

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

**Informe  
final  
de  
resultats**



**CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL,  
PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ**

**Subsecretaria  
Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania,  
Qualitat i Inspecció de Serveis**



## INFORME FINAL DE RESULTATS PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2016-2017

<b>ÍNDEX</b>	<b>Pàg.</b>
<b>I. RESUM EXECUTIU</b>	3
<b>II. PRESENTACIÓ</b>	9
<b>III. RECURSOS ASSIGNATS</b>	10
<b>IV. RESULTATS DE L'EXECUCIÓ DEL PLA IGS 2016-2017</b>	10
<b>V. CONCLUSIONS DE L'AVUACIÓ DEL PLA IGS 2016-2017</b>	31
<b>VI. ANNEXOS</b>	32
- ANNEX I: DISTRIBUCIÓ DE DENÚNCIES PER DEPARTAMENTS, ORGANISME O ENTITAT	33
- ANNEX II: ATENCIÓ I RESOLUCIÓ D'ENCÀRRECS I PETICIONS EXTRAORDINÀRIES REALITZADES	34
- ANNEX III: CARTES DE SERVEIS	35



## I. RESUM EXECUTIU

Aquest informe d'avaluació de resultats de l'execució del Pla de la inspecció general de serveis 2016-2017 s'elabora amb la finalitat de rendir comptes a la ciutadania, en compliment de 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, en la qual expressament s'assenyala i ordena publicar anualment el pla i els informes anuals de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat, amb l'objectiu de promoure la transparència informativa en l'exercici de l'activitat pública i la rendició de comptes.

En compliment de la norma esmentada, el pla va ser revisat en finalitzar el primer any de vigència (2016) i es va publicar en el Portal de Transparència de la Generalitat GVA-Oberta, el corresponent informe anual. Com a conseqüència dels resultats obtinguts i de les noves oportunitats detectades, es va incorporar, fruit d'aquesta avaluació i revisió anual, una addenda-2017 que va ampliar les línies d'actuació del pla aprovat inicialment.

Cal dir que, tal com estava previst, la Inspecció General de Serveis ha quadruplicat els seus recursos en el període de vigència d'aquest pla (2016 i 2017) fins a assolir, en finalitzar 2017, la xifra de 12 llocs d'inspectors/es de serveis, 9 dels quals ja estan coberts.

Així mateix, la dotació més gran de recursos econòmics produïda en l'exercici 2017, específicament en els capítols IV i VII, ha sigut conseqüència del disseny i desenvolupament inicial del denominat projecte "Sistema d'alertes ràpides", projecte que tindrà continuïtat en el següent pla de la IGS i que va dirigit a dissenyar un sistema que, sustentat en una aplicació informàtica específica, permet a aquest òrgan de control poder actuar de forma preventiva a fi de detectar i, si és el cas, evitar o corregir, possibles irregularitats en la gestió desenvolupada en l'àmbit de la Generalitat.

A partir dels resultats obtinguts de l'informe d'avaluació de l'exercici 2016 s'han incorporat els resultats d'execució de l'exercici 2017, i s'ha obtingut aquest informe d'avaluació global de resultats del Pla de la Inspecció General de Serveis 2016-2017, que manté la mateixa estructura reflectida en l'informe d'avaluació anterior.

En relació amb els resultats finals obtinguts en execució del pla IGS 2016\_2017, cal assenyalar:

### 1. Actuacions ordinàries d'inspecció i control.

- S'ha elaborat, en 2017, un informe d'avaluació del nivell i grau de compliment de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana pel que fa a les obligacions de difusió d'informació (arreplegades en el capítol I de la llei).
- En matèria d'atenció i resolució de queixes i reclamacions, en el període de vigència del pla, es van presentar i van atendre un total de 95 queixes per incompliment del deure de resposta per part dels òrgans responsables d'aquestes, 70 queixes en 2017 que van superar el número de les 25 presentades en 2016.

Considerant que les queixes que van arribar a finals de l'exercici 2016 (en els últims dies de l'any) van ser ateses i tramitades en el 2017 i que, de la mateixa manera, les queixes rebudes a finals del 2017 han sigut ateses a principis del 2018, l'atenció de queixes i reclamacions rebudes es considera executada en un 100%.



- En 2016, es va elaborar un informe que, després d'avaluar i analitzar els incompliments en els terminis de resposta a queixes presentades davant dels diferents departaments del Consell, va proposar mesures de millora i al mateix temps va servir per a dissenyar un model d'informe normalitzat de compliment obligatori per a les subsecretaries en els informes de queixes que, amb caràcter anual, han d'elaborar i remetre a la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis.
- En matèria d'atenció i resolució de denúncies per irregularitats o infraccions de legalitat es van rebre, durant el període de vigència del pla un total 70 denúncies, 32 en 2016 i 38 denúncies en 2017. Respecte a l'avaluació del grau de compliment de l'objectiu marcat i respecte de la seua tramitació i resolució les considerem ateses al 100%, amb l'excepció d'aquelles que, per haver-se presentat en l'últim mes de l'any, la tramitació es prolonga a l'exercici següent, circumstància que, això no obstant, queda compensada perquè en l'inici de 2016 es va mantindre també la tramitació d'altres denúncies computades l'any anterior.
- Pel que fa a l'atenció i resolució de denúncies per assetjament moral, sexual o per raó de sexe, es van rebre 14 denúncies per presumpte assetjament moral en el treball (*mobbing*), 6 en 2016 i 8 en 2017. Al finalitzar l'exercici 2017 només quedava en procés de tramitació una denúncia, que no va ser qualificada d'assetjament moral en el treball i en la qual es va estar recopilant informació fins al mes de desembre.

Durant el període de vigència del pla (2016-2017), no es va presentar cap denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe.

Considerant açò, el grau d'execució de l'actuació va ser del 100%.

- En 2016, es va col·laborar en un procés de revisió, millora i unificació dels protocols existents en matèria de denúncies per assetjament moral, assetjament sexual o per raó de sexe, en col·laboració amb l'INVASSAT, que va culminar amb l'elaboració l'any 2017 d'un nou protocol davant de l'assetjament laboral que refon els dos que existien anteriorment. En aquest protocol hi ha un apartat dedicat a l'actuació de la Inspecció General de Serveis respecte a les denúncies per assetjament laboral. Com a resultat d'aquesta revisió, el 30 de gener de 2018 s'ha publicat una Resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció de l'INVASSAT, per la qual es disposa la publicació del Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat.
- En matèria de gestió de recursos econòmics, en 2016 es va elaborar un informe d'inspecció sobre els contractes menors i la gestió de caixes fixes.
- Igualment, en l'apartat de gestió de personal, en 2016 es va realitzar 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) i en 2017 s'ha elaborat un informe sobre els processos de selecció de personal temporal i de provisió de llocs en les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat.
- En matèria de simplificació i reducció de càrregues administratives, en 2017 s'ha elaborat un estudi sobre el grau d'utilització de la Plataforma Autònoma d'Interoperabilitat (PAI) per a la consulta interactiva de 3 serveis.



- En aquesta mateixa matèria, s'ha elaborat un informe sobre el control i l'avaluació del compliment de l'obligació d'eliminar l'aportació de documentació justificativa de les dades d'identitat i residència en els processos d'ocupació pública.
- En matèria de bon govern i participació, s'ha elaborat un informe sobre l'activitat efectuada pels òrgans consultius i de participació de la Generalitat, a fi de comprovar, entre altres, el compliment dels seus objectius i el seu règim de funcionament.
- Pel que fa al projecte del desenvolupament d'un sistema d'alertes ràpides (SALER), incorporat en el Pla de la Inspecció General de Serveis 2016-2107 per mitjà d'una addenda, s'ha treballat en 3 línies d'actuació:
  1. Tramitació de convenis i convocatòria d'ajudes. Tal com es detalla en l'apartat III (Recursos assignats) d'aquest informe, en l'exercici 2017 s'han tramitat 2 convenis:
    - En matèria de desenvolupament d'algoritmes relacionats amb la posada en marxa de l'aplicació informàtica del sistema d'alertes ràpides.
    - En matèria de prevenció del frau i millora de la transparència en la gestió pública.

