

# INFORME D'AVALUACIÓ DEL PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2018-2019



CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I  
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i  
Modernització de l'Administració Pública  
Inspecció General de Serveis

## INFORME FINAL D'AVALUACIÓ

(ABRIL\_2020)



## ÍNDEX

<b>I. RESUM EXECUTIU</b>	<b>3</b>
<b>II. INTRODUCCIÓ</b> II.a) EL PLA DE LA IGS 2018-2019: OBJECTIUS GENERALS II.b) AVALUACIÓ REALITZADA DESPRÉS DEL SEU PRIMER ANY D'EXECUCIÓ	<b>12</b>
<b>III. RECURSOS ASSIGNATS</b>	<b>17</b>
<b>IV. CRITERIS D'AVAUACIÓ UTILITZATS</b>	<b>19</b>
<b>V. RESULTATS ACONSEGUITS</b> V.a) EXECUCIÓ GLOBAL V.b) EXECUCIÓ PER LÍNIES ESTRATÈGIQUES/GRUPS DE PROCÉS	<b>21</b>
<b>VI. EFECTIVITAT DE L'ACCIÓ INSPECTORA</b>	<b>24</b>
<b>VII. RESULTATS DEL SISTEMA D'ALERTES</b>	<b>43</b>
<b>VIII. CONCLUSIONS DE L'AVAUACIÓ</b>	<b>49</b>
<b>ANNEX I: TAULES DE RESULTATS ACONSEGUITS</b>	<b>55</b>
<b>ANNEX II: TAULES I GRÀFICS DE L'EFECTIVITAT DE L'ACCIÓ INSPECTORA</b>	<b>81</b>



## I. RESUM EXECUTIU

L'Informe d'avaluació del Pla de la Inspecció General de Serveis 2018-2019 s'elabora, aquesta és la seua finalitat, en resposta a un doble mandat legal:

- Acomplir la **Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana**, que en el seu article 9.3.2.l) expressament assenyala i **ordena publicar anualment el pla i els informes anuals de la Inspecció General de Serveis** de la Generalitat (d'ara en avant IGS), amb l'objectiu de promoure la transparència informativa en l'exercici de l'activitat pública i la rendició de comptes davant la ciutadania.
- Acomplir així mateix dues previsions recollides en la **Llei 22/2018, de 6 de novembre, 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**: la primera d'elles (article 9.1) relativa a l'obligació de **donar compte al Consell**, anualment i a través de l'informe anual d'avaluació, **de la gestió realitzada**, incloent en el seu informe una valoració del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme, així com dels problemes de funcionament detectats en els òrgans i unitats objecte de control i, la segona (article 29), en relació amb l'**avaluació periòdica del Sistema d'Alertes** regulat en aquesta llei, que ordena realitzar una anàlisi i avaluació d'aquest, anàlisi que s'integrarà com un apartat específic d'aqueix mateix informe anual d'avaluació.

Després de donar compte al Consell, aquest informe d'avaluació i d'acord amb la previsió continguda en l'article 9 de la Llei abans citada, serà **remés a les Corts i a l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana**.

La valoració que fem del grau d'execució del Pla IGS 2018-2019 en aquest **resum executiu** es realitza través d'avaluar el grau de compliment dels **12 objectius generals** recollits en aquest pla i sobre el compliment del qual ens pronunciem, a continuació, fent una valoració individualitzada dels principals **resultats aconseguits**, expressats en termes d'assoliment o consecució:

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
1	Dotar a la IGS d'una norma amb rang de llei que aclarisca i reforce el seu paper, com a màxim òrgan de control intern de la Generalitat, alhora que consolide i complete la seua estructura i	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aprovada i publicada la Llei 22/2018, de 6 de novembre, 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 (DOGV núm. 8419 de 8.11.2018).</b></li> <li>• S'ha elaborat un <b>esborrany de projecte de Decret de desenvolupament de la llei anterior</b> la tramitació de la qual es</li> </ul>



dotació.	<p>promourà en el següent exercici (2020).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des de l'any 2015 i fins a l'actualitat, la dotació de <b>recursos personals de la IGS quasi s'ha quadruplicat</b>. En 2019 es va crear i va cobrir el lloc d'<b>Inspector/a General de Serveis</b>, amb rang de subdirecció general.</li> <li>La major part de les accions contingudes en aquest pla s'han assumit amb <b>mitjans propis</b>. No obstant això i <b>per al desenvolupament del Sistema d'Alertes Ràpides (projecte SALER)</b> s'han destinat (amb el detall que s'indica en l'apartat III d'aquest informe) un total de 94.102,18 €.</li> </ul>
----------	---

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
2	Desenvolupar eines efectives que permeten a la IGS analitzar i detectar riscos de manera preventiva en llaures a previndre les males pràctiques administratives i la corrupció.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El <b>Sistema d'Alertes (SALER)</b> ja disposa d'una <b>versió inicial en producció que està oferint els seus primers resultats</b>: informes relatius a contractació i subvencions que podran tindre, en el futur, una gran incidència en la reducció de la despesa pública o la possibilitat d'investigar relacions entre persones físiques i/o jurídiques en concretes actuacions d'inspecció. <b>Es disposa així</b>, transcorregut el primer any des de la seua aprovació, <b>d'una funcionalitat bàsica</b> que permet emmagatzemar informació, el control d'accés d'usuaris i l'execució dels processos d'extracció, transformació i càrrega de dades, de determinats sistemes d'informació en les tres primeres àrees de risc que han sigut prioritzades: contractació, subvencions i caixa fixa. A això s'afeg l'Àrea de conflicte d'interessos i altres fonts d'informació que són complementàries a la resta d'àrees.</li> <li>En suport del sistema i en desenvolupament de la Llei 22/2018 citada en el punt anterior cal destacar, també, l'elaboració, aprovació i publicació del <b>Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell, pel qual es regula la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental</b>, comissió que promourà la coordinació i col·laboració dels diferents departaments del Consell en l'estudi i seguiment dels riscos d'irregularitats i males pràctiques en la gestió administrativa i serà l'encarregada d'aprovar el futur mapa d'avaluació de riscos, bàsic en el desenvolupament d'aquest Sistema d'Alertes.</li> <li>En aquest moment el SALER <b>incorpora una sèrie de bases de dades (informació del Registre Oficial de Contractes i de l'àrea de caixa fixa de la GVA publicada a través de GVA-Oberta, Registre d'Ajudes i Subvencions de la GVA, Registre de Control de Conflictes d'Interessos i Butlletí Oficial del</b></li> </ul>



	<p><b>Registre Mercantil</b>), algunes de les quals s'aniran substituint progressivament per altres en les quals la DGTIC ja està treballant i que comportaran una important millora en la quantitat i qualitat de la informació utilitzada (nova aplicació GVA-Contractes i nova aplicació ESTER en substitució de l'actual sistema corporatiu de gestió de subvencions SUGUS). Així mateix s'ha gestionat la incorporació de la informació procedent de la <b>Base de dades de Titularitats Reals i la Base de dades de Persones amb Responsabilitat Pública</b> l'accés de la qual ens ha facilitat el Consell General del Notariat, a través del corresponent conveni i s'està avançant per a formalitzar amb el Col·legi de Registradors d'Espanya un acord similar que ens permeti substituir l'actual utilització que fem de la informació publicada en el BORME per un accés directe a la informació del registre mercantil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El SALER es recolza i utilitza en l'actualitat un important nombre d'eines informàtiques (Base de dades Oracle, Sistema IBM Cognos d'anàlisi de dades, Base de dades de Grafs Neo4J, Eina Kettle per a l'extracció i càrrega de dades) i s'està avaluant la possibilitat d'utilitzar en un futur immediat eines per a la visualització de grafs i per a l'aprenentatge automàtic i ús d'intel·ligència artificial).</li> </ul>
--	--

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
3	Desenvolupar un sistema integrat de gestió i informació propi que ordene i agiliti tots els processos desenvolupats per la IGS, optimitze els seus recursos i millore la seua productivitat, i tot això en llaures a aconseguir la màxima qualitat i efectivitat en el compliment de la seua missió.	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han definit els requeriments funcionals del sistema de gestió de la IGS i s'han elaborat els corresponents manuals en els tres procediments que conformaran aquest sistema: atenció a denúncies generals, denúncies per assetjament i actuacions extraordinàries d'inspecció.</li> <li>L'aplicació informàtica de suport a aquest sistema (GEISER), elaborada per la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC), estava molt avançada en acabar l'any 2019 i la seua posada en marxa efectiva es produirà en 2020.</li> </ul>

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
4	Prioritzar i dirigir accions específiques, en diferents àmbits de gestió, per a fer un efectiu control de legalitat en les actuacions de l'administració de la	<p>En execució del Pla IGS 2018-2019 s'han desenvolupat <b>18 actuacions de control i inspecció</b> (6 ordinàries i 12 extraordinàries), amb el següent detall:</p> <p><b>Actuacions ordinàries:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subvencions en concurrència competitiva</li> </ul>



<p><b>Generalitat i el seu sector públic instrumental.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractació en l'àmbit del sector públic instrumental.</li> <li>• Estudi i anàlisi de la gestió del patrimoni immobiliari de la Generalitat.</li> <li>• Anàlisi de riscos d'aparició d'irregularitats i males pràctiques en els procediments de selecció de personal en l'àmbit de la Funció Pública Valenciana.</li> <li>• Anàlisi dels procediments de concessió, seguiment i control d'autoritzacions de compatibilitat per a l'exercici d'activitats privades en l'àmbit de la funció pública.</li> <li>• Avaluació del grau d'implantació de les auditories internes en les Entitats del Sector Públic Instrumental de la Generalitat.</li> </ul> <p><b>Actuacions extraordinàries:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amb caràcter d'actuació extraordinària durant els dos anys d'execució del pla s'han realitzat un total de <b>12 actuacions</b> que afecten els departaments competents en matèries d'Agricultura, Justícia, Sanitat, Economia, Presidència i entitats del sector públic instrumental. Així mateix es van iniciar en 2019, 3 actuacions extraordinàries més que per presentar-se en l'últim trimestre de l'any, continuen la seua tramitació i finalitzaran l'any 2020.</li> </ul>
--	---

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
<p><b>5</b></p>	<p><b>Fer un seguiment efectiu del grau de compliment de les recomanacions de millora formulades per la IGS en desenvolupament d'aquelles actuacions d'inspecció i control més rellevants executades en anys anteriors.</b></p>	<p>Inclòs com un apartat fonamental de la rendició de comptes (vegeu objectiu 12), la IGS ha realitzat un <b>seguiment de l'efectivitat de l'acció inspectora</b> que, en execució d'aquest pla, s'ha dirigit a avaluar, on ha sigut possible, el grau de compliment de les <b>176 recomanacions</b> derivades de les actuacions d'inspecció realitzades (en execució d'un total de <b>122 denúncies i 22 actuacions ordinàries, extraordinàries i de seguiment</b>).</p> <p>Més enllà d'aquest seguiment general, la IGS ha realitzat <b>3 informes específics de seguiment d'actuacions prèvies</b> que, per la seua importància i rellevància, requerien una atenció especial, totes elles valoratives del grau de compliment de les recomanacions dictades en el seu moment, referides:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de València (actuació de seguiment que pel seu impacte va ser amplificada, en els seus objectius i abast, als IMLCF d'Alacant i Castelló). Cal destacar en aquesta actuació que fruit de les recomanacions formulades i ateses s'ha produït un <b>estalvi per a la ciutadania</b> que s'estima en <b>1,5 milions d'euros per any</b>.</li> <li>• Concessions portuàries.</li> <li>• Procediments sancionadors en matèria mediambiental.</li> </ul>



Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
6	Prestar una atenció efectiva i àgil a les denúncies, queixes i reclamacions presentades davant la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant l'execució d'aquest pla 2018-2019 s'han presentat i atés un total de <b>122 denúncies</b>. D'elles <b>25 per presumpte assetjament laboral</b> (cap d'elles per assetjament sexual o raó de sexe).</li> <li>S'han atés un total de <b>138 queixes de segona instància</b>, queixes tramitades per la IGS per incompliments del deure de resposta a queixes inicials presentades davant diferents òrgans de l'administració (150 si es consideren 12 "queixes" més que es van atendre, encara que no van ser qualificades de tals).</li> </ul>

