÓ DE RECURSOS ECONÒMICS: Actuació d'inspecció sobre el funcionament dels controls existents en matèria de contractació administrativa en relació a l'existència d'eventuals conflictes d'interessos	2016-2017*	% de compliment	Informe elaborat	0% Actuació posposada a 2017
	9. GESTIÓ DE PERSONAL: Inspecció i control de beques per a pràctiques professionals	2016	% de compliment	Informe elaborat	100%
	10. GESTIÓ DE PERSONAL: Inspecció dels processos de selecció de personal en l'àmbit de la Funció Pública	2016-2017*	% de compliment	Informe elaborat	0% Actuació posposada a 2017
	11. GESTIÓ DE PERSONAL: Inspecció dels processos selecció temporal i provisió de llocs en els entitats del sector públic instrumental de la Generalitat (ESPI)	2016-2017*	% de compliment	Informe elaborat	40% Actuació posposada a 2017

LÍNIA D'ACTUACIÓ	PROJECTE/ACCIÓ	PERÍODE D'EXECUCIÓ	INDICADOR/ES	META PROPOSTA (OBJECTIU/S DEL PLA BIENNIAL 2016-2017)	CONSECUCIÓ O ASSOLIMENT EN 2016 (RESULTAT/S)
ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL	12. SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES: Control, avaluació i utilització de la plataforma d'intermediació autonòmica (PAI)	2016-2017	% de compliment	Informe elaborat	- Prevista per a 2017
	13. SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES: Control sobre el compliment de l'obligació d'eliminar l'aportació de documentació justificativa de les dades d'identitat i residència en els processos d'ocupació públic	2016-2017*	% de compliment	Informe elaborat	0% Actuació posposada a 2017
	14. BON GOVERN I PARTICIPACIÓ: Disseny i elaboració d'una metodologia per a la pràctica d'auditories ètiques	2016-2017*	% de compliment	Metodologia elaborada	0% Actuació posposada a 2017
	15. BON GOVERN I PARTICIPACIÓ: Revisió i anàlisi de l'activitat desplegada pels òrgans consultius i de participació de la Generalitat	2016-2017	% de compliment	Informe elaborat	- Prevista per a 2017
	16. RESPONSABILITAT SOCIAL: Actuació d'inspecció sobre l'aplicació del pla estalvi i eficiència energètica en edificis públics de la Generalitat	2016-2017	% de compliment	Informe elaborat	- Prevista per a 2017
ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'ACTUACIONS NORMATIVES	17. ACTUACIONS NORMATIVES: Elaboració i tramitació d'un nou decret regulador del sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental	2016	% de compliment	Norma elaborada i publicada	100%
	18. ACTUACIONS NORMATIVES: Elaboració i tramitació d'un projecte d'Orde reguladora de la figura del personal inspector amb caràcter extraordinari.	2016	% de compliment	Norma elaborada i publicada	80%
	19. ACTUACIONS NORMATIVES: Elaboració i tramitació del projecte de decret pel qual es modifica la composició de CITEC	2016	% de compliment	Norma elaborada i publicada	100%
	20. ACTUACIONS NORMATIVES: Elaboració i tramitació d'una norma reguladora dels processos de certificació i acreditació de la qualitat en la Generalitat.	2017	% de compliment	Norma elaborada i publicada	- Prevista per a 2017
ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES	21. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES: Atenció i resolució d'encàrrecs i peticions extraordinàries realitzades per orde superior.	2016-2017	% de compliment	100%	86%