Així mateix, s'ha elaborat l'ordre de bases i la convocatòria d'una ajuda la finalitat de la qual és la generació de coneixements en l'àmbit de la lluita contra les males pràctiques en la gestió pública.

2. Realització d'un disseny preliminar del Sistema d'Alertes Ràpides en el qual s'han identificat àrees de risc i els indicadors relacionats amb dues d'aquestes. També s'han realitzat proves sobre un prototip del sistema.
3. Desenvolupament normatiu mitjançant l'elaboració d'un projecte de llei, segons es detalla en l'apartat següent.

## 2. Actuacions normatives

- En 2016 es va elaborar i publicar el Decret 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 (Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell) i, en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, es va elaborar i publicar 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 mitjançant el Decret 112/2008, de 25 de juliol (Decret 81/2016, de 8 de juliol, del Consell).
- Finalment, en l'últim any de vigència del pla es va elaborar i publicar l'Ordre 2/2017, de 31 de maig, de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual es regulen les condicions de la designació de personal inspector amb caràcter extraordinari adscrit a la Inspecció General de Serveis, en desplegament de 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 de l'Administració de la Generalitat.



- En 2017 s'ha elaborat l'avantprojecte de llei de la Generalitat d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Amb això s'aconsegueix donar cobertura jurídica al projecte SALER i es pretén posar en marxa una eina que permeta identificar els procediments administratius que puguen ser susceptibles d'irregularitats o males pràctiques. Així mateix, pretén regular, amb rang de llei, les atribucions del personal de la Inspecció General de Serveis.

El Consell, en la reunió del 19 de gener de 2018, va aprovar el projecte de llei, i el va remetre a les Corts Valencianes per a la tramitació.

### 3. Actuacions extraordinàries d'inspecció i control

- Al llarg de 2016 la Inspecció General de Serveis va rebre, per ordre superior, 7 encàrrecs formals d'actuació extraordinària, després de ser investigats i resolts, es van emetre els corresponents informes, que afectaven els departaments que es detallen en l'annex II. En 2017 la Inspecció General de Serveis ha rebut, per ordre superior, 2 nous encàrrecs formals d'actuació extraordinària, que han afectat les conselleries que es detallen en l'annex esmentat. Aquests encàrrecs continuen tramitant-se a la data de redacció d'aquest informe.

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

- En execució del pla, s'ha elaborat un mapa de cartes de serveis que va ser finalment aprovat per Resolució de 19 de juliol de 2017 del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, després de la presentació en la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana (CITEC). Aquest mapa es configura com un instrument d'orientació estratègica en el qual es basa el Pla d'extensió de cartes de serveis 2017-2018 i dóna resposta a l'obligació normativa arrellegada en l'article 15.2 del Decret 41/2016, 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.
- Així mateix, per mitjà de la resolució anterior, s'ha aprovat també el Pla d'extensió de cartes de serveis 2017-2018, en el qual s'inclou l'elaboració, al llarg d'aquests dos anys, de 20 noves cartes de serveis, la revisió de 28 cartes i el cessament d'efectes d'unes altres 10. En execució d'aquest pla específic, en 2017, s'han elaborat 19 noves cartes de serveis i s'han deixat sense efecte 4 cartes de serveis.
- En 2016, després de la modificació de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC) esmentada en el punt 2 anterior, es va constituir la Comissió de Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ) que, dependent de l'anterior, té com a missió impulsar i coordinar, en cada departament de la Generalitat i en les entitats que la integren, les polítiques, els plans i els projectes per a la simplificació administrativa i per a la millora de la qualitat dels serveis públics.



- L'any 2017 va finalitzar la revisió de les aplicacions corporatives que donen suport als projectes de cartes de serveis i a les avaluacions de qualitat, iniciada en l'exercici 2016 en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.
- Finalment, s'ha continuat treballant en una gestió eficaç i efectiva del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) a través de la coordinació efectuada per la Inspecció General de Serveis; s'han mantingut actualitzats els seus registres, s'ha impartit formació i s'ha prestat 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.

El detall de l'activitat exercida a través del Sistema IMI s'arreplega en la fitxa corresponent de l'apartat IV de resultats d'execució.

## 5. Coordinació amb els òrgans sectorials d'inspecció

- Durant la vigència del pla s'han celebrat les reunions anuals previstes (2 per any) de la Comissió Coordinadora dels Òrgans i Unitats Sectorials de Control Intern i Inspecció amb les tres inspeccions sectorials (de Sanitat, Educació i Serveis Socials). Aquesta comissió va ser creada per l'Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.

## 6. Col·laboració i cooperació amb altres òrgans de la Generalitat i altres administracions públiques

Durant la vigència del pla, s'han mantingut reunions de treball i contactes periòdics amb els òrgans i les administracions següents:

- La Intervenció General de la Generalitat, a través de la Viceintervenció General de Control Financer i Auditoria.
- La Direcció General de Funció Pública i l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT) formant part del grup de treball per a l'elaboració del protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat.
- La Direcció General de Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions (DGTIC), col·laborant en el disseny del prototip del sistema d'alertes i en la revisió de les aplicacions corporatives que donen suport als projectes de cartes de serveis i a les avaluacions de qualitat.
- L'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP), col·laborant en la impartició de cursos formatius en matèria de qualitat i en el disseny de cursos de formació específica destinats als inspectors/res de la Inspecció General de Serveis.
- L'Agència Estatal d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis (AEVAL) s'han mantingut contactes periòdics i s'ha participat en els grups de treball de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat. Amb la dissolució d'aquesta en 2017, les funcions d'aquesta agència les ha assumides la Secretaria d'Estat de Funció Pública, a través de l'Institut per a l'Avaluació de Polítiques Públiques.



---

Finalment, com a conclusió d'aquesta avaluació global, cal assenyalar que l'execució del Pla 2016-2017 es considera satisfactòria amb un percentatge d'execució del **95%**, percentatge que s'estima elevat tenint en compte que l'estructura i la dotació de la Inspecció General de Serveis s'ha consolidat al llarg d'aquests dos exercicis.

Del total d'actuacions contingudes en el pla inicial, ampliat després de la revisió en finalitzar el primer any de vigència, han quedat pendents les cinc actuacions següents que, no obstant això han sigut incloses (en algun cas redissenyades) en el Pla de la Inspecció General de Serveis aprovat per al període 2018-2019:

- L'elaboració i la tramitació d'una norma reguladora dels processos de certificació i acreditació de la qualitat en la Generalitat, norma que resulta obligat posposar fins que es desenvolupen i implanten en els diferents departaments del Consell processos d'avaluació de qualitat dels serveis.
- L'aprovació i el desplegament d'un pla d'autoavaluacions de qualitat, que ha vist retardat el seu inici a l'espera de disposar d'una aplicació informàtica corporativa, millorada i validada, per a la seua pràctica generalitzada.
- Una actuació d'inspecció sobre el funcionament dels controls existents en matèria de contractació administrativa en relació amb l'existència d'eventuals conflictes d'interessos que s'ha decidit reconsiderar i posposar, entre altres raons, pel desenvolupament del sistema d'alertes que es vol implantar i que preveurà, entre altres riscos, el dels possibles conflictes d'interessos.
- La realització d'un curs de formació per a inspectors/res i persones amb competències d'inspecció i control de les subsecretaries, curs que es va decidir posposar a l'espera de consolidar una dotació mínima d'inspectors/res de serveis, i pel desenvolupament d'un important nombre d'actuacions formatives i divulgatives de diferent tipus, a les quals el personal inspector ha assistit, relacionades totes amb el projecte SALER i, més en concret, amb les polítiques de transparència i de prevenció del frau i de les males pràctiques administratives en la gestió pública.
- Finalment tres actuacions extraordinàries que estan pendents de finalitzar, entre altres raons, per la coincidència amb altres actuacions i encàrrecs més urgents.