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
7	Promoure l'excel·lència en la gestió i la millora de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat a través de l'ús i generalització de les cartes de serveis i la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Realitzades un total de 10 autoavaluacions de qualitat</b> en execució del pla 2018-2019, un terç de les inicialment programades a causa de la coincidència en 2019 amb un període electoral i la posterior posada en marxa dels canvis necessaris en l'estructura orgànica i funcional, circumstàncies que han determinat que moltes de les autoavaluacions inicialment previstes s'hagen posposat.</li> <li>En execució del pla d'extensió i revisió de cartes de serveis 2017-2018, que va ser prorrogat a 2019, <b>s'han elaborat i/o revisat un total de 44 cartes de serveis</b>.</li> <li>En matèria de simplificació i cooperació interadministrativa la IGS ha continuat exercint les tasques pròpies (extensió i manteniment del sistema, formació, suport i assistència tècnica) de la <b>coordinació autonòmica del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI)</b>.</li> </ul>

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
8	Contribuir al bon govern de la Generalitat i millorar el funcionament de la seua administració a través de la realització d'auditories, anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Realitzada</b>, a petició de la conselleria competent en la matèria, <b>una anàlisi organitzativa d'un centre de Recepció de Menors</b> (actuació realitzada en col·laboració amb les inspeccions sectorials de sanitat, educació i serveis socials) del qual es van derivar una sèrie de recomanacions de millora en la seua majoria ateses.</li> <li>Encara que sense aquest enfocament inicial, durant l'execució del Pla <b>moltes de les actuacions ordinàries i extraordinàries</b> (8 d'un total de 18) formulen conclusions i recomanacions dirigides específicament a millorar l'organització i funcionament dels òrgans directius que han sigut objecte d'actuacions d'inspecció i control.</li> </ul>

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
9	Potenciar i desenvolupar una	Cal destacar les relacions de coordinació i col·laboració plasmades



efectiva política d'aliances i col·laboracions, en aquelles matèries competència de la IGS, amb altres òrgans de control interns i externs de la mateixa Generalitat i d'altres administracions públiques.

en l'assistència a reunions i contactes mantinguts amb:

- **Amb les diferents sotssecretaries** de totes les conselleries en el desenvolupament d'actuacions d'inspecció i control.
- **Amb els diferents departaments del Consell** en matèria de qualitat a través de la **Comissió de simplificació i millora de la Qualitat (COSMIQ)** dependent de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana (CITEC).
- Amb l'**IVAP i l'EVES**, òrgans responsables de formació de la Generalitat, amb qui la IGS col·labora en la formació relacionada amb la gestió de qualitat i amb l'exercici d'alguna funció inspectora (en concret la relacionada amb l'assetjament laboral).
- Amb òrgans directius amb competències de tipus transversal, com la **DGTIC, DG de Funció Pública i amb INVASSAT**.
- Amb altres òrgans i institucions, en matèries d'interés comú, com són: la **Intervenció General**, amb l'**Oficina de Suport al Consell de Transparència, Oficina de conflicte d'Interessos, Síndic de Greuges i Sindicatura de Comptes**.
- Amb l'**Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraus i la Corrupció de la Comunitat Valenciana**, amb qui s'ha elaborat un protocol/acord de col·laboració l'aprovació definitiva del qual es formalitzarà en 2020.
- Amb l'**Administració General de l'Estat (AGE)**, en matèria de qualitat, assistint i participant activament en les reunions i treballs realitzats en el si de la **Xarxa Interadministrativa de Qualitat**.
- Amb l'**AGE i la resta d'administracions autonòmiques** amb els qui mantenim contactes freqüents i trobades. En 2018 la IGS va organitzar i va albergar, amb gran èxit d'assistència i participació, la **Primera Trobada de les Inspeccions Generals de Serveis de les administracions públiques espanyoles**.

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
10	Exercir una coordinació efectiva dels òrgans sectorials d'inspecció de la Generalitat, conjuminant esforços i evitant duplicitats en el desenvolupament de les seues actuacions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'ha mantingut una col·laboració estreta amb les <b>inspeccions sectorials en els àmbits de Sanitat, Educació i Serveis Socials</b> dirigides a evitar duplicitats en les accions de control i inspecció realitzades en execució dels seus respectius plans, intercanviar informació i coneixement, celebrant les dues reunions de la corresponent comissió de coordinació regulada per Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.</li> <li>• En exercici de la labor de col·laboració, en 2018, es va realitzar una <b>actuació conjunta</b>, dirigida i coordinada per la IGS, <b>en la qual van participar les tres inspeccions sectorials</b> (actuació recollida en els assoliments assenyalats en l'objectiu 8 d'aquest</li> </ul>





resum executiu).

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
11	Reforçar i potenciar la formació del personal adscrit a la IGS i la seua participació activa en actes i esdeveniments relacionats amb matèries de la seua competència.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En execució del pla s'han realitzat, a través de l'IVAP, dos <b> cursos de perfeccionament del personal inspector</b> (un per any), acomplint la previsió continguda en l'article 6.2 de la Llei 22/2018. A aquests cursos van ser convidats i van assistir diferents professionals de les inspeccions sectorials i d'altres òrgans de control.</li> <li>• Diferent personal de la IGS, inclòs el personal de suport administratiu a la inspecció, en aquest període, <b>va assistir i/o va participar</b> activament, en aquest període, en <b> cursos formatius i/o esdeveniments relacionats amb l'exercici de les seues competències (10 activitats en total)</b>, amb el detall que s'assenyala en la taula 3 de l'Annex I de Resultats d'aquest informe.</li> </ul>

Nº	OBJECTIU GENERAL	ASSOLIMENT/S ACONSEGUIT/S
12	Visibilitzar i posar en valor el treball desenvolupat per la IGS a través de desenvolupar accions dirigides a garantir la màxima transparència en la seua actuació i la permanent rendició de comptes.	<p>La IGS <b>ha publicat i difós la següent informació</b> (a través de la pàgina web de la conselleria d'adscripció i del portal GVA-Oberta):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pla de la IGS 2018-2019</b>, aprovat el 31 de gener de 2018 i publicat en el DOGV (Núm. 8256, de 16 de març).</li> <li>• <b>Informe de resultats final</b> de l'execució del <b>pla de la IGS anterior 2016-2017</b> (publicat en el primer trimestre de l'exercici 2018).</li> <li>• <b>Informe de resultats del Pla IGS 2018-2019 corresponent al seu primer any d'execució</b> (publicat en 2019).</li> <li>• <b>Fitxes resum de totes les actuacions desenvolupades: 178 fitxes publicades</b> en eixos dos anys.</li> <li>• <b>Carta de serveis de la IGS</b> elaborada i publicada en 2018 (DOGV núm. 8251, de 9 de març) que recull i publicita compromisos de qualitat que la IGS assumeix enfront de la ciutadania.</li> <li>• Finalment, s'ha realitzat una <b>avaluació del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades per la IGS en les actuacions objecte de control</b>, que han aconseguit un total de 122 denúncies i 22 actuacions ordinàries, extraordinàries i de seguiment. D'elles es deriven un total de <b>176 recomanacions</b> que s'han dirigit a un total de <b>70 destinataris</b> en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental. Com a resultat d'aquesta activitat, les recomanacions formulades per aquesta inspecció són valorades i acceptades pels òrgans directius afectats, observant-se que, a vegades, les dificultats en la implementació d'aquestes mesures no deriven d'una falta de</li> </ul>



voluntat sinó d'una insuficient dotació de recursos humans, econòmics i/o tecnològics o de la necessitat de normatives, la qual cosa comporta lògics retards en l'adopció efectiva d'algunes de les recomanacions proposades.

D'acord amb la informació anterior, considerem que **s'ha donat complida resposta als 12 objectius generals inclosos en el Pla IGS 2018-2019**, a través de les diferents accions desplegades durant els dos anys que ha durat la seua execució.

Un major detall de les accions desenvolupades, els principals assoliments de les quals hem destacat en aquest resum executiu, així com del seu grau de compliment expressat en termes d'execució percentual ponderada, es recull en l'**apartat V** d'aquest informe de resultats i en les taules de l'**Annex I** que el desenvolupen. D'acord amb això, el **grau d'execució del pla (Percentatge d'Execució Ponderada Global) ha aconseguit un 91%**, percentatge que es considera plenament satisfactori.

El **percentatge ponderat** obtingut **per tipologia de processos** aconsegueix el següent grau d'execució: **92% per a processos estratègics, 89% en processos operatius i 100% per als de suport**. Encara sent igualment satisfactori, el menor percentatge ponderat d'execució en alguns processos estratègics i operatius ha sigut conseqüència, sobretot, d'haver hagut de posposar algunes actuacions normatives -que han sigut incloses en el següent pla- i per la menor execució de les actuacions complementàries de modernització i millora de la qualitat (73% i 60% respectivament). Eixa menor execució es justifica, en tots dos casos, per la coincidència en 2019 amb un període electoral i l'aprovació d'una nova estructura de govern que va suposar la reordenació de tota la Generalitat i la seua estructura orgànica i funcional, incloent el canvi d'adscripció i seua física de la mateixa IGS. Al costat d'això i més important, en 2019, es va veure incrementat el nombre de denúncies ateses (en un 84% respecte de l'any anterior) i el nombre d'actuacions extraordinàries (no previstes inicialment) i que han representat, eixe any, un 55% de totes les actuacions d'inspecció i control realitzades.

Finalment, destacar també en aquest resum executiu els **dos apartats específics** que es recullen en aquest informe, **acomplint les previsions contingudes en la Llei 22/2018, de 6 de novembre** (Articles 9 i 29 respectivament), de la Generalitat abans citada:

- Un primer apartat (que es descriu amb detall en l'apartat VI d'aquest informe) d'avaluació **del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades per la IGS** en les actuacions objecte de control.
- I el segon (Apartat VII) relatiu a la primera **avaluació periòdica realitzada del Sistema d'Alertes (SALER)** ja implantat.

Aquests apartats són especialment importants perquè sintetitzen, millor que cap altre, l'impacte i repercussió que tenen aquelles actuacions de la Inspecció General de Serveis que responen, més



estricteament, amb el compliment de la part més rellevant de la seua missió: la referida a vetllar pel compliment de la legalitat i la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, així com pel ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència i equitat, exigibles a totes les organitzacions públiques que integren la nostra administració.

A tots dos apartats ens hem referit en les taules anteriors incloses en aquest resum executiu (vegeu objectius 2, 5 i 12), que considerem sintetitza i dóna una visió general de l'alt grau de compliment del Pla de la Inspecció General de Serveis executat en els exercicis 2018 i 2019.



## II. INTRODUCCIÓ

L'**objecte** del present informe és acomplir l'exigència normativa de dur a terme un procés d'avaluació sobre les accions i/o projectes desenvolupats per la IGS en execució del seu pla d'actuació 2018-2019 (d'ara en avant Pla IGS\_2018-2019), que va ser aprovat a proposta de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, per Resolució de 31 de gener de 2018, del Sotssecretari de la llavors Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació (Resolució publicada en el DOGV número 8256, de 16 de març de 2018).

L'exigència normativa que empara la realització d'aquest informe ve recollida en l'article 9 de la recent **Llei 22/2018, de 6 de novembre, 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** que estableix que, amb caràcter anual, la Inspecció General de Serveis (d'ara en avant IGS) donarà compte al Consell de la gestió realitzada en desenvolupament del seu pla d'actuació. Així mateix, 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 recull l'obligació de desenvolupar les actuacions de la IGS a través del corresponent pla.

Al costat de l'anterior cal assenyalar que la IGS, amb rang de subdirecció general i el pla biennal de la qual ací s'avalua, ha passat a dependre orgànicament de la **direcció general de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública**, òrgan directiu dependent de la conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que ha assumit la competència d'inspecció general de serveis, en compliment del Decret 5/2019, de 16 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen el número i la denominació de les conselleries, i les seues atribucions.

L'informe d'avaluació que ací es presenta **s'estructura**, sense comptar el resum executiu ni aquest apartat introductori, **en sis apartats** que analitzen per aquest ordre: la metodologia d'avaluació utilitzada, els recursos assignats a la IGS per al seu desplegament, els resultats aconseguits en els seus dos anys d'execució, l'efectivitat i impacte de l'actuació inspectora a partir de valorar les comunicacions rebudes del grau de compliment de les recomanacions recollides en els informes emesos per la IGS, l'avaluació dels resultats obtinguts del Sistema d'Alertes (SALER) i, finalment, un apartat de conclusions de l'avaluació global realitzada.