LÍNIA D'ACTUACIÓ	PROJECTE/ACCIÓ	PERÍODE D'EXECUCIÓ	INDICADOR/ES	META PROPOSTA (OBJECTIU/S DEL PLA BIENNIAL 2016-2017)	CONSECUCIÓ O ASSOLIMENT EN 2016 (RESULTAT/S)
ACTUACIONS DE COL·LABORACIÓ EN MATÈRIA DE QUALITAT I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA	22. QUEIXES I SUGGERIMENTS: Elaboració de l'informe anual 2015	2016	% de compliment	Informe elaborat	100%
	23. COMISSIÓ TÈCNICA PER A LA MODERNITZACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT DELS SSPP I DE LA XARXA DE QUALITAT: Impuls i coordinació.	2016-2017	% de compliment	100% d'accions previstes executades	100%
	24. PROJECTE: CARTES DE SERVEIS				97%
	24.1. Elaborar un Mapa de Cartes de Serveis	2016	% de compliment	Informe elaborat	90%
	24.2. Revisió i extensió de cartes de serveis	2016-2017**	% de compliment	100% de cartes revisades	100%
	24.3. Revisió i millora de l'aplicació corporativa de cartes	2016	% de compliment	Aplicació revisada i en ús	100%
	25. EVALUACIONES DE CALIDAD				100%
	25.1. Millora de l'aplicació SIGCAP per a la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat	2016	% de compliment	Aplicació revisada i en ús	100%
	25.2. Impulsar l'aprovació i desplegament d'un pla d'autoavaluacions qualitat	2016-2017	% de compliment	Pla d'avaluacions aprovat	- Prevista per a 2017
26. SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL MERCAT INTERIOR EUROPEU (IMI): Coordinació i impuls del sistema	2016-2017	% de compliment	100 % d'altres i consultes tramitades	100%	
COORDINACIÓ ÒRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓ	27. COORDINACIÓ AMB ÒRGANOS SECTORIALS D'INSPECCIÓ: Desenvolupament de directrius i accions de coordinació	2016-2017	% de compliment	100% d'accions previstes executades	100%
COLABORACIÓ CON OTROS ÒRGANOS DE LA GVA Y DE OTRAS AAPP	28. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANOS DE LA GVA: Establir contactes i accions de coordinació amb les Sotssecretaries, la DG de Funció Pública i la Intervenció General	2016-2017	% de compliment	100% d'accions previstes executades	100%
	29. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ EN L'ÀMBIT ESTATAL, AMB LA XARXA INTERADMINISTRATIVA DE QUALITAT: Mantindre contactes amb l'Agència Estatal d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels serveis (AEVAL) i participar activament en els grups de treball de la seua Xarxa Interadministrativa de Qualitat.	2016-2017	% de compliment	100% d'accions previstes executades	100%
TOTES LES LÍNIES GLOBALMENT CONSIDERADES	Totes les accions/projectes	2016	% de compliment	100% d'accions previstes executades	72%

NOTES: (*) Actuacions que han sigut posposades en la seua execució inicial a l'any 2017.

(***) En 2017 previst aprovar i executar un pla d'extensió de cartes pendents de concretar.



ANNEX 2: ADDENDA

Fruit de l'avaluació realitzada, en el seu primer any de vigència, de l'execució del Pla de la IGS 2016-2017, de les noves oportunitats detectades i considerant que, en 2017, continuarà el procés ja iniciat abans de potenciació i consolidació de l'estructura i recursos personals amb què compta la Inspecció, que es veuran augmentats també en enguany, s'adopta la decisió de potenciar algunes línies d'actuació del pla i incorporar noves accions, que se sumen a les que el pla inicial aprovat ja contemplava i que encara estan pendents d'executar.

La present Addenda 2017 d'actuacions a desenvolupar per la IGS s'incorpora així al seu pla biennal 2016-2017, aprovat per Resolució del Sotssecretari de la Conselleria de Transparència de data 30 de desembre de 2015.

A destacar que, al costat de la potenciació de la col·laboració amb altres òrgans de la Generalitat i el desenvolupament de noves accions formatives dirigides sobretot a potenciar la qualificació del personal inspector, l'addenda incorpora un nou i complex projecte (Sistema d'Alertes Ràpides, ja destacat en el resum executiu d'este informe d'avaluació), que es considera en estos moments rellevant i prioritari i que va dirigit a facilitar eines a la pròpia IGS amb vista a exercir, en desplegament de les seues funcions i comeses, accions preventives, i/o si és el cas correctives, respecte de possibles fraus i corrupteles en la gestió desenvolupada en l'àmbit de la Generalitat.

Les noves actuacions a incorporar en el pla de la IGS 2016-2017 són les següents:



1. DESENVOLUPAMENT D'UN SISTEMA D'ALERTES RÀPIDES

JUSTIFICACIÓ

Es planteja esta actuació com a iniciativa de la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació davant de la necessitat d'incorporar mecanismes preventius que permeten identificar actuacions potencialment irregulars en la gestió dels procediments de l'administració.

1.

OBJECTIU

L'objectiu és el disseny d'un mecanisme de detecció d'irregularitats a partir de l'anàlisi d'indicadors d'alerta que s'obtindran de la pròpia gestió dels procediments administratius de la Generalitat. Estos indicadors es generaran per mitjà de eines d'anàlisi de dades que s'alimentaran amb la informació produïda per les aplicacions i bases de dades de gestió.

ÀMBIT

L'àmbit comprén a tota l'Administració del Consell i a les entitats del Sector Públic Instrumental.