## II. PRESENTACIÓ

L'article 9.1 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions de la Inspecció General de Serveis de l'Administració de la Generalitat, estableix que l'actuació d'inspecció general dels serveis s'ha d'efectuar, amb caràcter ordinari, mitjançant el pla anual d'actuació, que ha de contindre totes les accions programades que s'han de realitzar al llarg de l'any.

Segons això, la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis va elaborar el Pla de la inspecció general de serveis 2016-2017 (d'ara endavant Pla IGS 2016\_2017), que va ser aprovat mitjançant la Resolució de 30 de desembre de 2015, del subsecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació -per ser l'òrgan directiu que exerceix la competència en matèria d'inspecció general dels serveis- i publicat en el portal de transparència GVA-Oberta, 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.

Tal com s'assenyala en el pla aprovat, l'adscripció de la Inspecció General de Serveis a la Subsecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, com a departament de nova creació després de la constitució del nou govern, va justificar que el primer Pla de la IX legislatura tinguera un horitzó temporal de dos anys (2016 i 2017).

Els resultats del pla van ser objecte d'una primera avaluació anual del grau d'execució en l'exercici 2016, tal com s'assenyalava en el mateix pla aprovat i en compliment de l'article 33 del Decret 105/2017, de 28 de juliol, de desenvolupament de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, en matèria de transparència i de regulació del Consell de Transparència, accés a la informació pública i bon govern. De la mateixa manera que el pla aprovat, aquest informe d'avaluació de resultats va ser publicat en el portal de transparència GVA-Oberta.

Fruit d'aquesta avaluació, de l'execució del pla en el primer any de vigència i de l'increment de recursos previst per a l'exercici 2017 – vegeu l'apartat següent de "Recursos assignats", es va adoptar la decisió d'ampliar i potenciar algunes línies d'actuació (7 línies d'actuació addicionals), que es van incloure al pla aprovat per mitjà d'una addenda en l'exercici 2017 (que es va adjuntar com a annex 2), en la qual destacava un nou projecte "Sistema d'alertes ràpides", que es considerava prioritari i l'execució del qual excedeix el pla biennal aprovat.

Finalitzat el termini de vigència del pla, aquest informe avalua el grau del compliment global d'aquest que inclou ambdós exercicis (2016 i 2017) i que, basant-se en l'article 33.1.c) del Decret 105/2017 anteriorment esmentat, ha de ser objecte de publicació dins dels sis mesos següents al del venciment.



### III. RECURSOS ASSIGNATS

Al començament de l'exercici 2016, la Inspecció General de Serveis, que depén de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, disposava de 3 inspectors de serveis, 2 caps d'equip (de gestió administrativa i de suport) i 1 tècnica de suport, la qual pertany al Servei de Qualitat, Simplificació Administrativa i Assistència Tècnica a la Inspecció. Al llarg de la vigència d'aquest pla (2016-2017), la Inspecció General de Serveis ha incorporat 3 inspectors/res de serveis en cada exercici, per la qual cosa a finals de l'exercici 2017, disposa de 9 inspectors/res de serveis. En l'exercici 2016, les incorporacions es van produir en els mesos de març (1 inspector) i abril (2 inspectores) i en l'exercici 2017, es va produir la incorporació successiva de 3 noves inspectores en els mesos de febrer, abril i juliol, respectivament. Addicionalment s'han creat 3 llocs més (2 d'aquests per a donar cobertura a l'àmbit territorial d'Alacant i Castelló) que es troben pendents de cobrir en la data de redacció d'aquest informe.

D'altra banda, durant l'exercici 2017, en el marc de les actuacions complementàries de millora de la qualitat i, en particular, del sistema de gestió de cartes de serveis, es va formalitzar un contracte menor amb una empresa externa en relació amb l'execució del pla d'extensió de cartes de serveis 2017-2018 aprovat mitjançant la Resolució de 19 de juliol de 2017 del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació. En concret, l'empresa contractada va prestar assessorament per a l'elaboració de l'esborrany de 12 noves cartes de serveis en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (vegeu l'annex III d'aquest informe).

D'altra banda, en l'exercici 2017 es va executar una despesa per transferències corrents per import de 104.000 euros aproximadament, amb el desglossament següent:

- Realització d'un conveni amb la Universitat Politècnica de València per al desenvolupament d'algoritmes relacionats amb la posada en marxa de l'aplicació informàtica del sistema d'alertes ràpides (55.000 euros).
- Concessió d'una subvenció, per mitjà de concurrència competitiva, a entitats sense ànim de lucre especialitzades en prevenció del frau i millora de la transparència en la gestió pública (49.000 euros aproximadament).

Així mateix, en transferències de capital, es va firmar un conveni amb la Fundació Baltasar Garzón per import de 30.000 euros, la finalitat del qual és la col·laboració entre la Conselleria i la fundació en el desenvolupament de projectes i actuacions conjuntes i en la generació de coneixements en l'àmbit de la lluita contra les males pràctiques en la gestió pública i la prevenció del frau i la corrupció.

### IV. RESULTATS DE L'EXECUCIÓ DEL PLA IGS 2016-2017

El detall dels resultats de l'execució del Pla de la IGS 2016\_2017, globalment considerat, s'arregla de forma resumida i a continuació en les taules següents, en les quals es detalla, per a cada actuació o projecte, l'objectiu a aconseguir, el grau (percentatge) de compliment i l'exercici concret en el qual ha sigut aconseguit.

## 1. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: TRANSPARÈNCIA

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>1. COMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS DE DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ ORDENADES PER LA LLEI DE TRANSPARÈNCIA</b>	- 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 pel que fa al compliment de les obligacions de difusió d'informació (obligacions regulades en el capítol I de la llei esmentada).	100%	2017

### LÍNIA ACTUACIÓ: ATENCIÓ I RESOLUCIÓ DE QUEIXES

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>2. ACTUACIÓ D'INSPECCIÓ SOBRE L'INCOMPLIMENT DEL DEURE DE RESPOSTES A QUEIXES I ELABORACIÓ D'UN MODEL D'INFORME ESTÀNDAR</b>	<p>- Desenvolupar un programa d'accions dirigides a detectar les causes que originen els incompliments més habituals de les conselleries en relació amb el funcionament del sistema general de queixes i suggeriments, indagant les circumstàncies que estan ocasionant aquests incompliments, proposant finalment les recomanacions i mesures correctores que els esmenen.</p> <p>En particular, en relació amb la necessitat de complir l'obligació d'elaborar un informe valoratiu de les queixes rebudes, s'hi ha d'incloure la proposta d'un model estandarditzat d'informe per a la seua utilització per les subsecretaries, amb la finalitat de contribuir al compliment d'aquesta obligació al mateix temps que tractar d'homogeneïtzar els continguts dels informes futurs.</p>	100%	2016

## 1. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>3. ATENCIÓ I RESOLUCIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS</b>	- Atendre i resoldre en termini el 100% de les queixes i reclamacions presentades davant de la Inspecció de Serveis.	- Grau d'execució en 2016: 100 %. Es van rebre 25 queixes, de les quals, només una continuava en tràmit en finalitzar l'exercici, ja que va tindre entrada el 21 de desembre de 2016. - Grau d'execució en 2017: 100 %. Es van rebre 70 queixes. Es va tramitar la queixa rebuda a finals de l'exercici 2016, i va quedar 1 queixa pendent de tramitació en el tancament de l'exercici, que es va resoldre el febrer de 2018.	2016-2017