Finalment, assenyalar que, igual que es va fer amb el mateix pla de la IGS i el primer informe d'avaluació elaborat després de complir-se el seu primer any de vigència, aquest informe final d'avaluació serà publicat també, després de la seua remissió al Consell, en el portal de



transparència GVA-Oberta i això en compliment del que es disposa 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, així com en la pàgina web de la conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública a través del següent enllaç:

<http://www.justicia.gva.es/es/web/planificacion-estrategica-calidad-y-modernizacion/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados>

A continuació i abans d'abordar el mateix informe final de resultats resulta imprescindible fer una referència breu, en aquesta introducció i en primer lloc, als objectius generals inicialment plantejats i al seu desplegament seguint un esquema de gestió per processos i, en segon lloc, incloure una explicació dels canvis que es van aprovar en la formulació inicial d'aquest pla, després de l'avaluació realitzada en concloure el seu primer any d'execució.

## II.a) EL PLA DE LA IGS\_2018-2019: OBJECTIUS GENERALS

El pla de la Inspecció General de Serveis 2018-2019 (d'ara en avant Pla IGS), aprovat el 31 de gener de 2018 i amb un horitzó temporal de dos anys, es va marcar dotze **objectius generals**, que reproduïm a continuació:

1. Dotar a la IGS d'una norma amb rang de llei que aclarisca i reforce el seu paper, com a màxim òrgan de control intern de la Generalitat, alhora que consolide i complete la seua estructura i dotació.
2. Desenvolupar eines efectives que permeten a la IGS analitzar i detectar riscos de manera preventiva en llaures a prevenir les males pràctiques administratives i la corrupció.
3. Desenvolupar un sistema integrat de gestió i informació propi que ordene i agilita tots els processos desenvolupats per la IGS, optimitze els seus recursos i millore la seua productivitat, i tot això en llaures a aconseguir la màxima qualitat i efectivitat en el compliment de la seua missió.
4. Prioritzar i dirigir accions específiques, en diferents àmbits de gestió, per a fer un efectiu control de legalitat en les actuacions de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
5. Fer un seguiment efectiu del grau de compliment de les recomanacions de millora formulades per la IGS en desenvolupament d'aquelles actuacions d'inspecció i control més rellevants executades en anys anteriors.
6. Prestar una atenció efectiva i àgil a les denúncies, queixes i reclamacions presentades davant la IGS.
7. Promoure l'excel·lència en la gestió i la millora de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat a través de l'ús i generalització de les cartes de serveis i la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat.
8. Contribuir al bon govern de la Generalitat i millorar el funcionament de la seua administració a través de la realització d'auditories, anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència.



9. Potenciar i desenvolupar una efectiva política d'aliances i col·laboracions, en aquelles matèries competència de la IGS, amb altres òrgans de control interns i externs de la mateixa Generalitat i d'altres administracions públiques.
10. Exercir una coordinació efectiva dels òrgans sectorials d'inspecció de la Generalitat, conjuminant esforços i evitant duplicitats en el desenvolupament de les seues actuacions.
11. Reforçar i potenciar la formació del personal adscrit a la IGS i la seua participació activa en actes i esdeveniments relacionats amb matèries de la seua competència.
12. Visibilitzar i fer valdre el treball desenvolupat per la IGS a través de desenvolupar accions dirigides a garantir la màxima transparència en la seua actuació i la permanent rendició de comptes.

Tant en la formulació del Pla\_IGS, com en el seu desplegament, es va utilitzar un esquema de gestió per processos que va permetre classificar i ordenar totes les activitats a desenvolupar per la IGS en aqueix període i que van quedar agrupades en el corresponent mapa de processos que distingeix una tipologia triple de processos: processos estratègics, operatius i de suport. El mateix pla aprovat (que pot consultar-se en la següent adreça: <http://www.justicia.gva.es/es/web/planificacion-estrategica-calidad-y-modernizacion/planes-anuales-de-la-igs>) va recollir i va incloure, al costat de l'anterior, una definició de la missió, visió i els valors de la IGS que constitueixen el marc de referència fonamental que l'inspira.

## II.b) CANVIS INTRODÜÏTS EN EL PLA IGS\_2018-2019 DESPRÉS DE L'AVALUACIÓ REALITZADA EN FINALITZAR EL PRIMER ANY D'EXECUCIÓ

Durant el desplegament d'aquest pla la IGS ha realitzat, amb caràcter quadrimestral i anual, un detallat seguiment de la seua execució que va tindre com a principal i primera fita, l'**elaboració i publicació de l'Informe Anual de Resultats del Pla 2018** (Informe que pot ser consultat en l'enllaç abans citat, dins de l'apartat rendició de comptes).

Aquest informe, que va avançar els resultats de l'execució del Pla inicial després de finalitzar el seu primer any d'execució, va servir també per a revisar i ajustar la planificació inicialment aprovada, amb l'objectiu de corregir i adaptar la seua formulació a les noves necessitats o esdeveniments sobrevinguts. Els **principals canvis introduïts** en el pla, fruit d'aquesta revisió, es resumeixen a continuació:

- Derivat del **compliment de les previsions contingudes en la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat**, després de la seua entrada en vigor el 28 de novembre de 2018:
  - ✓ Es va modificar el mapa de processos inicialment aprovat, incorporant un nou procés denominat "Efectivitat i impacte de les actuacions de la IGS" dirigit



específicament a fer una valoració del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme, així com dels problemes de funcionament detectats en els òrgans i unitats objecte de control. Conseqüentment es va afegir en el pla una nova línia d'actuació.

- ✓ En conseqüència amb l'anterior, es va modificar el procés operatiu "Seguiment d'actuacions anteriors" que ha passat a denominar-se "Revisions d'actuacions anteriors i plans de millora" i es va reduir el nombre inicial de revisions previstes en el pla, després de revisar la seua importància o rellevància, que van passar de quatre a tres.
- ✓ Es van incrementar les actuacions normatives inicialment previstes en el pla amb l'elaboració, a més del reglament de desenvolupament de la llei ja previst, de dos projectes de decret que són també conseqüència i desenvolupament de previsions contingudes en eixa mateixa llei: un dirigit a regular la Comissió Interdepartamental per a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques i, l'altre, dirigit a crear i regular un nou canal confidencial per a la presentació, davant la IGS, de denúncies i alertes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- Derivat de la **nova estructura i dotació de la IGS i de l'aparició de noves necessitats**:
  - ✓ Es van fer canvis en l'assignació de les propietats dels processos i en el repartiment o assignació de tasques entre el personal inspector que es van veure adequades als canvis incorporats en el pla com a fruit d'eixa revisió anual.
  - ✓ Es van incorporar dues noves actuacions dirigides, la primera, a organitzar i realitzar en 2019 a través de l'IVAP, tal com es va fer en 2018, un curs de formació en 2019 per a inspectors/es de serveis, activitat que donava resposta a la previsió continguda en l'article 6.2 de la Llei 22/2018 dirigida a assegurar la necessària formació contínua i reciclatge del personal inspector i, una segona, dirigida a reorganitzar el servidor de la IGS i el seu sistema d'arxiu així com actualitzar tota la informació de la IGS continguda en la pàgina Web de la conselleria a la qual està adscrita.
  - ✓ Es van modificar i/o van eliminar, en la seua formulació inicial i/o en el seu calendari d'execució, les actuacions relatives a:
    - L'elaboració d'una Ordre reguladora dels processos de certificació i qualitat i l'actuació dirigida a avaluar i publicar periòdicament el grau d'execució dels plans i programes, i l'inici dels quals es va posposar al segon semestre de l'any 2019.
    - Es va limitar l'abast reduint els objectius inicials plantejats en relació amb el Sistema de Gestió de Cartes de Serveis, posposant l'elaboració d'un nou pla d'extensió de cartes a l'efectiva culminació de l'anterior, l'execució del qual es va prorrogar a 2019.



- Es va corregir, en la seua formulació inicial, l'actuació relativa a l'adaptació de les activitats de dades de caràcter personal als requeriments del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, a l'espera de conèixer les noves pautes i directrius del delegat de Protecció de Dades nomenat i a la seua efectiva aplicació, que va tindre lloc el 25 de maig de 2018. Aquesta activitat es va aplicar no obstant això, amb detall, en el procés d'elaboració de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, ja citada que, en eixe moment, es trobava en procés d'elaboració i en la qual es van analitzar tots els requeriments necessaris per a acomplir aquest reglament.
- Es va eliminar i va posposar a un futur pla l'actuació dirigida a realitzar una avaluació del compliment de les obligacions en matèria d'administració electrònica com a conseqüència de la publicació del Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, publicat en el Butlletí oficial de l'Estat el 04/09/2018, norma que modifica (en el seu Títol V) la disposició final setena de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, establint que l'entrada en vigor del “registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de l'Administració i arxiu únic electrònic produiran efectes a partir del dia 2 d'octubre de 2020”, elements que es consideren essencials en l'execució de determinats processos de gestió dels documents i expedients electrònics i que no resulten exigibles en l'exercici 2019. Al costat d'això, com a segona raó de pes, la direcció general de Tecnologies de la Informació i Comunicacions tenia pendent l'elaboració d'un catàleg de les eines tecnològiques disponibles en la Generalitat per a la implantació de l'Administració electrònica que van aconsellar, igualment, posposar aquesta actuació inicial.





### III. RECURSOS ASSIGNATS

#### 1. RECURSOS PERSONALS

Mitjançant l'aprovació i publicació del Decret 195/2018, de 31 d'octubre de 2018, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació – modificat pel Decret 238/2018, de 21 de desembre, del Consell – es va crear el lloc d'Inspector/a General de Serveis, amb rang de subdirecció general, ocupat des de desembre de 2019.

Per al desenvolupament de les actuacions contingudes en aquest Pla, en l'inici de l'exercici 2018, la IGS comptava amb 9 inspectors/as de serveis i 2 caps d'equip de gestió administrativa i suport.

Durant el període d'execució d'aquest Pla es van produir dues noves incorporacions (al juny de 2018 i febrer de 2019), per la qual cosa a la fi de l'exercici 2019 existien 11 llocs d'inspector/a de serveis.

#### 2. RECURSOS ECONÒMICS

Amb caràcter general, les actuacions incloses en el pla, tant les relacionades amb processos estratègics com amb els operatius i de suport, han sigut assumides i realitzades amb els mitjans i recursos personals propis de la IGS, amb l'excepció d'algunes **actuacions relacionades amb el desenvolupament del projecte SALER** executades fonamentalment en l'exercici 2018.

Per a aquests projectes o actuacions d'aquest Pla s'han destinat els següents recursos econòmics:

- Per a la definició d'una estratègia de futur de desplegament i implantació del sistema d'alertes (projecte/actuació 5.3 del pla), es va executar un contracte de serveis (de consultoria) per un import pagat, amb càrrec al capítol II, de 12.705 euros (IVA inclòs).
- Concessió d'una subvenció la finalitat de la qual és el desenvolupament de projectes o accions dirigides a fomentar la participació de la societat civil en la lluita contra la corrupció i per a la generació de coneixements i propostes metodològiques per a les anàlisis de riscos en l'àmbit de la lluita contra la corrupció i les males pràctiques en la gestió pública (projectes/actuacions 14.1.1 i 15.1). Aquesta subvenció va ser concedida a Transparència Internacional (import: 23.677,77 euros).



- Conveni de col·laboració entre la conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació i la Universitat Politècnica de València de 7 de febrer de 2018 per al desenvolupament d'algorismes, la identificació de fonts d'informació i la definició de requeriments funcionals necessaris per al desenvolupament d'un sistema d'alertes ràpides per a la detecció de males pràctiques en l'administració (Projecte/actuació 14.1.2) per import de 57.719,41 euros.

Amb data 18 de novembre de 2019 s'ha iniciat un contracte per a la realització de l'anàlisi, disseny i desenvolupament necessari per a obtenir un model metodològic que permeta l'elaboració del Mapa d'Avaluació de Riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació, amb un termini d'execució d'11 mesos (Projecte/actuació 5.1) els pagaments del qual es realitzaran amb càrrec al pressupost de l'exercici 2020 (import del contracte: 108.900 euros, IVA inclòs).