METODOLOGIA

Es tracta d'un projecte que té diverses línies de treball, que seguiran metodologies diferents:

- Desplegament normatiu a través de l'elaboració d'un avantprojecte de Llei que es considera necessari per a donar suport i cobertura jurídica a este projecte. (per la seua importància i major abast es detalla en el punt següent).
- Tramitació de convenis i convocatòria d'ajudes. El sistema es desenvoluparà en col·laboració amb entitats externes a través de convenis. També es publicarà una convocatòria d'ajudes a entitats amb experiència en la matèria objecte del projecte per a promoure activitats d'intercanvi d'experiències i coneixement.
- Desenvolupament del sistema d'informació. Es desenvoluparà un projecte d'anàlisi de dades que utilitzarà bases de dades de gestió de la Generalitat, aplicarà eines especialitzades en anàlisi i dissenyarà els mòduls necessaris per a la detecció d'irregularitats a través d'alertes.

EQUIP DE TREBALL

Personal de la IGS, del Servei de Qualitat, Simplificació Administrativa i Assistència Tècnica a la Inspecció, de la Direcció General de Tecnologies de la Infomación i les Comunicacions (DGTIC), de la Universitat Politècnica de València (UPV) a través de l'Escola Tècnica Superior d'Informàtica (ETSINF), i es compta també amb assessorament de la Fundació Internacional Baltasar Garzón.

CALENDARI

El calendari del projecte de moment només comprén l'any 2017 per al desenvolupament del projecte, amb l'objecte de disposar d'una primera versió del sistema d'alertes, que servisca de test i per al que es triarà, com a pilot, una de les àrees de risc prèviament identificades.



2. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'UN AVANTPROJECTE DE LLEI DE LA GENERALITAT DEL SISTEMA DE CARÀCTER PREVENTIU D'ALERTES RÀPIDES PER A LA DETECCIÓ DE IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES EN L'AMBIT DE LA GESTIÓ PÚBLICA DE LA GENERALITAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL I DEL ESTATUT DEL PERSONAL AL SERVEI DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS

JUSTIFICACIÓ

En el context de la lluita contra les males pràctiques, el frau i la corrupció, el Consell posarà en marxa una eina de prospecció de dades específiques, que permeta identificar els processos administratius que poden ser susceptibles de presentar risc de frau, conflicte d'interessos, irregularitats o simples males pràctiques.

Així mateix, i ja que este sistema d'alertes serà atés pel personal de la IGS, és convenient regular amb rang de llei les atribucions d'este personal, incloent-hi, entre altres, la condició d'autoritat pública en l'exercici de les seues funcions.

OBJECTIU

Elaborar el text de l'avantprojecte de llei que regule tot el sistema d'alertes i el procediment d'actuació, així com l'Estatut del personal de la IGS.

Així mateix, tramitar l'avantprojecte a través de la Sotssecretaria, atenant, si és el cas, a les diverses al·legacions que puguen formular-se per part de les diferents conselleries, amb vista a la seua remissió posterior al Consell.

ÀMBIT

Es tracta d'una actuació de caràcter intern, restringida a la labor d'estudi i redacció del text articulat de l'avantprojecte de Llei, per part de l'equip de la IGS.

METODOLOGIA, EQUIP DE TREBALL I CALENDARI DE L'ACTUACIÓ

La metodologia que s'ha de seguir és l'habitual en els projectes normatius: en este cas, partint de l'estudi i anàlisi de les normes europees en matèria de prevenció del frau i la corrupció, es va elaborar el text articulat de la norma, seguint les recomanacions del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.

EQUIP DE TREBALL

El projecte s'assigna a un equip de tres inspectors/es, actuant un d'ells com a coordinador/a.

CALENDARI

Esta prevista la seua finalització per a finals del segon trimestre de 2017.



3. PARTICIPACIÓ EN GRUPS DE SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

3.1. GRUP DE REGISTRE ELECTRÒNIC

La Comissió Tècnica per a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ) va acordar, a la seua reunió de 21 de desembre de 2016, la creació d'un grup tècnic de treball per a la simplificació dels procediments. Entre els reptes d'aquest grup està contemplar l'evolució de l'administració cap a una tecnologia digital. Dintre d'aquest grup una de les línies de treball a abordar és el canvi del sistema de registre electrònic d'acord amb allò que ordena la nova llei de procediment administratiu, per a la qual cosa s'ha sol·licitat la participació d'una persona inspector/a de serveis.