### LÍNIA ACTUACIÓ: DENÚNCIES

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>4. ATENCIÓ I RESOLUCIÓ DE DENÚNCIES PER ASSETJAMENT MORAL, ASSETJAMENT SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE</b>	- Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades per assetjament moral.	- Grau d'execució en 2016: 100% En l'exercici 2016 es van rebre 6 denúncies per presumpte assetjament moral, de les quals, 5 denúncies havien sigut tramitades al final de l'exercici i 1 denúncia es va tramitar al començament del 2017. Atenent el seu origen, 3 denúncies procedien de conselleries i 3 corresponien a entitats del sector públic instrumental.  -Grau d'execució en 2017: 100% En l'exercici 2017 es van rebre 8 denúncies, de les quals 7 corresponien a conselleries i 1 procedia d'una entitat del sector públic instrumental. 7 de les 8 denúncies rebudes s'havien tramitat a final d'any, i es va resoldre 1 denúncia a inicis del 2018.	2016-2017
	- Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades per assetjament sexual i assetjament per raó de sexe.	No avaluable. Durant 2016 i 2017, no s'ha rebut cap denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe.	2016-2017
	- Elaborar informes semestrals que donen compte de les denúncies ateses per la Inspecció de Serveis en relació amb ambdós protocols d'actuació davant de l'assetjament.	No avaluable Obligació arrellegada en el protocol d'assetjament sexual. Informes no elaborats perquè no s'han rebut denúncies per assetjament sexual o per raó de sexe.	2016-2017

## 1. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>5. REVISIÓ, MILLORA I UNIFICACIÓ DELS PROTOCOLS EXISTENTS EN MATÈRIA DE DENÚNCIES PER ASSETJAMENT MORAL, ASSETJAMENT SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE</b>	- Abordar un procés de revisió i millora dels protocols existents en matèria d'assetjament moral en el treball ( <i>mobbing</i> ) amb el fi, entre altres, de reconsiderar algunes pautes procedimentals, actualitzar determinats aspectes relatius als òrgans i unitats intervinents i inclús revisar qüestions bàsiques com poden ser, entre altres, la conveniència de modificar la mateixa denominació de <i>mobbing</i> o assetjament moral o millorar-ne la delimitació conceptual, com també estudiar la possibilitat d'unificar els protocols, ara separats encara que substancialment coincidents, sense descartar l'ampliació del seu àmbit subjectiu d'aplicació, estenent-ho també als col·lectius docent i, si és el cas, sanitari.	100%  El 30 de gener de 2018, es va publicar la Resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció de l'INVASSAT, per la qual es disposa la publicació del Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat.	2016-2017
<b>6. ATENCIÓ I RESOLUCIÓ DE DENÚNCIES PER IRREGULARITATS O INFRACCIONS A LA LEGALITAT</b>	- Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades, investigant la possible existència d'anomalies, disfuncions, irregularitats o infraccions a la legalitat vigent i elaborar els informes oportuns, efectuant, si escau, les recomanacions i propostes pertinents amb vista a la correcció de les anomalies detectades i a l'exigència, si escau, de responsabilitat disciplinària.	- Grau d'execució en 2016: 100%  Durant l'exercici 2016, es van rebre 32 denúncies, a més de les 6 denúncies per presumpte assetjament moral assenyalades en l'actuació 4. D'aquestes, es van tramitar i van resoldre un total de 22 denúncies (69%), en 2 denúncies s'havia emés l'informe provisional (pendent de rebre al·legacions) i 1 denúncia va ser remesa a la Fiscalia. La resta, es van tramitar a inicis de l'exercici següent atés que diverses denúncies s'havien rebut en el mes de desembre.  - Grau d'execució en 2017: 100%.  En l'exercici 2017, es van rebre 38 denúncies, a més de les 8 denúncies per presumpte assetjament moral assenyalades en l'apartat 4, per la qual cosa resulten un total de 46 denúncies. D'aquestes, al final de l'exercici s'havien tramitat un total de 31 denúncies i es van finalitzar les 9 denúncies rebudes a la fi de l'exercici anterior. Vegeu el detall en annex I.	2016-2017

## 1. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

### LÍNIA ACTUACIÓ: GESTIÓ DE RECURSOS ECONÒMICS

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>7. ADEQUACIÓ DE LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA DELS CONTRACTES MENORS I SOBRE LA UTILITZACIÓ DE LES BESTRETES DE CAIXA FIXA EN L'ÀMBIT DE LA GENERALITAT I DEL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL.</b>	- Conèixer el nivell d'implementació de les recomanacions dels diferents òrgans de control en relació amb l'execució de contractes menors i sobre la utilització de caixes fixes per a poder conèixer els motius pels quals, si escau, no es duen a terme degudament aquestes recomanacions i esclarir els motius de fons pels quals es poden produir (falta de mitjans, qüestions de caràcter organitzatiu, deficient regulació, millora de la informació disponible, etc.) i açò amb la finalitat de dirigir accions que permeten fer-les efectives. Es poden efectuar comprovacions addicionals per a poder disposar, en general, d'un millor diagnòstic sobre la gestió d'aquests procediments.	100%	2016
<b>8. ACTUACIÓ INSPECTORA SOBRE EL FUNCIONAMENT DELS CONTROLS EXISTENTS EN MATÈRIA DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA EN RELACIÓ A L'EXISTÈNCIA D'EVENTUALS CONFLICTES D'INTERESSOS</b>	- Comprovar l'eficàcia i la veracitat dels fets declarats mitjançant l'aportació de les declaracions responsables següents: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si no es troba el licitador incurs en la prohibició de contractar prevista en l'article 60, apartat 1r, lletra g) del text refós de la Llei de contractes del sector públic (LCSP).</li> <li>2. De la inexistència de vinculacions empresarials entre les distintes ofertes presentades per a l'adjudicació de contractes menors basant-se en el que preveu la disposició addicional 2a de la llei.</li> </ol>	0%	2017

## 1. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: GESTIÓ DE PERSONAL

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>9. INSPECCIÓ I CONTROL DE BEQUES PER A PRÀCTIQUES PROFESSIONALS</b>	L'objectiu d'aquesta actuació es va centrar a comprovar si, en la pràctica diària, les tasques que realitzen les persones que gaudeixen d'una beca, són les inherents a la seua condició (per exemple, si eviten desenvolupar funcions que impliquen l'exercici d'autoritat) i si en el seu exercici se segueixen de forma rigorosa les recomanacions que es desprenen de la normativa que les regula, a fi que es diferenciï clarament de les relacions laborals (tutorització del treball que realitzen, horari, tasques que desenvolupen, etc.) i evitar amb això una possible relació laboral encoberta.	100%	2016
<b>10. ACTUACIÓ INSPECTORA SOBRE ELS PROCESSOS DE SELECCIÓ DE PERSONAL EN L'ÀMBIT DE LA FUNCIÓ PÚBLICA VALENCIANA</b>	- Revisar i descriure els fluxos del tractament de la informació vinculada als processos selectius per a poder conèixer quins en són els aspectes crítics o determinants i poder així valorar l'adequació i eficàcia dels mecanismes de control previstos per a garantir la confidencialitat d'aquella informació sensible que pot resultar accessible a les distintes persones intervinents en la realització d'aquests processos i si és el cas, poder efectuar propostes de millora basant-se en les dades obtingudes.	No avaluable.  Després d'una anàlisi prèvia, es va comprovar que els últims processos finalitzats corresponien a l'oferta pública d'ocupació dels anys 2010 i, excepcionalment del 2014, períodes molt allunyats en el temps per a l'objecte d'aquesta actuació.  El fet que no es posaren en marxa nous processos selectius des d'aquella data va aconsellar posposar aquesta actuació i incorporar-la al pla següent per a poder analitzar els nous processos en tramitació durant l'exercici 2017.	2017
<b>11. ACTUACIÓ INSPECTORA SOBRE ELS PROCESSOS DE SELECCIÓ DE PERSONAL TEMPORAL I DE PROVISIÓ DE LLOCS EN LES ENTITATS DEL SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL DE LA GENERALITAT</b>	- Obtindre dades sobre les plantilles de les entitats del sector públic instrumental i comprovar que, en els processos de selecció de personal temporal o en els procediments de provisió de llocs que hagen sigut realitzats dins del seu àmbit, aquestes entitats han complert les previsions normatives que siguen aplicables a cada cas.	100%	2016-2017