Pel que fa a l'execució d'activitats complementàries de millora de la qualitat - les autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis (en els quals el personal de la IGS imparteix formació i presta assistència durant tot el procés) i el sistema de gestió de cartes de serveis – ha d'assenyalar-se que la seua execució es va dur a terme a través de mitjans propis de la IGS i no a través de la formalització d'un contracte amb una empresa externa, tal com estava previst inicialment en el Pla IGS 2018-2019.

Finalment, en el pressupost de l'exercici 2019 no es va incloure cap despesa per transferències corrents en el marc de les actuacions a realitzar per la IGS.



## IV. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS

La **metodologia d'avaluació** utilitzada per a realitzar un seguiment del Pla IGS 2018-2019 s'ha basat en la realització d'un seguiment detallat del seu grau d'execució dut a terme pels propietaris/as dels respectius processos de gestió desenvolupats, els resultats i avanços parcials dels quals han sigut analitzats en les reunions de seguiment mantingudes, amb caràcter quadrimestral, sota la coordinació de la Subdirecció General.

Per al càlcul del grau d'execució, expressada en termes percentuals, se segueixen els mateixos **críteris definits** en el primer informe d'avaluació realitzat amb motiu de la finalització del primer any d'execució del Pla\_IGS i que va establir dos nivells de ponderació diferents:

- Una **ponderació** que anomenem **de primer nivell**, per al càlcul de l'**execució per tipus (grup de classificació) de processos** i que reflecteix un diferent pes assignat a cadascun d'ells (processos estratègics, operatius i/o de suport) d'acord amb el següent repartiment:
  - Processos estratègics: 30 %
  - Processos operatius: 60 %
  - Processos de suport: 10 %
- Una **ponderació de segon nivell** per a cadascun dels **15 processos identificats** i que serveix per a calcular l'**execució agregada** d'aquells projectes i/o actuacions que els conformen i als quals s'assigna un diferent pes percentual en funció de la seua major o menor importància i del seu abast, tal com es reflecteix en la següent taula núm. 1:

**Taula1. Criteris de ponderació utilitzats de segon nivell (per a cada procés)**

TIPUS DE PROCESSOS	PROCESSOS	PONDERACIÓ (EN %)
ESTRATÈGICS	1. Planificació de la IGS i definició funcional del seu sistema de gestió	30
	2. Transparència i rendició de comptes	30
	3. Actuacions normatives	30
	4. Relacions d'aliança i col·laboració	10
	PUNTUACIÓ TOTAL	100%



OPERATIUS	5. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives. Projecte SALER	25
	6. Actuacions d'inspecció i control (ordinàries i extraordinàries)	20
	7. Seguiment d'actuacions d'anys anteriors	10
	8. Atenció i tramitació de denúncies (incloses les d'assetjament laboral)	20
	9. Atenció i tramitació de queixes de segona instància	5
	10. Actuacions complementàries de modernització i millora de la qualitat	15
	11. Anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència	4
	12. Instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern	1
	<b>PUNTUACIÓ TOTAL</b>	<b>100%</b>
DE SUPORT	13. Atenció i formació del personal de la IGS	30
	14. Tramitació i gestió administrativa (suport administratiu, contractes, convenis i subvencions)	55
	15. Jornades i esdeveniments	15
		<b>PUNTUACIÓ TOTAL</b>

Els **percentatges d'execució utilitzats en l'avaluació final d'aquest pla**, s'obtenen després d'aplicar les següents fórmules matemàtiques:

- **Percentatge d'Execució per Projecte i/o Actuació (% EPr/A)**: Percentatge individual d'execució aconseguit per cada projecte o actuació desenvolupat.
- **Percentatge d'Execució per Procés (% EP)**: Mitjana aritmètica dels percentatges d'execució aconseguida pels diferents projectes o actuacions que integren cadascun dels quinze processos avaluats del pla.  
Fórmula de càlcul:  $\Sigma \text{ dels } \% \text{ EPr/A de cada procés avaluat} / \text{Núm. d'EPr/A de cada procés avaluat}$ .
- **Percentatge d'Execució Ponderada per Tipus de Procés (% EPTP)**: Sumatori dels percentatges d'execució dels processos que integren cada tipus després d'haver sigut ponderats en atenció a la seua importància relativa.  
Fórmula de càlcul:  $\Sigma \text{ dels } \% \text{ EP} * \text{Pes assignat a cada procés}$ .
- **Percentatge d'Execució Ponderada Global del Pla (% EPGP)**: Sumatori dels percentatges d'execució dels tres tipus de processos després d'haver sigut ponderats, també, per la seua importància relativa.  
Fórmula de càlcul:  $[(\% \text{ EPTP Estratègics} * 0,3) + (\% \text{ EPTP Operatius} * 0,6) + (\% \text{ EPTP de Suport} * 0,1)] * 100$ .



## V. RESULTATS ACONSEGUITS

D'acord amb el grau de compliment reflectit en les taules que s'inclouen com a **Annex I** d'aquest informe i els percentatges d'execució ponderada reflectits per a cada grup de processos, a continuació i en la següent taula exposem el **percentatge d'execució global aconseguit en el desenvolupament del Pla IGS 2018-2019** (execució global que, així mateix, ha sigut igualment ponderada atenent els criteris ja assenyalats al principi de l'apartat IV anterior):

**Taula 2. ANÀLISI DEL GRAU D'EXECUCIÓ DEL PLA IGS 2018-2019**

TIPOLOGIA DE PROCESSOS	PROJECTES I/O ACTUACIONS DESENVOLUPATS EN CADASCUN DELS SEGÜENTS PROCESSOS	EXECUCIÓ PROCÉS (%)	EXECUCIÓ PONDERADA (%)
ESTRATÈGICS	1. Planificació de la IGS i definició funcional del seu sistema de gestió	100	92
	2. Transparència i rendició de comptes	100	
	3. Actuacions normatives	73	
	4. Relacions d'aliança i col·laboració	96	
OPERATIUS	5. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives. Projecte SALER	97	89
	6. Actuacions d'inspecció i control (ordinàries i extraordinàries)	81	
	7. Seguiment d'actuacions d'anys anteriors	93	
	8. Atenció i tramitació de denúncies (incloses les d'assetjament laboral)	100	
	9. Atenció i tramitació de queixes de segona instància	100	
	10. Actuacions complementàries de modernització i millora de la qualitat	60	
	11. Anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència	100	
	12. Instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern	No avaluable	
DE SUPORT	13. Atenció i formació del personal de la IGS	100	100
	14. Tramitació i gestió administrativa	100	
	15. Jornades i esdeveniments	100	
<b>% D'EXECUCIÓ GLOBAL DEL PLA DE LA IGS 2018-2019</b>		<b>91 %</b>	

A la vista de l'anterior, **el Percentatge d'Execució Ponderada Global del Pla IGS 2018-2019 aconsegueix un 91%**, percentatge molt acceptable tenint en compte el nombre rellevant



d'actuacions que, impossibles de preveure amb antelació (actuacions realitzades en virtut de denúncia i altres extraordinàries realitzades per ordre superior), s'han realitzat.

El **percentatge ponderat** obtingut **per tipologia de processos** aconsegeix el següent grau d'execució: 92% per a processos estratègics, 89% en processos operatius i 100% per als de suport. El detall concret dels diferents percentatges d'execució aconseguits en cada procés en funció del desenvolupament de les actuacions i/o projectes desenvolupats es recull, amb detall, en les **taules que s'adjunten en l'Annex I** d'aquest informe i a les quals ens remetem per a una **completa valoració dels resultats obtinguts**.

En relació amb aquests resultats, a fi de facilitar una millor comprensió d'aquests, fem les següents **consideracions referides al diferent grau d'execució obtingut en cada grup o tipologia de processos**:

1. L'execució del pla s'ha vist afectada, especialment pel que fa a l'exercici 2019, per la coincidència amb un període electoral i la nova estructura de govern aprovada, i com a conseqüència d'això la reorganització de tota la Generalitat i la seua estructura orgànica i funcional, incloent el canvi d'adscripció i seu física de la mateixa IGS, que també ha tingut incidència en el desenvolupament d'algunes accions d'aquest pla, ja que algunes d'elles no s'han pogut dur a terme. Addicionalment i no menys important, s'han produït situacions sobrevingudes que ha alterat, sens dubte, la normal execució d'algunes activitats incloses en el pla, especialment en 2019, any que ha vist incrementat el nombre de denúncies ateses en un 84% i el nombre d'actuacions extraordinàries (no previstes inicialment) i que han representat un 55% de totes les actuacions d'inspecció i control.
2. El condicionant anterior ha influït de manera important en algunes actuacions normatives que s'han posposat i seran incloses en el següent pla i, sobretot, en les actuacions complementàries de modernització i millora de la qualitat que, per això, presenten un menor percentatge ponderat d'execució (73% i 60% respectivament).
3. Totes les referències realitzades en el resum executiu a assoliments aconseguits es refereixen a actuacions finalitzades íntegrament durant el període d'execució del pla (2018-2019) i inclouen també, addicionalment, aquelles actuacions d'inspecció i control desenvolupades fonamentalment en 2019 i que, en la data d'elaboració d'aquest informe, ja han conclòs i disposen per això del corresponent informe definitiu. En el cos de l'informe es recullen totes elles, tant en les taules que s'adjunten com Annex I d'aquest informe com en el còmput de recomanacions que es consideren i valoren en l'apartat VI.
4. L'apartat VI d'Efectivitat de l'acció inspectora, d'acord amb la previsió continguda en l'article 9.1 de la Llei 22/2018 ja citada, es dirigeix a fer una valoració del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme per la IGS, així com dels problemes de funcionament detectats en els òrgans i unitats que han sigut objecte de control. El fet que l'entrada en vigor d'aquesta Llei tinguera lloc el 28 de novembre de 2018, a mitjan execució del pla, limita i condiciona



l'anàlisi realitzada que se circumscriu, d'una banda, a analitzar aquelles actuacions que per la seua importància i rellevància ja es van considerar susceptibles de revisió i que van ser incloses en el pla per a realitzar un seguiment especial de les mateixes i, per un altre, a posar l'èmfasi en les recomanacions dictades fruit de les actuacions realitzades i en els problemes detectats. El grau d'acceptació o compliment d'aquestes recomanacions, moltes de les quals contenen terminis de fins a 6 mesos o més d'execució, no pot ser contrastat íntegrament en aquest moment i serà analitzat amb més detall, per això, quan finalitze l'exercici 2020.

5. L'apartat VII, també especial, acomplint la previsió continguda en l'Article 29 de la Llei 22/2018 ja citada, incorpora una primera avaluació periòdica del sistema d'alertes després de la seua entrada en producció, avaluació que informa de la situació actual del sistema i dels seus primers resultats alhora que adverteix que no incorpora tota la informació necessària per al seu ple funcionament i manca, per això i entre altres, d'algunes limitacions importants, tant pel que fa a la quantitat i qualitat de la informació requerida com a l'efectivitat dels algorismes utilitzats.
6. Finalment, la situació derivada de la declaració pel Govern d'Espanya de l'Estat d'Alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (RD 463/2020, de 14 de març) ha sigut una altra situació sobrevinguda i excepcional que ens ha afectat en l'elaboració d'aquest informe d'avaluació del Pla IGS\_2018-2019 i ha retardat, en el temps, la seua aprovació, remissió i posterior publicació.