4. ACTUACIONS FORMATIVES DIRIGIDES FONAMENTALMENT A LA FORMACIÓ DEL PERSONAL QUE EXERCIX FUNCIONS D'INSPECCIÓ EN LA NOSTRA ADMINISTRACIÓ

4.1. CURS D'AUDITORIES ÈTIQUES

JUSTIFICACIÓ

La realització d'este curs ve justificada perquè en el propi Pla d'Actuació de la IGS per a 2016-2017, dintre de l'apartat realliu al Bon Govern i Participació Ciutadana, ja es preveu l'elaboració d'una metodologia per a la pràctica d'Auditories Ètiques en l'àmbit de la Generalitat.

Per a la seua realització serà necessari elaborar o identificar un model, mètode o eina-guia, amb la qual efectuar l'auditoria (qüestionaris, indicadors de seguiment, valoració, etc.), amb la finalitat de poder determinar si s'observen en l'organització auditada els comportaments i pautes que resulten d'aplicació.

OBJECTIU

El curs té com a objectiu principal aprofundir en el concepte d'auditories ètiques i conèixer possibles metodologies, validades al sector públic, per a portar-les a terme.

ÀMBIT

Respecte al seu àmbit, assenyalar que es tracta d'una actuació de caràcter formatiu intern, dirigida al personal de la Inspecció de Serveis, així com al personal tècnic de la conselleria de Transparència, sempre que la seua activitat professional estiga relacionada amb la matèria. No obstant això, des de l'IVAP es podrà ampliar a aquelles persones d'altres conselleries que tinguen interès en el tema de les auditories ètiques.

METODOLOGIA, EQUIP DE TREBALL I CALENDARI DE L'ACTUACIÓ

Quant a la metodologia i calendari per a impartir aquesta formació, assenyalar que s'ha elaborat una proposta de curs que s'ha remés a l'IVAP -òrgan competent per a dissenyar el pla de formació del personal empleat públic- on es determina el contingut necessari i es proposa com a dates preferents per a la seua impartició el mes de juny del 2017.



4. ACTUACIONS FORMATIVES DIRIGIDES FONAMENTALMENT A LA FORMACIÓ DEL PERSONAL QUE EXERCIX FUNCIONS D'INSPECCIÓ EN LA NOSTRA ADMINISTRACIÓ

4.2. CURS DE FORMACIÓ PER A INSPECTORS I PERSONES AMB COMPETÈNCIES D'INSPECCIÓ I CONTROL DE LES SUBSECRETARIES

JUSTIFICACIÓ

Atès que la competència de la IGS, per la seua mateixa naturalesa horitzontal, pot estar referida a procediments de molt diversa tipologia, és fonamental reforçar el coneixement sobre aquells aspectes procedimentals de caràcter comú i poder obtindre un major coneixement sobre les actuacions que puguen realitzar altres òrgans i institucions de control de la Generalitat per a harmonitzar de manera més adequada l'exercici de la competència pròpia de la Inspecció de Serveis.

OBJECTIU

L'objectiu d'este curs s'orienta a incrementar els coneixements del personal que realitza funcions d'inspecció sobre el funcionament dels serveis públics i respecte a les distintes matèries que poden convergir en l'esmentada funció i a més poder incrementar els coneixements sobre l'actuació específica realitzada per part d'altres òrgans o institucions de control de la Generalitat.

ÀMBIT

Persones que prestin serveis en la IGS. Persones de les Sotssecretaries que realitzen funcions d'inspecció dels seus propis serveis. Així com a personal de les inspeccions sectorials (serveis socials, sanitat i educació)

METODOLOGIA, EQUIP DE TREBALL I CALENDARI DE L'ACTUACIÓ

Des de la Inspecció s'ha elaborat una proposta de curs que s'ha remés a l'IVAP -òrgan competent per a dissenyar el pla de formació del personal empleat públic- on s'establix el contingut necessari i es determinarà la seua data d'impartició.



5. POTENCIAR LA COL.LABORACIÓ AMB L'IVAP AFEGINT A LA FORMACIÓ QUE S'IMPARTIX EN MATÈRIA DE QUALITAT I MERCANT INTERIOR EUROPEU UNA NOVA ACTUACIÓ FORMATIVA

5.1. CURS D'INTRODUCCIÓ A LA FUNCIÓ INSPECTORA

JUSTIFICACIÓ

El reforç de l'activitat de prevenció i control de la legalitat en l'actuació de l'administració de la Generalitat constituïx un objectiu de govern per a la present legislatura. El Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, regula l'exercici de la competència i les funcions de la Inspecció General de Serveis de l'Administració de la Generalitat i el seu article 5.3 preveu la possibilitat que, amb caràcter excepcional, el òrgan directiu que ostente les competències en matèria d'inspecció general de serveis podrà sol·licitar l'oportuna col.laboració d'altres departaments perquè personal d'estos puga prestar els seus serveis, de manera extraordinària, sota la direcció del personal inspector. Esta previsió permetrà disposar de recursos complementaris, adequats i flexibles per a l'exercici de les funcions assignades a la IGS que potencien la seua capacitat d'actuació.