## 1. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES ADMINISTRATIVES

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU/S	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>12. CONTROL I AVALUACIÓ DEL GRAU D'UTILITZACIÓ DE LA PLATAFORMA AUTONÒMICA D'INTEROPERABILITAT (PAI)</b>	<p>- Realitzar un estudi del grau d'utilització de la Plataforma Autònoma d'Interoperabilitat (PAI) per a la consulta interactiva de 3 serveis, amb la finalitat d'avançar en l'objectiu de simplificació i reducció de càrregues administratives a la ciutadania.</p> <p>- Identificar els possibles impediments (tècnics, materials o d'organització) que hagen dificultat la consulta de les dades més demanades a través de la PAI.</p>	100%	2017
<b>13. CONTROL I AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE L'OBLIGACIÓ D'ELIMINAR L'APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ JUSTIFICATIVA DE LES DADES D'IDENTITAT I RESIDÈNCIA EN ELS PROCESSOS D'OCUPACIÓ PÚBLICA</b>	<p>- Revisar i avaluar el grau de compliment de les accions de simplificació i reducció de càrregues, en concret l'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 hagen de convocar-se en 2016.</p> <p>- Identificar els possibles obstacles (tècnics, organitzatius o personals) que hagen impedit la implantació d'aquestes mesures de simplificació i proposar mesures correctores.</p>	100%	2017
<b>14. AUDITORIES ÈTIQUES</b>	<p>- Dissenyar una metodologia o guia tècnica que servisca d'eina instrumental per a desenvolupar auditories ètiques, amb la finalitat de disposar d'un procés sistemàtic, objectiu i tècnic, que avaluï 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.</p>	<p style="text-align: center;">No avaluable</p> <p>Els principis d'actuació i conducta en matèria de bon govern van ser objecte de desenvolupament parlamentari a través de l'aprovació del Codi de bon govern (Decret 56/2016, de 6 de maig, pel qual s'aprova el Codi de bon govern de la Generalitat), el compliment del qual hauria de ser objecte d'auditoria.</p> <p>Actualment, en l'àmbit de les administracions públiques, no hi ha un model ni un protocol acreditat per a la realització d'aquestes auditories. Això, unit a la falta de definició de l'òrgan competent per a la seua realització, va determinar la no-realització d'aquesta actuació.</p>	2017



## 1. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU/S	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>15. PARTICIPACIÓ CIUTADANA</b>	- 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-ne la utilitat i el grau de participació dels sectors representats en cadascun, freqüència de les reunions, comunicació entre els seus membres, etc.	95%	2017

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: RESPONSABILITAT SOCIAL

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>16. ACTUACIÓ INSPECTORA SOBRE L'APLICACIÓ DEL PLA D'ESTALVI I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA DELS EDIFICIS PÚBLICS DE LA GENERALITAT</b>	<p>- Conèixer quina és la situació concreta d'implementació de les mesures d'estalvi i eficiència energètica dels edificis públics de la Generalitat.</p> <p>- Comprovar quin és el nivell de consecució de l'objectiu d'estalvi energètic (mínim global del 20% per a l'any 2016), que es troba previst en l'esmentat acord i poder disposar de dades actualitzades sobre la realització de les tasques de seguiment i control del pla per part de l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE).</p>	No avaluable	2017

## 1. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: SISTEMA D'ALERTES RÀPIDES (ADDENDA)

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>17. DESENVOLUPAMENT D'UN SISTEMA D'ALERTES RÀPIDES</b>	L'objectiu és el desenvolupament d'un sistema per a la detecció d'irregularitats i males pràctiques administratives a partir de la informació produïda per les aplicacions informàtiques de gestió dels distints procediments administratius de la Generalitat i, mitjançant eines d'anàlisi de dades, tractar de detectar situacions anòmales a partir d'indicadors de risc que es definiran i aniran incorporant-se al sistema. Aquests indicadors s'ha d'obtindre de l'anàlisi de les dades internes, complementades amb informació procedent de fonts externes com pot ser el Registre Mercantil, col·legis notariais, etc.	100% Es tracta d'un projecte a futur en el qual, durant el 2017, s'han realitzat les accions següents:  - S'han identificat àrees de risc (contractació, subvencions, conflicte d'interessos, caixa fixa, incompatibilitats, etc.) - S'han elaborat indicadors per a l'àrea de risc de contractació i alguns sobre caixa fixa. - S'ha creat un prototip del sistema d'alertes, sobre el qual s'han realitzat proves de viabilitat. - A través de convenis, s'ha col·laborat amb entitats externes per a realitzar la definició del sistema. També s'ha publicat una convocatòria d'ajudes a entitats amb experiència en la matèria per a promoure activitats d'intercanvi d'experiències i coneixement.	2017

### COMPLIMENT TOTAL D'OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

**93 %**

## 2. ACTUACIONS NORMATIVES

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>18. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ DEL PROJECTE DE DECRET SOBRE EL SISTEMA PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS</b>	- Elaborar el text del projecte de decret 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.  - Tramitar el projecte a través de la Subsecretaria, atenent, si és el cas, les diverses al·legacions que puguen formular les diferents conselleries, amb vista a la pròxima aprovació pel Consell.	100%	2016

## 2. ACTUACIONS NORMATIVES

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>19. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'UN PROJECTE D'ORDRE REGULADORA DE LA FIGURA DE PERSONAL INSPECTOR AMB CARÀCTER EXTRAORDINARI</b>	- Elaborar el corresponent projecte normatiu (en aquest cas, ordre 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, que regulen les condicions i el règim de la figura de personal inspector de caràcter extraordinari, com a fórmula de col·laboració excepcional i temporal en les tasques d'inspecció general dels serveis per part de personal adscrit a les diferents conselleries.	100%	2016-2017
<b>20. 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 EN LA COMUNITAT VALENCIANA (CITEC)</b>	- Redactar, en col·laboració amb la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, el projecte de decret pel qual es modificarà l'actual composició de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), adaptant-la a l'actual estructura orgànica.	100%	2016
<b>21. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'UNA NORMA REGULADORA DELS PROCESSOS DE CERTIFICACIÓ I QUALITAT (EN DESPLEGAMENT DEL DECRET SOBRE EL SISTEMA PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS)</b>	- Desenvolupar reglamentàriament el Decret 41/2016, 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, elaborant i tramitant la disposició normativa pertinent que permeta fer efectiu l'anterior, és a dir, aprovar els 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, i la regulació de premis a la qualitat.	0%	2017

## 2. ACTUACIONS NORMATIVES

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>22. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'UN AVANTPROJECTE DE LLEI DE LA GENERALITAT DEL SISTEMA DE CARÀCTER PREVENTIU D'ALERTE RÀPIDES PER A LA DETECCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES EN L'ÀMBIT DE LA GESTIÓ PÚBLICA DE LA GENERALITAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL I DE L'ESTATUT DEL PERSONAL AL SERVEI DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS (ADDENDA)</b>	<p>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.</p> <p>Així mateix, tramitar l'avantprojecte a través de la Subsecretaria, atenent, si és el cas, les diverses al·legacions que puguen formular-se per part de les diferents conselleries, de cara a la seua remissió posterior al Consell.</p>	<p>100%</p> <p>S'ha elaborat un projecte de llei d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, actualment en tramitació en les Corts.</p>	<p>2017</p>

**COMPLIMENT TOTAL D'OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS NORMATIVES**

**80%**

## 3. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>23. ENCÀRRECS I PETICIONS, ACTUACIONS ESPECÍFIQUES, SOL·LICITADES PER ORDRE SUPERIOR</b>	<p>- Atendre i desenvolupar el 100% dels encàrrecs i peticions d'actuació rebuts durant l'any a instàncies de l'òrgan superior (subsecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació).</p>	<p>90 %</p> <p>Vegeu el detall d'encàrrecs, peticions i actuacions específiques en annex II.</p>	<p>2016-2017</p>