## VI. EFECTIVITAT DE L'ACCIÓ INSPECTORA

De conformitat amb l'apartat primer de l'article 30 de la Llei 22/2018 i tenint en compte que les dades derivades del sistema d'alertes es troben encara en fase de verificació, les actuacions d'investigació desenvolupades per la IGS en aquest pla han tingut el seu origen en les següents vies:

- La presentació d'una denúncia.
- En execució del pla d'actuació de la IGS (actuacions ordinàries i de seguiment), en l'elaboració del qual es té també en consideració la informació obtinguda del sistema de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'administració de la Generalitat.
- Per peticions raonades d'altres òrgans de la Generalitat o per ordre superior del centre directiu del qual depén la IGS, quan s'advertisquen possibles irregularitats conegudes per qualsevol mig (actuacions extraordinàries). En relació amb aquestes actuacions extraordinàries han de realitzar-se dues observacions:
  - En primer lloc que es tracta, en alguns casos, d'actuacions inspectores iniciades d'ofici que deriven de la informació facilitada per persones que no han arribat a identificar-se, però que han documentat i avalat amb dades versemblants la possible existència d'irregularitats. En aquests casos (denúncies anònimes), aquestes informacions o comunicacions no s'han considerat pròpiament com a denúncies sinó que han suposat l'inici d'una actuació extraordinària.
  - En segon lloc cal esmentar que, a l'efecte de l'efectivitat de l'actuació inspectora, únicament s'ha considerat les actuacions en les quals s'ha emés l'informe definitiu a data d'elaboració d'aquest informe, no considerant-se aquelles actuacions que es van iniciar en l'exercici 2019 i es troben actualment en fase d'investigació. Aquestes actuacions seran incloses en l'informe d'avaluació de l'exercici 2020.

Per a fer una avaluació de l'efectivitat de l'acció inspectora partim d'una primera anàlisi quantitativa de totes aquestes actuacions (amb el detall que s'inclou en l'Annex II d'aquest informe) per a pronunciar-nos, a continuació, sobre l'abast de l'anàlisi realitzada, els problemes de funcionament detectats i el seguiment i eficàcia, en el seu cas, de les recomanacions donades.





## 1. Anàlisi quantitativa de les actuacions desenvolupades

### 1.1. Actuacions derivades de denúncies

Durant el període d'execució d'aquest Pla 2018-2019, la IGS ha rebut **un total de 122 denúncies**, havent-se d'esmentar que s'ha produït un **increment del 84%** en l'exercici 2019 respecte a l'exercici anterior (43 denúncies en l'exercici 2018 i 79 denúncies en l'exercici 2019). De l'anàlisi temporal d'eixes denúncies, s'observa que, en tots dos exercicis, l'increment més gran es produeix en el primer semestre, produint-se una disminució a partir de l'inici dels mesos d'estiu.

En l'**Annex II** d'aquest informe (**vegeu taules núm. 1, 2, 3, 4 i 5**) s'ofereix, de forma resumida i quantificada, la informació que es deriva del nombre de denúncies rebudes en funció de les següents **variables**:

- El departament de la Generalitat afectat, amb la següent classificació, conselleria o entitat del Sector Públic Instrumental de la Generalitat (SPI). En aquest últim cas, totes les entitats s'han agrupat en un únic epígraf.
- La matèria de la qual tracta la denúncia: organització i funcionament; personal, contractació; subvencions; matèries sectorials i unes altres. En el cas que la denúncia rebuda s'haja derivat a una inspecció sectorial (educació, serveis socials i sanitat), s'ha qualificat en el grup de "matèries sectorials".
- La forma de finalització, en la qual es pot produir la següent casuística: investigació de la situació denunciada que finalitza amb l'emissió d'un informe, derivació a les inspeccions sectorials o a altres departaments de la Generalitat en l'àmbit de les seues competències, inadmissió, actuació pendent de finalització i arxiu inicial, amb detall de les causes d'aquests dos últims supòsits.
- El perfil de la persona que interposa la denúncia: empleat/a públic/a, ciutadania, organitzacions sindicals i persones jurídiques, així com la seua classificació per gènere. S'ha considerat sense gènere (no aplica) a les denúncies presentades per col·lectius de ciutadans/es o d'empleats/es públics/es.
- Les dades estadístiques de les denúncies de possibles casos d'assetjament laboral en l'àmbit de la Generalitat, amb el detall de la seua forma de finalització i el gènere de la persona denunciant.

De l'anàlisi d'aqueixa informació cal assenyalar (vegeu taula núm. 1) que **quasi un 60% de les denúncies rebudes afecten tres departaments de la Generalitat**: la conselleria d'Educació, Cultura i Esport (25%), la conselleria de Sanitat i Salut Universal (20%) i les entitats del Sector Públic Instrumental (13%).

En **funció de la matèria** objecte de la denúncia (vegeu taula núm. 2), el **51%** de totes les denúncies (62 denúncies) es refereixen a aspectes de **personal o possibles casos d'assetjament laboral**, seguit en tercer lloc, per aspectes relatius a problemes d'organització i funcionament dels departaments de la Generalitat (40 denúncies, que representen el 33% del total).



En relació amb la variable **forma de finalització** (vegeu taula núm. 3), un **26%** de les denúncies rebudes han sigut **inadmeses o arxivades** després d'una anàlisi preliminar per les causes que es detallen en la taula núm. 3 de l'Annex II citat. Atés el **perfil del denunciant** (vegeu taula núm. 4), més del **85%** de les denúncies han sigut **presentades pels empleats/es públics/es i la ciutadania**, havent presentat el mateix nombre de denúncies en cadascun d'aquests grups (43 denúncies cada grup que representen quasi un 43%).

D'altra banda, cap de les denúncies investigades per possibles **situacions d'assetjament laboral** (vegeu taula núm. 5) ha sigut finalment qualificada de tal, i això sense perjudici de l'existència de situacions de conflicte laboral que han sigut constatades i de les quals s'han derivat, en tots els casos, les conseqüents recomanacions de millora organitzatives o de funcionament formulades per la IGS.

De manera general i pel que fa a les denúncies, el gruix de les recomanacions derivades de les investigacions dutes a terme, que afecten majoritàriament matèries relacionades amb la gestió de personal i l'organització i funcionament dels serveis, no difereixen substancialment de les formulades en relació amb les actuacions desenvolupades en execució del pla que s'aborden en el punt següent.

## **1.2. Actuacions derivades de l'execució del pla (ordinàries i de seguiment) i per petició expressa d'altres òrgans o ordre superior (extraordinàries)**

En l'**Annex II** d'aquest informe es resumeix i quantifica (vegeu taules núm. 6, 7, 8, 9 i 10) la informació que deriva de les actuacions inspectores realitzades (actuacions ordinàries, de seguiment i extraordinàries) segons les següents **variables**:

- El departament de la Generalitat afectat i recomanacions formulades (conselleria o entitat del SPI). Les actuacions de caràcter transversal en matèria de contractació i subvencions que afecten a totes les conselleries i entitats del SPI s'han recollit en apartats específics. En el cas d'una actuació que afecte una entitat concreta, s'ha recollit en l'epígraf "entitat del SPI".
- Les matèries de les actuacions, que són coincidents amb les matèries de denúncies.
- L'origen de l'actuació distingint: denúncies anònimes i petició expressa d'un departament de la Generalitat, que inclou les actuacions iniciades per petició raonada d'òrgans de la Generalitat i les iniciades d'ofici per ordre superior (actuacions extraordinàries) i les ja previstes en el mateix Pla IGS\_2018-2019 (actuacions ordinàries i de seguiment).
- La tipologia de l'actuació, diferenciant entre actuació ordinària, extraordinària i de seguiment.
- La distribució de les actuacions extraordinàries per departament i exercici.

Durant els dos anys d'execució del Pla la IGS ha realitzat **22 actuacions ordinàries, de seguiment i extraordinàries** que s'han dirigit a un total de **70 destinataris** en l'àmbit de l'Administració de la



Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental. En aquestes actuacions s'han formulat un total de **176 recomanacions** que es refereixen a diverses matèries.

D'acord amb eixa informació analitzada, el **nombre més gran d'actuacions** realitzades (vegeu taula núm. 6) s'han desenvolupat en la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, a la qual corresponen les competències en matèria de funció pública i de justícia. A continuació, es troben les entitats del SPI de diferent naturalesa jurídica (1 organisme autònom, 1 entitat de dret públic i 2 societats mercantils). Totes les actuacions realitzades en l'àmbit del SPI es corresponen amb actuacions de caràcter extraordinari.

**Les recomanacions** derivades de les 22 actuacions realitzades **s'han remés a un total de 70 destinataris**, dels quals més de la meitat (57%) pertanyen a entitats del SPI. Això es deu fonamentalment al fet que s'han realitzat dues actuacions de caràcter transversal en les quals s'ha analitzat el procediment de contractació de 25 entitats i els riscos associats a la concessió de subvencions per concurrència competitiva de totes les conselleries i de les 11 entitats que van concedir aquest tipus de subvencions en l'exercici 2018.

**Més del 50% de les recomanacions formulades es concentra en dues conselleries** (vegeu taula núm. 6) la d'Hisenda i Model Econòmic i la de Justícia, Interior i Administració Pública, a causa de les seues competències de caràcter transversal.

De manera similar al que ocorre amb les denúncies, **quasi el 83%** de les actuacions desenvolupades (vegeu taula núm. 7) es corresponen amb **matèries** relacionades amb l'anàlisi del funcionament dels serveis públics (43%) i amb la gestió de personal (39%).

Quant a l'**origen de l'actuació**, (vegeu taula núm. 8) un 45% (10 actuacions en total) eren actuacions planificades per endavant i incloses en el mateix pla de la IGS\_2018-2019, un 32% (7 actuacions) són en resposta a la petició expressa de la sotssecretaria d'una conselleria en relació amb els seus serveis i/o les seues entitats dependents o per acord exprés del centre directiu del qual depén la IGS i, finalment, un 23% (5 actuacions) eren denúncies anònimes que, per contenir informació o documentació que ofería versemblança de possibles irregularitats, era necessari investigar.

En conjunt (vegeu taula núm. 9), **prop del 55% de les actuacions realitzades han sigut de caràcter extraordinari**, és a dir, no estaven previstes inicialment en el pla d'actuació. Amb aquestes, s'ha vist afectat un ampli àmbit d'actuació que inclou 5 conselleries i 4 entitats del \*SPI. Si atenem la seua distribució temporal (vegeu taula núm. 10), s'observa que el percentatge més gran d'actuacions extraordinàries es van concentrar, en l'exercici 2018 (86%), en l'àmbit administratiu de les mateixes conselleries mentre que, l'any 2019, el 60% de les actuacions es van desenvolupar en entitats del Sector Públic Instrumental.



## 2. Sobre l'abast de l'anàlisi, els problemes de funcionament detectats i el seguiment i eficàcia de les recomanacions donades

### 2.1. Sobre l'abast de l'anàlisi d'efectivitat

Després de l'entrada en vigor de la Llei 22/2018 ja citada, s'inicia un procés de seguiment de les recomanacions efectuades per la IGS en les seues diferents actuacions (denúncies, actuacions ordinàries i extraordinàries). De conformitat amb el que es preveu en l'apartat segon de l'article 34 d'aquesta llei, la IGS sol·licita que, en un termini determinat i en funció de la mena de recomanació formulada, l'òrgan inspeccionat comuniqui les recomanacions adoptades, aquelles altres que es preveu dur a terme i el termini orientatiu perquè s'implanten o, en un altre cas, la impossibilitat de dur-les a terme i els fets o causes que l'impossibiliten.

En relació amb aquest seguiment, cal tindre en compte les següents **consideracions** que han limitat l'abast de l'anàlisi:

**Primera.-** L'obligació legal de realitzar un seguiment de les recomanacions formulades s'inicia el 28 de novembre de 2018. A partir d'aquesta data, els òrgans directius afectats disposen d'un termini per a implementar les mesures recomanades per a posteriorment informar d'elles. Atés que, amb caràcter general, el termini per a implementar les mesures sol ser de 6 mesos o més des de la comunicació de l'informe definitiu de la IGS, **el termini de seguiment de recomanacions formulades en aquest informe es limita al segon semestre de l'exercici 2019**, amb una única excepció (una anàlisi organitzativa realitzada en 2018).

**Segona.-** L'entrada en vigor el 17 de juny de 2019 del Decret 5/2019, de 16 de juny, del President de la Generalitat, pel qual es determinen el número i la denominació de les conselleries i les seues atribucions, implica un **canvi en l'organització d'alguns departaments de la Generalitat i dels seus òrgans directius**, la qual cosa ha suposat un retard en la implementació de les mesures adoptades i la sol·licitud, en alguns casos, de l'ampliació de termini per a la seua implementació.

Juntament amb l'anterior, és també rellevant assenyalar que d'un total de 8 peticions expresses rebudes en 2019 per a la realització d'**actuacions extraordinàries**, 5 van ser rebudes en l'últim trimestre d'eixe any. Això implica que el seguiment de la implementació de les mesures adoptades d'aquestes 5 actuacions deurà serà avaluat en l'informe d'efectivitat corresponent a l'exercici següent. Les 3 actuacions extraordinàries restants finalitzades es troben en termini per a la seua implementació, per la qual cosa l'avaluació de la seua eficàcia també haurà de ser analitzada en l'exercici 2020.