OBJECTIU

Els objectius perseguits a través d'aquest curs es concreten en donar a conèixer l'organització, competències i funcions de la inspecció general de serveis com a màxim òrgan de control intern i divulgar estratègies i recursos per a la millora de la qualitat dels serveis.

ÀMBIT

Funcionaris del grup A1

METODOLOGIA, EQUIP DE TREBALL I CALENDARI DE L'ACTUACIÓ

Des de la Inspecció s'ha elaborat una proposta de curs que s'ha remés a l'IVAP -òrgan competent per a dissenyar el pla de formació del personal empleat públic- on s'establix el contingut necessari i es determinarà la seua data d'impartició.



6. POTENCIAR LES ACTUACIONS DE COL.LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GVA

6.1 COL.LABORACIÓ AMB LA INTERVENCIÓ GENERAL DE LA GENERALITAT A TRAVÉS DE LA SEUA VICEINTERVENCIÓ GENERAL DE CONTROL FINANCER I AUDITORIES EN EL DESENVOLUPAMENT D'ACTUACIONS DE CONTROL I INSPECCIÓ D'INTERÉS PER A AMBDÓS ÒRGANS DE CONTROL

Segons l'article 92 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions, correspon a la Intervenció General de la Generalitat, en els termes que preveu esta llei, el control intern de la gestió econòmica i financera del sector públic de la Generalitat.

D'altra banda, en l'article 2 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat, s'establix que sense perjudi de les competències atribuïdes a altres òrgans de control, la competència d'inspecció general dels serveis s'estendrà al conjunt de l'Administració de la Generalitat.

En conseqüència, es fa necessari mantindre contactes per a abordar estratègies de coordinació conjunta entre la IGS i la Intervenció General de la Generalitat en exercici de les seues competències respectives de control.

6.2. COL.LABORACIÓ AMB LA DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGÍES DE L'INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS (DGTIC)

Esta col.laboració es veurà ampliada i reforçada, a més de en les matèries de simplificació i reducció de càrregues administratives en les quals ja es col.labora, en el nou projecte "Sistema d'Alertes Ràpides" per al qual s'ha creat un equip de treball on s'incorpora un representant de l'esmentada direcció general (tal como s'assenyala en el punt 1 d'este apartat).

6.3. COL.LABORACIÓ AMB L'INVASSAT

Col.laboració que tindrà continuïtat i es potenciarà, enguany, en relació amb la revisió i unificació dels Protocols en matèria d'assetjament moral en el treball (mobbing) i assetjament sexual o per raó de sexe i en la seua aplicació.

6.4. COL.LABORACIÓ AMB LA DIRECCIÓ GENERAL DE FUNCIÓ PÚBLICA

Es participarà en el grup de treball de desenvolupament del nou aplicatiu de gestió -DHARMA- actuació d'interés per a la Inspecció que connecta amb l'actuació de control que la pròpia Inspecció té prevista realitzar en 2017 sobre "processos de selecció de personal" i amb el "sistema d'alertes ràpides" abans esmentat.

6.5. COL.LABORACIÓ AMB ELS DISTINTS ACTORS QUE TENEN FUNCIONS I COMPETÈNCIES EN EL DESENVOLUPAMENT D'ACCIONS DIRIGIDES A MILLORAR I REDUIR L'ABSENTISME DEL PERSONAL AL SERVEI DE LA GENERALITAT.



7. ORGANITZAR, DESENVOLUPAR I/O PARTICIPAR EN JORNADES I ESDEVENIMENTS

7.1. Organitzar una **Trobada d'Inspeccions Generals de Serveis de CCAA i l'AGE**, dirigides a intercanviar coneixement i experiència pràctica en l'exercici de les funcions d'inspecció i control que desenvolupen estos òrgans en les diferents administracions públiques.

7.2. Preparar la nostra **participació en la Reunió del Centre Llatinoamericà d'Administració per al Desenvolupament (CLAD)** que està previst es reunisca enguany a Madrid a finals de 2017.