**COMPLIMENT TOTAL D'OBJECTIUS EN LES ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL:**

**90%**

#### 4. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>24. ELABORACIÓ DE L'INFORME ANUAL DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PRESENTATS EN LA GENERALITAT</b>	<p>- Elaborar un informe anual sobre el conjunt de queixes i suggeriments presentats en l'Administració de la Generalitat, en el qual s'han extraure les principals conclusions i recomanacions de les dades registrades en el sistema, a l'efecte previst en l'article 13.6 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regula el sistema de queixes i suggeriments de la ciutadania, en l'àmbit de l'Administració i les organitzacions de la Generalitat.</p> <p>Amb data 21 d'abril de 2016, el Decret 165/2006 és derogat pel 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.</p>	<p style="text-align: center;">100%</p> <p>A partir de l'exercici 2017, aquesta actuació és realitzada pel Servei de Qualitat, Simplificació Administrativa i Suport a la Inspecció de Serveis, atés que correspon al seu àmbit competencial.</p>	<p style="text-align: center;">2016</p>
<b>25. IMPULS I COORDINACIÓ DE LA COMISSIÓ TÈCNICA PER A LA MODERNITZACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS I DE LA XARXA DE QUALITAT</b>	<p>- Impulsar i coordinar les reunions de la Comissió Tècnica, almenys dues d'aquestes en la faceta de Xarxa de Qualitat, assumint les tasques de suport tècnic.</p>	<p style="text-align: center;">100%</p> <p>Després de la constitució de la nova CITEC el 22 de juliol de 2016, no correspon a la IGS l'impuls i la coordinació d'aquesta comissió sinó el de mantindre una col·laboració estreta amb el servei que, des del 2017, exerceix la secretaria de la Comissió (Servei de Simplificació, Qualitat i Assistència Tècnica a la Inspecció).</p>	<p style="text-align: center;">2016-2017</p>

#### 4. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
26. PROJECTE CARTA DE SERVEIS	- Elaborar un mapa de cartes de serveis com a instrument d'orientació estratègica en el qual es base el Pla d'extensió de cartes de serveis 2017-2018. Promoure des de la Inspecció una efectiva revisió del sistema de cartes de serveis, i executar un pla de revisió general de totes les cartes de serveis vigents que així se sol·liciten o que estan pendents de revisió per haver-se complert el termini legalment establert per a això.	100%	2016-2017
	- Elaborar i aprovar, a través de la CITEC, un pla d'extensió del sistema de cartes de serveis que, basat en el Mapa de cartes de serveis de la Generalitat, prioritze l'elaboració de cartes en aquells serveis de l'Administració que mantenen en la seua prestació un contacte directe amb la ciutadania.	100%	2016-2017
	- Culminar la revisió i millora, en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, de l'aplicació corporativa de cartes de serveis.	100%	2016

#### 4. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
27. AVALUACIONS DE QUALITAT	- Revisar el contingut de l'aplicació informàtica corporativa (SIGCAP), que s'està millorant des del punt de vista informàtic, a fi d'actualitzar els seus continguts, així com el sistema de puntuació.	100%	2016-2017
	- Realitzar una prova pilot (per a validar l'aplicació informàtica) i 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 desenvolupen almenys 2 autoavaluacions per conselleria en cada anualitat (2016 i 2017), d'acord amb el que preveu el projecte de decret pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes.	<p style="text-align: center;">20%</p> <p>Realitzada una prova pilot en la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.</p> <p>En l'exercici 2017, en el marc de la COSMIQ, es va sol·licitar la presentació de candidats, entre els distints departaments de les conselleries, per a la realització d'avaluacions de qualitat que integrarien el Pla que s'aprovaria en el 2018. Després de la reunió de la CITEC del 28 de febrer de 2018, es va aprovar el Pla d'autoavaluacions de qualitat mitjançant una resolució del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.</p>	2017
28. SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL MERCAT INTERIOR EUROPEU (IMI)	- Continuar les tasques de coordinació i ampliació de la implantació 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.	100%	2016-2017

#### 4. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>28. SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL MERCAT INTERIOR EUROPEU (IMI)</b>	- Gestionar les autoritats competents en el nostre àmbit, identificant i registrant, si és el cas, noves autoritats i garantint una actualització permanent de les dades registrades en el sistema per a totes les autoritats donades d'alta.	100%  Les tasques de coordinació i manteniment del sistema i l'activitat exercida en el nostre àmbit, en els dos anys d'execució del pla, es resumeixen en les següents dades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hem tramitat i registrat un total de 25 noves altes d'usuaris/àries del sistema (20 en 2016 i 5 en 2017) i 19 baixes (17 en 2016 i 2 en 2017). A totes les persones registrades com usuaris/àries nous se'ls ha impartit formació sobre el sistema IMI i el maneig de l'aplicació informàtica que li dona suport.</li> <li>• Mitjançant autoritats competents coordinades per nosaltres s'han produït un total de 93 intercanvis d'informació (48 en 2016 i 45 en 2017). D'aquestes:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 67 són sol·licituds d'informació requerides a altres països de la UE: 30 en 2016 (11 a Romania, 7 a Alemanya, 4 a Regne Unit, 3 a França, 2 a Itàlia, 2 a Polònia i 1 a Irlanda) i 37 en 2017 (6 a Regne Unit, 6 a Itàlia, 4 a Bulgària, 4 a Romania, 3 a Bèlgica, 3 a Letònia, 2 a Finlàndia, 2 a Alemanya, 2 a Suècia, 2 a Països Baixos, 1 a França, 1 a Polònia i 1 a Hongria).</li> <li>• 26 sol·licituds d'altres països de la UE ateses i respostes: 18 en 2016 (4 de Noruega, 3 d'Hongria, 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) i 8 en 2017 (3 d'Itàlia, 2 de Regne Unit, 1 d'Alemanya, 1 de França i 1 de Països Baixos).</li> </ul> </li> </ul>	2016-2017



#### 4. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
28. SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL MERCAT INTERIOR EUROPEU (IMI)	- Assegurar el funcionament eficaç de l'IMI, mantenint usuaris actius en totes les autoritats registrades i monitoritzant de forma contínua les sol·licituds en les quals intervinguen autoritats coordinades per nosaltres: control de la seua activitat, vigilància i supervisió de casos pendents (intervenint i contactant, si és el cas, amb la coordinació nacional i amb coordinadors d'altres estats membres) i transferència de les sol·licituds IMI rebudes a l'autoritat competent.	100%	2016-2017
	- Organitzar i impartir cursos de formació en el maneig i actualització del Sistema IMI, complementaris dels organitzats i oferits per l'Institut Nacional d'Administració Pública (INAP) i per la coordinació nacional del sistema.	100%	2016-2017

En l'exercici 2017, no s'han inclòs cursos de formació especialitzats en el programa de l'IVAP, per la qual cosa s'han impartit de manera individualitzada.

#### LÍNIA D'ACTUACIÓ: PARTICIPACIÓ EN GRUPS DE SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA (ADDENDA)

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
29. GRUP DE REGISTRE ELECTRÒNIC	Participació d'un/a inspector/a de serveis en el grup tècnic de treball de registre electrònic i de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre, creat després de l'acord de la CITEC de 21 de novembre de 2016, en el que s'instava la creació d'un grup de treball per a la simplificació de procediments administratius de l'Administració electrònica. Entre els reptes d'aquest grup de treball figura l'evolució de l'Administració cap a una tecnologia digital.	100%	2017