En relació amb les **actuacions ordinàries** realitzades en l'exercici 2019, a data d'elaboració d'aquest informe només correspon el seguiment de les recomanacions en un terç de les actuacions realitzades pels dos motius que s'exposen a continuació. En primer lloc, el seguiment de les recomanacions formulades en aquelles actuacions de caràcter transversal que afecten la totalitat de conselleries i entitats del Sector Públic Instrumental – referides a les matèries de



contractació i subvencions i que representen un terç de les actuacions realitzades - es realitzarà amb noves actuacions de verificació per part de la IGS a executar en els exercicis 2020 i 2021. En segon lloc, un altre terç de les actuacions realitzades en l'exercici 2019 es troben en termini d'implementació de les recomanacions formulades, per la qual cosa hauran de ser avaluades en l'informe d'avaluació de l'exercici següent (2020).

Les consideracions anteriors justifiquen que, **en relació amb el seguiment i eficàcia de les mesures implementades, només s'inclouen** aquelles actuacions en les quals la IGS ha realitzat una visita de comprovació de la seua implementació, les que els centres directius competents han informat de les actuacions implementades en la fase d'al·legacions abans de l'emissió de l'informe definitiu o en les quals, durant el segon semestre de l'any 2019 ha vençut el termini per a la seua adopció o justificació dels motius de la seua no execució. L'informe d'avaluació anual de l'exercici 2020 serà el primer exercici en el qual es podrà avaluar l'efectivitat de les mesures recomanades per la IGS durant un exercici complet.

En compliment de la normativa en vigor, s'exposa a continuació un resum dels principals problemes detectats durant la realització de l'actuació inspectora realitzada per la IGS en execució del Pla IGS\_2018-2019, així com el seguiment i eficàcia de les recomanacions formulades en els informes als quals ens referim en el paràgraf anterior. El detall complet de totes les conclusions i recomanacions formulades en els informes d'actuació de la IGS, es publiquen mensualment i poden ser consultades en l'apartat "fitxes resum de l'activitat desenvolupada per la IGS" a través del següent enllaç: <http://www.justicia.gva.es/es/web/planificacion-estrategica-calidad-y-modernizacion/inspeccion-de-servicios>.

## 2.2. Problemes de funcionament detectats

Entre els principals problemes de funcionament detectats cal assenyalar els següents:

### 2.2.1.- Derivats d'actuacions extraordinàries

- Com a resultat de la investigació davant **possibles actuacions constitutives d'una falta disciplinària** i il·legalitat en el compliment de les seues funcions per part d'un funcionari es va verificar la necessitat que l'òrgan competent havia d'aclarir les tasques i funcions que corresponen al lloc de treball i fins i tot arbitrar totes les mesures necessàries, incloent les de caràcter organitzatiu. Entre altres observacions, es va comunicar la necessitat d'avançar cap a estructures organitzatives que concentren un major nombre de recursos i en les quals es possibilita el treball en equip i una direcció més professionalitzada i de major nivell, que exercisca una direcció i control efectius del treball realitzat per tot el personal.
- En relació amb una investigació sobre possibles irregularitats relacionades amb la **selecció temporal de personal de caràcter assistencial** pertanyent a l'àmbit de gestió de funció pública es va detectar, entre altres, la necessitat de realitzar un esforç de regulació i de gestió que garantisca el respecte ple dels principis d'igualtat, capacitat, mèrit i publicitat, en l'accés



temporal a l'ocupació pública. Així mateix, es va observar que el nomenament de personal interí per a la cobertura de tres llocs s'havia dut a terme mitjançant un sistema selectiu que no s'ajustava al reglamentàriament establert.

A la vista de les mesures adoptades durant el transcurs de l'actuació (vegeu detall en l'apartat "seguiment i eficàcia de les recomanacions formulades"), des de la IGS no es van efectuar noves recomanacions, sense perjudici que pugui realitzar-se a futur l'oportú seguiment.

- Després de la detecció d'algunes incidències en la **revisió de la tramitació de determinats contractes** afectats en relació amb els principis i normes de contractació aplicables a una entitat del Sector Públic Instrumental de la Generalitat (SPI), la IGS va plantejar recomanacions en matèria de revisió de criteris de solvència excessivament restrictius, celeritat en matèria de publicitat de les modificacions admissibles en els plecs, així com d'emissió d'instruccions internes de contractació.

- Després de la detecció de diverses febleses en relació amb el tràmit d'informe agronòmic, que ha de ser emès per la Generalitat en la sol·licitud de **licències urbanístiques** municipals per a la instal·lació en el medi rural d'activitats productives en **sòl no urbanitzable**, es van elaborar diverses recomanacions orientades a l'actualització de la normativa en vigor, el reforç de l'estructura administrativa, la coordinació entre les direccions territorials i emissió d'instruccions sobre criteris interpretatius, així com iniciar la instrucció d'un expedient disciplinari.

- Es va constatar l'existència de possibles irregularitats en la **contractació temporal** realitzada per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per a la cobertura temporal, mitjançant **nomenament de personal interí**, de cinc llocs de treball. Aquestes irregularitats obeïen tant a defectes formals no invalidants (deficiències en la planificació dels recursos humans) com a un possible incompliment dels principis d'igualtat, mèrit i capacitat en la cobertura dels llocs analitzats. Derivat de l'actuació realitzada, es va recomanar la valoració sobre la conveniència d'una revisió d'ofici de la convocatòria realitzada i establir els mitjans adequats per a evitar convocar procediments de selecció de caràcter excepcional.

- Després d'haver-se constatat en el Consorci Hospital General Universitari de València l'existència de presumptes deficiències en la **contractació temporal de personal facultatiu** que guarden relació amb la utilització que es fa del procediment selectiu excepcional previst en les normes reguladores per als casos en els quals es necessita personal amb coneixement i experiència específics, es plantegen diverses accions entre les quals cal esmentar: la necessitat de revisar i completar aquest procediment per a regular la publicitat, els terminis per a presentar sol·licituds o al·legacions i el contingut mínim de les convocatòries; la normalització i homogeneïtzació de les propostes que motiven i justifiquen aquest procediment excepcional; evitar fer una utilització abusiva d'aquest procediment limitat a l'atenció de necessitats urgents i sobrevingudes; dissenyar i executar plans formatius en els diferents serveis dirigits a reduir o minimitzar la necessitat de comptar amb perfils específics de facultatius; millorar i augmentar els mitjans de comunicació utilitzats amb els integrants de les bosses; eliminar de les convocatòries la clàusula que indica la impossibilitat d'esmenar la falta de documents que acrediten els mèrits;



establir una puntuació mínima de mèrits específics; regular i justificar degudament les actualitzacions i ampliacions de borses d'ocupació temporal; establir controls dirigits a evitar contractar personal temporal sense respectar les normes establides i iniciar diligències prèvies amb vista a determinar si poguera derivar-se l'exigència de responsabilitats disciplinàries.

- Es van detectar problemes relacionats amb el **control d'accés en l'arxiu central** de la llavors conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball i la conveniència de dictar una instrucció sobre el funcionament dels arxius situats en la conselleria i sobre la importància i necessitat del seu bon manteniment i conservació per als mateixos gestors. Igualment, entre les recomanacions que es proposen al centre d'arxiu de Riba-roja entre les quals es troben les següents: la conveniència d'escometre la realització d'un inventari exhaustiu del depòsit en què es guarden els expedients de l'antiga agència valenciana de l'energia i que es documente mitjançant els corresponents formularis qualsevol eixida de documentació de l'arxiu; la separació de documentació de la Direcció General d'Energia i al servei territorial d'Energia; així com agilitar la dotació de personal.

- De l'**anàlisi i autoavaluació dels riscos** en el procediment obert de l'**àrea de contractació** de l'Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR) deriva la necessitat de realitzar una planificació de les accions a implantar per a corregir febleses en els sistemes de control intern de la gestió a fi de minimitzar els riscos i així poder prevenir irregularitats. En particular, l'entitat hauria de realitzar i aprovar un Pla de Minimització de Riscos en el qual es detallen els controls o mesures que s'implantaràn per a reduir el valor resultant de l'autoavaluació en els 16 riscos detectats que superen el llindar de risc objectiu.

- Malgrat no apreciar-se una irregularitat invalidant en el **procediment de selecció d'auditor intern** convocat per l'empresa pública Valenciana d'Aprofitament Energètic de Residus, S.A. (VAERSA), es va observar que el manual de procediment de selecció de personal aprovat per l'empresa no incloïa les convocatòries de promoció interna de llocs estructurals i, respecte a la resta de procediments, requeria una millor regulació. Les mesures adoptades per la Direcció han sigut detallades en el següent apartat d'aquest informe.

- Després de la valoració de si determinades activitats es van realitzar sobre la base del **règim previst per a l'exercici d'activitats compatibles** per al personal al servei de l'administració del Consell, es va considerar com a feblesa la no inclusió en la normativa aplicable de cap mena d'obligació perquè l'autorització per a l'exercici d'activitat docent dels empleats públics siga posada en coneixement exprés de l'òrgan competent en matèria de personal per a la seua inscripció en el registre de personal o que, com a mínim, siga posada en coneixement de la persona que ostente la prefectura immediata del personal afectat.

- Del resultat de l'elaboració d'un diagnòstic del funcionament del **Registre d'Unions de fet** de la Comunitat Valenciana es va detectar que, davant l'increment en el nombre de sol·licituds d'inscripció, es fa necessària l'adopció de mesures per a agilitar la seua tramitació.





En relació amb la normativa vigent en la Comunitat Valenciana es va concloure la conveniència de valorar l'elaboració d'una nova regulació.

- Després de l'elaboració d'un **diagnòstic de la situació en matèria de personal** de l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències (AVSRE) davant una situació de falta de cobertura dels llocs de la secretària tècnica que permeten l'acompliment de les funcions horitzontals pròpies de l'entitat, es recomana, d'una banda, amb caràcter excepcional i temporal, la delegació formal de determinades atribucions en matèria de personal, d'ordenació i execució dels pagaments a tercers i de gestió ordinària en altres departaments de l'Administració del Consell i, d'altra banda, la revisió del model de funcionament d'aquest organisme sobre la base dels principis d'eficàcia i eficiència que ha de regir a l'administració pública.

### 2.2.2.- Derivats d'actuacions ordinàries

- En l'àmbit de les **subvencions per concurrència competitiva**, s'han identificat factors que poden afavorir l'aparició de riscos d'ineficiència i de possibles irregularitats i/o males pràctiques administratives en el procés de gestió d'aquesta mena de subvencions sobre la base de l'anàlisi dels següents aspectes: la data de publicació de les convocatòries de les subvencions; el grau d'utilització d'eines tecnològiques que permeten l'administració electrònica; el disseny i execució del Pla de control de compliment de la finalitat de la subvenció; el grau d'execució pressupostària; l'existència de finançament europeu; la tipologia dels beneficiaris i la consideració d'ajuda d'estat. Entre els principals problemes, cal esmentar:

- Una evident relació causa efecte entre una data de publicació tardana de la convocatòria de subvencions i un grau d'execució pressupostària baix.
- Un alt percentatge de convocatòries no disposen d'eines de gestió i això genera una major càrrega de treball per als òrgans gestors.
- L'existència de problemes en la integració d'algunes funcionalitats de les eines tecnològiques i la necessitat d'utilitzar eines integrades en l'aplicació de gestió.
- Les incidències detectades en l'aprovació i execució d'un Pla de Control en relació amb la comprovació material de l'efectiva realització de l'activitat, l'existència de la condició o la finalitat de la subvenció, en compliment de la normativa aplicable.
- La necessitat de revisar les dades que conté l'aplicació corporativa de subvencions que recull la informació a subministrar a la base nacional de subvencions respecte a l'import de concessió a fi de poder calcular el grau d'execució pressupostària.
- Un menor grau d'execució pressupostària detectat, en primer lloc, en les subvencions de capital, en segon lloc, en les subvencions corrents gestionades per les entitats del Sector Públic Instrumental de la Generalitat i finalment, en les subvencions corrents gestionades per l'Administració de la Generalitat.
- L'existència d'un alt nombre de beneficiaris de subvencions avaluats amb un risc alt i mitjà en ineficiència en el procés de gestió de les subvencions.
- La necessitat d'incrementar els controls en aquelles subvencions que compten amb finançament europeu i les que són considerades ajudes d'estat.