**COMPLIMENT TOTAL D'OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA**

**91 %**

## 5. COORDINACIÓ AMB ELS ÒRGANS SECTORIALS D'INSPECCIÓ

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>30. COORDINACIÓ AMB LES INSPECCIONS SECTORIALS (ÀMBITS SANITARI, D'EDUCACIÓ I DE SERVICIS SOCIALS)</b>	- Obtindre dels respectius òrgans o unitats de control i inspecció departamentals, a través de les dues reunions anuals de coordinació previstes en l'ordre esmentada (article 6), la informació corresponent als seus plans d'inspecció, a fi d'evitar possibles duplicitats d'accions de control o, si és el cas, per a proposar la inclusió d'actuacions específiques que s'estimen d'interès, amb la possibilitat també de programar i abordar accions conjuntes amb el concurs de la inspecció de serveis.	100%	2016-2017
	- Així mateix, s'ha de demanar informació del resultat final dels esmentats plans d'inspecció i informació relativa a les actuacions que es consideren d'interès per al millor exercici de la funció de control d'inspecció general dels serveis en el conjunt de l'Administració de la Generalitat.	Per part de la IGS, s'han designat vocals membres de la comissió, que inclou a 3 inspectors de serveis (un per cada sector), sense perjudici de la possibilitat d'incrementar aquesta participació en funció de les tasques conjuntes que es puguin desenvolupar.  S'han mantingut reunions semestrals de coordinació (2 per any).	
	- Fomentar entre tots els òrgans i unitats de control i inspecció l'intercanvi mutu d'experiències, de tècniques i procediments de treball, tractant de millorar-los i homogeneïtzar-los en la mesura que siga possible, dotant-los de continguts funcionals que s'adaptin a la permanent evolució i modernització de l'Administració pública.		
	- De forma específica i en 2016 s'ha d'enviar a les tres inspeccions sectorials (de sanitat, educació i serveis socials) un esborrany de possibles pautes de coordinació, que han de ser debatudes i aprovades en la primera reunió de coordinació efectuada en 2016, així com un protocol concret de tramitació de les denúncies que reba la Inspecció General de Serveis en aquests àmbits.	100%	2016
<b>COMPLIMENT TOTAL D'OBJECTIUS EN LES ACTUACIONS DE COORDINACIÓ AMB ELS ÒRGANS SECTORIALS D'INSPECCIÓ</b>		<b>100 %</b>	

## 6. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>31. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT</b>	-Mantindre contactes periòdics amb les subsecretaries de tots els departaments del Consell, la Direcció General de Funció Pública, l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT), la Intervenció General de la Generalitat i la Direcció General de Tecnologies de la Informació.	100%	2016-2017
<b>32. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ, EN L'ÀMBIT ESTATAL, AMB LA XARXA INTERADMINISTRATIVA DE QUALITAT</b>	<p>- Mantindre contactes amb òrgans semblants d'altres administracions dirigits, fonamentalment, a intercanviar i compartir informació i coneixement en matèries d'inspecció i avaluació.</p> <p>- Participar en els treballs del Comitè d'Avaluació de Polítiques Públiques creat en el si de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat i en aquells altres que, per raó de la matèria, puguen ser d'interés per a la inspecció general de serveis.</p>	100%	2016-2017

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: ACTUACIONS FORMATIVES DIRIGIDES FONAMENTALMENT A LA FORMACIÓ DEL PERSONAL QUE EXERCEIX FUNCIONS D'INSPECCIÓ EN LA NOSTRA ADMINISTRACIÓ (ADDENDA)

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>33. CURS D'AUDITORIES ÈTIQUES</b>	El curs té com a principal objectiu aprofundir en el concepte d'auditories ètiques i conèixer possibles metodologies, validades al sector públic, per a portar-les a terme.	100%	2017

## 6. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>34. CURS DE FORMACIÓ PER A INSPECTORS I PERSONES AMB COMPETÈNCIES D'INSPECCIÓ I CONTROL DE LES SUBSECRETARIES</b>	L'objectiu d'aquest 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 la funció mencionada. Així mateix, es pretén poder incrementar els coneixements sobre l'actuació específica realitzada per part d'altres òrgans o institucions de control de la Generalitat.	0% Aquest curs va quedar posposat atés que, en els mesos d'octubre i novembre, es van celebrar, en col·laboració amb les entitats beneficiàries de subvencions, 5 jornades formatives orientades a la prevenció de riscos i males pràctiques administratives. En particular, es van portar a terme: 1 seminari sobre "el sistema d'alertes ràpides"; 3 jornades sobre "corrupció 0" i "sistemes d'alertes per a la prevenció de casos de corrupció", i 1 congrés sobre el "sistemes d'alertes ràpides: perspectiva jurídica, experiència internacional, anàlisi de riscos, indicadors i males pràctiques". El fet que no es realitzara es justifica també per la necessitat de tindre una plantilla d'inspectors mínima consolidada i poder formar els nous inspectors/res de serveis la incorporació dels qual es va produir de forma gradual al llarg dels anys 2016-2017.	2017

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: POTENCIAR LA COL·LABORACIÓ AMB L'IVAP AFEGINT A LA FORMACIÓ QUE S'IMPARTEIX EN MATÈRIA DE QUALITAT I MERCAT INTERIOR EUROPEU UNA NOVA ACTUACIÓ FORMATIVA (ADDENDA)

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>35. CURS D'INTRODUCCIÓ A LA FUNCIÓ INSPECTORA</b>	Els objectius perseguits a través d'aquest curs es concreten a 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.	No avaluable. Curs no inclòs en el Pla de formació del personal al servei de la Generalitat de l'exercici 2017. D'altra banda, la Llei de la Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental preveu un curs específic de formació per al personal que en el moment de l'entrada en vigor de la llei ocupe llocs d'inspector o inspectora de serveis. Atés que l'aprovació es produirà en l'exercici 2018, es va considerar convenient posposar-lo.	2017

## 6. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: POTENCIAR LES ACTUACIONS DE COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GVA (ADDENDA)

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<b>36. 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</b>	Mantindre contactes per a abordar estratègies de coordinació conjunta en l'exercici de les seues competències.	100%	2016-2017
<b>37. COL·LABORACIÓ AMB LA DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS (DGTIC)</b>	Mantindre contactes per a abordar estratègies de coordinació conjunta en l'exercici de les seues competències.	100%	2016-2017
<b>38. COL·LABORACIÓ AMB L'INVASSAT</b>	Mantindre contactes per a abordar estratègies de coordinació conjunta en l'exercici de les seues competències.	100%	2016-2017
<b>39. COL·LABORACIÓ AMB LA DIRECCIÓ GENERAL DE FUNCIÓ PÚBLICA</b>	Mantindre contactes per a abordar estratègies de coordinació conjunta en l'exercici de les seues competències.	100%	2016-2017
<b>40. 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</b>	Mantindre contactes per a abordar estratègies de coordinació conjunta en l'exercici de les seues competències.	No avaluable  Amb el canvi de legislatura, i seguint les recomanacions de l'informe elaborat sobre aquest tema, es va considerar executat el pla anterior, excedint de les competències de la IGS, atés que l'execució d'un nou pla de control de l'absentisme del personal al servei de la Generalitat ha de ser assumit per qui exerceix competències sectorials sobre aquest tema.	2016-2017
<b>COMPLIMENT TOTAL D'OBJECTIUS EN LES ACTUACIONS DE COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES</b>			<b>89%</b>