- En l'àmbit de la **contractació de les entitats del Sector Públic Instrumental**, s'ha constatat la necessitat d'implantar un Pla de minimització de riscos del procés de contractació, per a cadascun dels següents factors de risc definits com a prioritaris: risc de no planificar anualment els contractes; risc de no declaració d'un conflicte d'interés; risc de no disposar d'un manual de procediments; risc de no correcció de les incidències detectades en els informes d'auditoria i risc de falta de capacitat i experiència professional.

Així mateix, s'han detectat altres situacions entre les quals cal esmentar:

- A pesar que la licitació electrònica és obligatòria des de l'entrada en vigor de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP), s'ha pogut constatar que no totes les entitats estan complint amb aquest precepte, al·legant dificultats tècniques, de formació o de recursos humans.
- Resulta indispensable que totes les entitats disposen d'un sistema d'informació per a la gestió d'expedients de contractació, tant per als menors com per a la resta dels contractes, que permeti la gestió de l'expedient electrònic, que incorpore interoperabilitat i que garantisca la seguretat de la informació. Aquelles entitats que ja disposen d'una aplicació pròpia de gestió d'expedients de contractació han de realitzar les adaptacions necessàries per a complir amb aquests requisits.
- Es considera convenient establir un sistema similar al de caixa fixa per a totes les entitats del sector públic instrumental, ja que això simplificaria la comunicació de dades al Registre de Contractes i al Perfil del Contractant per a aquells contractes d'import inferior a 5.000 euros, donada l'excepció establida en els articles 64 i 346 de la LCSP.

- Entre les principals conclusions de l'anàlisi realitzada sobre la **gestió del patrimoni de la Generalitat** cal esmentar les següents:

- L'encàrrec de gestió realitzat per a actualitzar la informació de l'Inventari de Béns immobles de la Generalitat suposa un avanç en aquesta actualització, ha d'acabar la incorporació de dades a l'aplicació IPAGE i que s'escometen les actuacions de regularització precises, així com que s'implementen mesures que eviten la seua desactualització futura. A més, es recomana adoptar mesures per a garantir que els organismes públics del sector públic instrumental remetent anualment la informació sobre els seus inventaris a l'òrgan competent.
- És convenient que s'estudie i es reforce l'estructura de personal i que s'elaboren instruccions, manuals de procediment o similars dels procediments amb major càrrega de treball, per a millorar els sistemes de gestió i transmissió del coneixement.
- Hauria de procedir-se a l'elaboració d'un pla per a abordar la gestió del procediment de declaració d'hereua abintestada de la Generalitat i el complex procediment de liquidació d'aquestes herències i reduir el nombre d'expedients oberts.
- Hauria de millorar-se la informació publicada en el portal de transparència de la Generalitat (GVA Oberta) i en la pàgina web de la conselleria competent en matèria de



patrimoni. Inclosa la millora que s'alinea amb les bones pràctiques que realitzen altres administracions de donar publicitat als contractes i negocis patrimonials realitzats.

- Es recomana analitzar i millorar l'aplicació corporativa utilitzada en la gestió de l'Inventari i en la gestió dels expedients patrimonials.
- Es considera convenient la regulació de determinats supòsits i aspectes per a millorar la seguretat jurídica.
- Hauria d'iniciar-se l'elaboració d'una armadura normativa i organitzativa que planifiqui, impulse i coordini l'optimització del patrimoni de la Generalitat per a millorar l'eficiència.

- S'han identificat els riscos més importants en la tramitació dels **processos selectius en l'àmbit del personal** docent no universitari, sanitari i de l'administració del Consell, assenyalant-se els següents:

- Riscos per l'adequació entre la tipologia de les proves i les necessitats dels perfils professionals a seleccionar, per al que podria incorporar un procediment per a definir les necessitats dels recursos humans a seleccionar, abundar en proves comunes per a coneixements generals i adoptar procediments seguits per la Unió Europea.
- Riscos pel sistema seguit per a la formulació de preguntes, per la qual cosa es podria implementar un sistema de selecció aleatori de preguntes.
- Riscos per coneixement excessiu d'informació sensible, havent-se de reduir al màxim el maneig d'informació sensible en els centres de treball i valorar la dedicació exclusiva per part del personal que s'integra en els tribunals de selecció.
- Riscos d'excessiva subjectivitat en les valoracions, havent d'establir-se i publicitar-se els criteris d'avaluació amb caràcter previ i implantar mecanismes homogenis de correcció de les puntuacions atorgades.
- Riscos sobre possibles conflictes d'interès, prestant especial atenció a les convocatòries de cossos especialitzats, amb major risc d'endogàmia per la concurrència de relacions prèvies entre candidats i examinadors.

- Entre les conclusions aconseguides com a resultat de la **revisió dels procediments d'autorització i control de les compatibilitats del personal empleat públic** dels tres sectors principals de gestió de personal de la Generalitat (sanitat, educació i funció pública), cal esmentar les següents:

- L'actualització del marc normatiu, el disseny de noves aplicacions informàtiques, la implementació de la tramitació electrònica o la digitalització de la documentació i la comunicació entre els serveis de personal i els òrgans responsables d'autoritzar les compatibilitats, podria simplificar els tràmits i millorar considerablement la capacitat d'efectuar controls.
- Hauria de disposar-se d'una eina de gestió dels expedients de compatibilitat que permeti oferir a cada moment una informació actualitzada sobre les autoritzacions vigents. Com a millores rellevants s'hauria de tindre en compte la remissió electrònica de dades entre administracions, la integració entre les diferents bases de dades utilitzades, la



implementació d'un procediment telemàtic específic i la millora de la publicitat activa sota criteris de major facilitat de cerca i reutilització.

- La informació disponible en matèria de compatibilitats per a l'empleat públic en la pàgina web i en el catàleg de tràmits i serveis de la Generalitat hauria de millorar-se, incidint en aspectes com ara normativa aplicable, model de sol·licitud, guia de tramitació... Etc.
- La informació sobre les resolucions de compatibilitat publicades en el portal de Transparència de la Generalitat hauria de ser homogènia.

- El resultat de l'**avaluació del grau d'implantació de les auditories internes en les Entitats del Sector Públic Instrumental** de la Generalitat s'agrupa en tres àmbits: la normativa reguladora de l'auditoria interna, la creació i cobertura dels llocs d'auditor/a intern/a i el model de control intern de les entitats, les principals recomanacions de les quals es resumeixen a continuació:

- Revisar la normativa en vigor per a establir l'obligatorietat de l'auditor/a intern/a en una norma que afecte a totes les entitats que complisquen els mateixos requisits, amb independència de la seua data de creació o del que establisca la seua normativa específica.
- Adoptar les mesures oportunes per a agilitar els terminis de creació i cobertura dels llocs d'auditor/a intern/a, considerant que, a data d'emissió de l'informe, el 40% de les entitats obligades disposaven d'un/a auditor/a intern/a en la seua plantilla.
- Reforçar el control intern de les entitats, de manera que l'auditoria interna col·labore estretament amb el màxim òrgan de govern de l'entitat, els departaments interns que hagen d'aplicar les mesures preventives o correctores que procedisquen i els òrgans directius de la conselleria amb competències en matèria de sector públic instrumental, per al que s'haurien d'executar actuacions com ara l'elaboració d'instruccions d'obligat compliment tant de caràcter general com específic, ateses les particularitats de les diferents entitats; reunions periòdiques de seguiment; definició de responsabilitats de l'auditor/a intern, etc.

Les mesures adoptades per l'òrgan competent han sigut detallades en el següent apartat d'aquest informe.

- Com a resultat de la realització d'una **Anàlisi Organitzativa del Centre de Recepció de Menors de Buñol** es van objectivar i van posar de manifest una sèrie de problemes i disfuncions que van **motivar l'adopció urgent de millores** per part del departament competent en matèria d'Inclusió i Polítiques Inclusives que va vindre a corregir moltes de les deficiències oposades (**VEURE punt 2.3.2.e, en l'apartat següent**). Les conclusions d'aquesta anàlisi es resumeixen a continuació:

- La recepció dels menors en situació de desprotecció a la província de València arrossegava des de feia anys una problemàtica d'insuficiència i inadequació de mitjans que podria qualificar-se d'estructural, accentuada pel continu increment en l'arribada de menors estrangers no acompanyats, la falta o insuficiència de recursos especialitzats de derivació i unes limitacions estructurals en l'adequació de les plantilles a les necessitats reals.



- El centre tenia moltes dificultats per a aconseguir un funcionament normalitzat: mala ubicació, contínua sobreocupació, personal insuficient i, en alguns casos, inadequat i absència de definició de dinàmiques bàsiques per a un funcionament ordenat del centre.
- Les rigideses que es produeixen en l'administració suposen, a vegades, un obstacle per a garantir l'adaptabilitat dels recursos a les necessitats reals d'atenció de menors en situació de desprotecció.
- La interacció entre els tres àmbits (de serveis socials, educació i sanitat) no sempre ha estat degudament normalitzada i protocol·litzada. S'ha progressat, però s'ha de continuar avançant en qüestions bàsiques d'assistència mèdica i escolarització.

Així mateix, l'informe va incloure una sèrie de propostes de millora concretes referides a l'organització, direcció i planificació del centre; gestió de recursos humans; gestió de recursos físics, materials i d'informació; relacions d'aliança i col·laboració; i activitats desenvolupades i resultats obtinguts.

## 2.3. Seguiment i eficàcia de les recomanacions formulades

### 2.3.1.- Actuacions específiques de seguiment incloses en el Pla IGS 2018-2019

El treball realitzat en aquestes actuacions ha consistit a analitzar la informació obtinguda sobre el grau d'implementació de les mesures adoptades com a conseqüència dels informes emesos prèviament per la IGS i, en el seu cas, de les raons que han impedit o dificultat la seua efectiva aplicació.

A continuació es detalla el grau d'implementació de les recomanacions formulades en les tres actuacions de seguiment realitzades:

**a) Avaluació del grau de compliment de les recomanacions dictades com a resultat de l'actuació d'inspecció realitzada en l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de València (IMLCFV) l'any 2017 (22 de desembre de 2017) (actuació 7.1 Pla IGS 2018-2019).**

En relació amb el seguiment del compliment de les mesures recomanades en 2017, s'ha comprovat que ha existit un alt grau de compliment d'aquestes. Les mesures que van ser recomanades es van agrupar en relació amb 5 aspectes principals que van ser analitzats en el seu moment: 1) Organització de guàrdies. 2) Expedició de certificats d'incineració. 3) Realització de tractaments de conservació i condicionaments, 4) Utilització de les dependències cedides a l'IMLCFV. 5) Responsabilitats exigibles al personal de l'IMLCFV.

L'informe destaca les mesures correctores ja adoptades per la conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública a través de la seua direcció general de Justícia i els seus IMLCF, fruit de les recomanacions en el seu moment dictades en l'informe emés en 2017, en particular les relatives a:

- L'organització de les guàrdies mèdiques que s'han normalitzat.



- L'expedició i cobrament de certificats mèdics d'incineració han deixat de realitzar-se (fruit d'aquesta mesura s'estima un estalvi per a la ciutadania d'1,5 milions de €).
- La realització i cobrament de tractaments de conservació en cadàvers judicials, en les instal·lacions cedides a l'IMLCFV, han deixat de fer-se alhora que s'estan revisant i actualitzant totes les resolucions de compatibilitat concedides a professionals mèdics forenses de les tres províncies.
- La utilització d'espais en el Tanatori Municipal per part de l'IMLCFV han sigut clausurades (després de la denúncia del conveni amb l'Ajuntament de València que emparava la corresponent cessió d'instal·lacions) i han sigut substituïdes per unes altres a l'empara d'un contracte específic.
- S'han atés les recomanacions donades en el seu moment amb vista a exigir i depurar, en el seu cas, les corresponents responsabilitats disciplinàries que podien derivar-se de les irregularitats i males pràctiques en el seu moment detectades.