## 7. JORNADES I ESDEVENIMENTS

### LÍNIA D'ACTUACIÓ: ORGANITZAR, DESENVOLUPAR I/O PARTICIPAR EN JORNADES I ESDEVENIMENTS (ADDENDA)

ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<p><b>41. ORGANITZAR UNA TROBADA D'INSPECCIONS GENERALS DE SERVEIS DE COMUNITATS AUTÒNOMES I L'AGE, DIRIGIDES A INTERCANVIAR CONEIXEMENT I EXPERIÈNCIA PRÀCTICA EN L'EXERCICI DE LES FUNCIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL QUE DESENVOLUPEN AQUESTS ÒRGANS EN LES DIFERENTS ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES</b></p>	<p>Promoure la realització d'un fòrum de trobada amb la finalitat de reflexionar sobre el desenvolupament actual de les inspeccions de serveis i sobre els reptes actuals i de futur als quals han i hauran d'enfrontar-se aquests òrgans de control intern.</p> <p>També es pretén intercanviar i compartir coneixement, bones pràctiques i experiències relacionades amb aquests òrgans de control.</p>	<p>No avaluable</p> <p>Es va treballar en el disseny de la trobada. No obstant això, la dissolució en 2017 de l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i de la Qualitat dels Serveis (AEVAL) va motivar que la Xarxa Interadministrativa de Qualitat dels Serveis Públics (fòrum de cooperació interadministrativa en matèria d'avaluació i qualitat dels serveis), que coordinava aquesta Agència, deixara d'existir. Atés que, a través d'aquesta Xarxa s'han canalitzat les relacions de la IGS amb l'AGE i amb altres comunitats autònomes, es va decidir posposar aquesta actuació i traslladar-la al pla següent.</p>	2017
ACTUACIÓ O PROJECTE	OBJECTIU	% COMPLIMENT	EXERCICI
<p><b>42. PARTICIPAR EN LA REUNIÓ DEL CENTRE LLATINOAMERICÀ D'ADMINISTRACIÓ PER AL DESENVOLUPAMENT (CLAD) QUE ESTÀ PREVIST QUE ES REUNISCA ENGUANY A MADRID A FINALS DE 2017</b></p>	<p>Participar en el Congrés internacional del Centre Llatinoamericà d'Administració per al desenvolupament (CLAD) a celebrar a Madrid. El CLAD és un organisme que es va crear amb la idea d'establir una entitat que tinguera com a eix de la seua activitat la modernització de les administracions públiques, un factor estratègic en el procés de desenvolupament econòmic i social.</p>	<p>No avaluable</p> <p>Del 14 al 17 de novembre es va celebrar a Madrid el XXII Congrés Internacional del CLAD sobre la Reforma de l'Estat i de l'Administració Pública. Atés que el projecte del "Sistema d'Alertes Ràpides" no estava suficientment avançat, no va poder realitzar-se cap presentació d'aquest i la participació de la Inspecció General de Serveis, en aquest congrés, va quedar limitada a l'assistència del subsecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, òrgan directiu de qui depèn la IGS i a la presentació d'un pòster divulgatiu sobre el "Sistema d'Alertes Ràpides", amb informació general del projecte i de contacte, dirigida a altres organitzacions que puguen mostrar interès a conèixer o a col·laborar en aquest projecte.</p>	2017

**COMPLIMENT TOTAL D'OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS DE JORNADES I ESDEVENIMENTS**

**No avaluable**



## V. CONCLUSIONS DE L'AVALUACIÓ DEL PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2016-2017

Després de l'avaluació del Pla biennal 2016-2017, cal concloure una execució satisfactòria en haver aconseguit un **grau de compliment del 95%**, màximament si tenim en compte que la dotació de recursos de la IGS, en l'inici de l'execució del pla, era molt inferior a la que hi ha en finalitzar-ne l'execució i que l'esmentada incorporació s'ha produït d'una forma gradual, consolidant una estructura que ha permès en poc més de dos anys triplicar el nombre d'inspectors/res de serveis.

De les 36 actuacions considerades com avaluables pels motius que s'han assenyalat en aquest informe, 5 actuacions – incloses en les línies d'actuació “actuacions ordinàries d'inspecció i control”, “elaboració i tramitació d'actuacions normatives”, “actuacions extraordinàries”, “avaluacions de qualitat” i “actuacions dirigides a la formació d'inspectors/res” - no han sigut executades en la totalitat, i han quedat, per causes degudament justificades, posposades per a ser incorporades en el pla següent. En la taula següent es recull i detalla el grau de compliment del pla per línies d'actuació:

LÍNIES D'ACTUACIÓ	% DE COMPLIMENT
ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL	93
ACTUACIONS NORMATIVES	80
ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL	90
ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA	91
COORDINACIÓ AMB ELS ÒRGANS SECTORIALS D'INSPECCIÓ	100
COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	89
JORNADES I ESDEVENIMENTS	NE
<b>COMPLIMENT TOTAL DEL PLA DE LA IGS 2016-2017</b>	<b>95</b>

NE: No evaluable



<b>ANNEXOS</b>	
<b>ANNEX I</b>	<b>DISTRIBUCIÓ DE DENÚNCIES PER DEPARTAMENT, ORGANISME O ENTITAT</b>
<b>ANNEX II</b>	<b>ATENCIÓ I RESOLUCIÓ D'ENCÀRRECS I PETICIONS EXTRAORDINÀRIES REALITZADES</b>
<b>ANNEX III</b>	<b>CARTES DE SERVEIS</b>





### Annex I: DISTRIBUCIÓ DE DENÚNCIES PER DEPARTAMENT, ORGANISME O ENTITAT

CONSELLERIA/ORGANISME O ENTITAT	2016	2017
Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	7	3
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	5	7
Educació, Investigació, Cultura i Esport	5	6
Sanitat Universal i Salut Pública	3	9
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	4	-
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	2	3
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	3	3
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	1	-
Entitat d'Infraestructures de la Generalitat (EIGE)	1	-
INVASSAT	3	12
Institut Valencià d'Administració Tributària (IVAT)	1	-
Servei Valencià d'Ocupació (SERVEF)	1	-
Institut Valencià d'Investigacions Agràries (IVIA)	1	-
Institut Valencià d'Art Modern (IVAM)	1	-
Institut Valencià de Cultura	-	1
Institut Valencià d'Acció Social (IVAS)	-	1
Altres	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>46</b>

NOTA: S'hi inclouen les denúncies per presumpte assetjament laboral en totes les formes.



## Annex II

<b>ATENCIÓ I RESOLUCIÓ D'ENCÀRRECS I PETICIONS EXTRAORDINÀRIES 2016-2017</b>		
<b>DEPARTAMENTS I/O ENTITATS</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>ESTAT A 31/12/2017</b>
Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.  Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.  Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural.  Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques  Valenciana d'Aprofitament Energètic de Recursos, SA (VAERSA) (2 actuacions).  Fundació per al Foment de la Investigació Sanitària i Biomèdica de la Comunitat Valenciana (FISABIO).  Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR)  Institut Valencià d'Acció Social (IVAS).	- 7 peticions de les subsecretàries de les conselleries o direccions generals de les entitats afectades.  - 2 denúncies anònimes.	- 6 actuacions executades i resoltes.  - 3 actuacions en execució i pendents de finalitzar amb un grau d'execució del 80%, 70% i 60%, respectivament.



### Annex III

CARTES DE SERVEIS		
CONSELLERIES	NOVES CARTES REALITZADES	CARTES DEIXADES SENSE EFECTE
AGRICULTURA, MEDI AMBIENT, CANVI CLIMÀTIC I DESENVOLUPAMENT RURAL	- Centre d'Informació i Documentació Ambiental (CIDAM)	
	- Educació ambiental (CEACV).	
ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL	- Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana	- Línia 900 Servef
	- Competitivitat empresarial (IVACE)	
	- Xarxa de centres Servef d'ocupació	
	- Xarxa de Centres Servef de Formació (*)	
EDUCACIÓ, INVESTIGACIÓ, CULTURA I ESPORT	- Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu	
HISENDA I MODEL ECONÒMIC	- Institut Valencià d'Administració Tributària (IVAT)	- Centre de Sistemes d'Informació
	- Seu Electrònica	
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES	- Atenció residencial per a persones majors dependents	-Títols de família nombrosa
	- Centre de dia per a persones majors dependents.	
PRESIDÈNCIA	- Museu de les Ciències Príncep Felip (*)	
	- Hemisfèric (*)	
	- Oceanogràfic (*)	
SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA	- Centres de salut pública	
	- Programa de Donació i Trasplantaments	
TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ	- Portal de Transparència	
HABITATGE, OBRES PÚBLIQUES I VERTEBRACIÓ DEL TERRITORI	- MetroValencia (*)	- Habitatge
	- Tram d'Alacant (*)	

Cartes de serveis ja publicades en el DOGV a 31/12/2017.

*Nota: El pla d'extensió de cartes de serveis comprén els exercicis 2017-2018, per tant incorpora accions que superen l'horitzó temporal del pla ací avaluat. Les cartes de serveis relacionades en aquesta taula han sigut totes elaborades en 2017, si bé moltes seran aprovades i publicades de forma definitiva en 2018.*