Adicionalment, aquest informe de seguiment va veure ampliat el seu objecte i abast inicial a les províncies d'Alacant i Castelló, raó per la qual conté noves recomanacions el grau de compliment de les quals seran avaluades en un exercici posterior.

**b) Actuació de seguiment de la [tramitació d'expedients sancionadors per part de la Direcció Territorial d'Alacant de l'actual conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica](#) (actuació 7.2 Pla IGS 2018-2019).**

Actuació que va tindre el seu origen en la tramitació d'una denúncia que va donar lloc a l'emissió d'informe el 14 de juliol de 2017.

Tenint en compte les dades analitzades sobre l'evolució de la tramitació dels expedients sancionadors, es considera que l'evolució ha sigut molt favorable i que s'ha aconseguit canalitzar el retard detectat en el seu moment. Puntualment continuaria existint un retard que afectaria els expedients sancionadors de muntanyes, però també se'ns ha informat que s'estarien realitzant millores en l'eina informàtica de gestió d'aquests expedients amb el que es considera que es tracta d'una millora que es troba en període d'implantació.

D'altra banda s'adverteix que, seguint una de les recomanacions de l'informe, també s'ha procedit a aclarir la dependència funcional dels agents mediambientals i s'han dictat les disposicions normatives per a regularitzar la situació relativa a la realització d'activitats econòmiques sobre una espècie invasora.

**c) Avaluació del grau de compliment de les recomanacions dictades com a resultat de l'[actuació d'inspecció realitzada en matèria de gestió de ports](#) (actuació 7.3 Pla IGS 2018-2019).**

Del seguiment realitzat a les recomanacions formulades en l'informe relatiu a la gestió de l'òrgan directiu competent en la matèria respecte a tres ports de la Comunitat Valenciana (ports de Benidorm, Calp i Dénia), cal assenyalar el següent:



- En relació amb la motivació d'actes discrecionals i deure de resposta, s'ha observat un esforç per atendre la necessitat de motivació de tot acte administratiu i l'adopció d'una estructura bàsica que permet plasmar de forma més adequada aquesta fonamentació. No obstant això, l'òrgan no ha sigut dotat de més personal amb una adequada formació en matèria d'exercici de potestats discrecionals de les administracions públiques i de procediment administratiu comú, tal com es va recomanar per aquesta inspecció. Des de l'emissió de l'informe d'inspecció, s'han dissenyat cinc nous tràmits PROP, circumstància que posa de manifest un canvi en la gestió dirigit a aportar major normalització.
- Sobre la transparència, la incorporació de procediments de concurrència competitiva per a l'adjudicació de concessions en espais portuaris demandats per diversos operadors, així com la incorporació d'un tràmit PROP d'autorització administrativa per a l'ocupació del domini públic portuari és una mostra d'un canvi en la sistemàtica de treball per part de l'òrgan gestor que introdueix major transparència en la gestió. Així mateix, també s'estan realitzant gestions per part de l'òrgan gestor perquè siguin accessibles a través de la pàgina web les llistes d'espera d'amarraments públics.
- Sobre la responsabilitat disciplinària, s'ha complert amb l'obligació d'iniciar el procediment necessari per a determinar l'exigència de possibles responsabilitats disciplinàries.
- En el port de Benidorm, es dona per complida la recomanació derivada del fet que no constava en l'expedient la informació justificativa sobre el plantejament del procediment de pública concurrència realitzat.
- En el port de Calp, no s'ha atés la recomanació de revisió d'algunes de les autoritzacions concedides. En aquest punt es manté una discrepància amb la IGS que ha sigut objecte de nova recomanació.
- En el port de Dénia, es reiteren les recomanacions realitzades sobre la necessitat d'avançar en la normalització de la gestió, ja iniciada per l'òrgan competent, mitjançant el disseny de procediments PROP, manuals de procediments i formació del personal.
- En relació amb el personal, els problemes de dotació de personal adequat i suficient per a l'acompliment de les funcions assignades a la subdirecció general no han millorat des de l'emissió de l'informe de 2017 fins a l'actualitat. S'ha realitzat alguna millora amb algun lloc nou i alguna reclassificació però, al mateix temps, s'han produït trasllats i jubilacions. En definitiva, el personal continua sent insuficient perquè l'òrgan administratiu pugui exercir amb normalitat totes les seues funcions.
- Finalment i en relació amb la liquidació de les taxes, considerant l'especialitat de l'assumpte i d'acord amb l'òrgan gestor, s'ha iniciat en l'exercici 2020 una actuació específica dirigida a analitzar la problemàtica detectada.

### 2.3.2.- Mesures adoptades comunicades pels òrgans inspeccionats en resposta a les recomanacions formulades per la IGS.

En relació amb l'estat de situació de les recomanacions formulades per a la seua adopció, en el seu cas, en el segon semestre de l'exercici 2019, els òrgans destinataris han informat el següent:

a) En la fase d'al·legacions en una investigació sobre possibles irregularitats relacionades amb la **selecció temporal de personal de caràcter assistencial**, l'òrgan competent va informar de



l'adopció de diverses mesures, fent-se constar en l'informe de la IGS una valoració molt favorable a la disposició mostrada per la Direcció General de Funció Pública. Entre les mesures, cal assenyalar:

- En el projecte d'ordre de la nova regulació de les borses d'ocupació temporal s'inclou un apartat destinat a regular la situació dels candidats facilitats pels serveis públics d'ocupació i col·legis professionals.
- L'Ordre 1/2018, de 23 de març, per la qual s'estableixen els procediments d'autorització en matèria de despeses de personal facilita la planificació sobre el funcionament i seguiment de les bosses.
- Es manifesta la intenció de sol·licitar informe a l'advocacia sobre l'aplicació dels principis generals d'accés a l'ocupació pública en relació amb el nomenament de personal interí per a la cobertura dels tres llocs investigats.
- L'òrgan competent confirma que la comissió de seguiment de la borsa de treball només podrà adoptar acords sempre que li ho atribuisca l'ordre reguladora.

**b)** En relació amb el **procediment de selecció d'auditor intern** convocat per VAERSA, l'entitat ha comunicat que:

- Els processos de selecció de l'entitat, amb independència de la seua forma de provisió, són accessibles a la ciutadania.
- Existeix un esborrany del nou manual de selecció de personal que, una vegada aprovat, serà remès a la IGS.
- Es troba en fase de consideració que les decisions aprovades en la Comissió de Negociació es limiten a aspectes generals de procediment i no a qüestions de fons de processos concrets.

**c)** En relació amb l'**avaluació del grau d'implantació de les auditories internes en les Entitats del Sector Públic Instrumental** de la Generalitat, la Direcció General amb competència en aquesta matèria ha informat el següent:

- Mitjançant modificació de l'article 99 de la Llei 9/2019, de 23 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, des de l'1 de gener de 2020, s'ha ampliat el nombre d'entitats del SPI (exclosos organismes autònoms i consorcis) que han de complir amb l'obligació de comptar amb un/a auditor/a intern/a en la seua plantilla, ascendint a 21. A més, eixe centre directiu podrà acordar que altres ens puguen disposar també d'auditor/a intern/a.
- A data de la seua comunicació, existeixen 17 entitats amb el lloc de treball d'auditor/a intern/a inclòs en les seues relacions de llocs de treball, impulsat per una funció proactiva per part d'eixe centre directiu. Pel que fa a la cobertura d'eixos llocs, donades les dificultats oposades i en l'exercici de les funcions atribuïdes a la Comissió de Seguiment del III Acord de la Comissió de Diàleg Social del Sector Públic Instrumental de la Generalitat, s'informa que, juntament amb altres mesures, s'ha propiciat, en algun cas, la cobertura provisional del lloc vacant amb personal procedent d'alguna borsa d'ocupació





ja constituïda en una altra entitat del SPI, amb l'objectiu que les entitats puguin cobrir eixos llocs al més prompte possible.

- En relació amb les labors de coordinació i seguiment, han mantingut diverses reunions amb els auditors interns de manera individualitzada en cada entitat, així com de manera col·lectiva en coordinació amb la Intervenció General, impulsant-se també les activitats formatives.
- En el marc de la futura Llei del Sector Públic es tindrà oportunitat de fer una revisió més profunda del model de control intern de les entitats i desenvolupar, a través de les corresponents normes reglamentàries, tots aquells aspectes que permeten establir un perfil més objectiu i concret de les funcions i tasques que són inherents a la seua activitat.

**d)** Durant la fase d'al·legacions a l'informe provisional de l'anàlisi de la **gestió del patrimoni de la Generalitat**, el centre directiu amb competència en la matèria ha informat de la implantació de recomanacions el compliment de les quals s'ha iniciat fins i tot abans de l'informe definitiu:

- La incorporació de mitjans personals a partir de 2019 ha millorat la digitalització dels expedients en l'aplicació informàtica.
- S'està ultimant, juntament amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC), la incorporació d'un sistema d'actualització automàtica de valoracions i un visor dinàmic dels immobles en l'aplicació corporativa.
- Ha millorat la informació publicada en la pàgina web de la conselleria, sobretot, en relació amb els expedients de declaració d'hereua abintestada de la Generalitat, esmenant-se en part també les referències que figuraven sobre els plecs antics.
- S'està procedint a regularitzar la naturalesa de béns d'abintestat a patrimonials.
- S'han implantat unes instruccions per a informar el denunciador de l'estat de la declaració i la liquidació.
- Es procedirà a sol·licitar l'ampliació de l'actual estructura de la Subdirecció General de Patrimoni mitjançant la creació un Servei d'Optimització, un altre Servei per a la Gestió d'Herències Intestades i el reforçament de les Seccions que integren l'actual Servei de Patrimoni Immobiliari.
- Les pròximes subhastes d'immobles es publicaran en el portal de transparència de la Generalitat (GVA-Oberta), juntament amb la pàgina web de la conselleria i el DOGV.

**e)** Derivat de l'**Anàlisi Organitzativa del Centre de Recepció de Menors** de Buñol, es van adoptar les següents millores:

- En l'àmbit organitzatiu, es van produir canvis en la direcció territorial competent, així com en la direcció del mateix centre de recepció de menors, i es va crear un nou lloc funcional per a assumir la coordinació del centre.
- El centre de recepció va passar de nou a ser un centre d'acolliment amb 24 places, molt per davall del nombre de places que es van arribar a aconseguir com a centre de recepció i amb unes necessitats diferents.





- Es van realitzar contractes d'emergència per a ampliar el nombre de places de recepció de menors (fins a 40) en un altre centre i la previsió d'obertura d'un centre més de recepció de menors amb 84 places.
- Finalment, en matèria de cooperació, des de l'àmbit educatiu es van adoptar immediates mesures per a garantir el manteniment de recursos i aules educatives en el centre i, en l'àmbit sanitari, es va elaborar i va aplicar un específic "Procediment d'actuació per a l'atenció sanitària dels xiquets, xiquetes i adolescents que entren en el sistema de protecció de menors de la Generalitat Valenciana".

#### 2.4. Altres accions de comunicació de les actuacions

Sense perjudici de la remissió dels informes elaborats per la IGS als seus destinataris i del seu trasllat a aquells altres departaments que es considere convenient per la matèria o les conclusions aconseguides, des de la IGS s'han realitzat diverses accions de comunicació, entre les quals cal esmentar les que s'assenyalen a continuació.

El 24 de gener de 2018, la IGS va presentar, en la reunió de la Comissió Tècnica de Coordinació en matèria de Transparència, les principals recomanacions i conclusions de l'informe de compliment de les obligacions de difusió d'informació de la Llei 2/2015, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana pel que fa a les obligacions de difusió d'informació que estan regulades en l'article 9 del Capítol I de la citada llei (obligacions de publicitat activa). L'abast d'aquesta actuació s'estenia tant a l'Administració de la Generalitat com a les entitats del Sector Públic Instrumental de la Generalitat.

Sobre la base dels acords en la reunió de la **Comissió Coordinadora dels Òrgans i Unitats d'Inspecció i Control** celebrada al juliol de 2018, es va remetre l'informe de l'anàlisi organitzativa del centre de recepció de menors de Buñol a les inspeccions sectorials competents en matèria de serveis socials, educació i sanitat, que havien participat en el desenvolupament d'eixa actuació.

A requeriment d'un **Jutjat**, l'1 d'abril de 2019 es va remetre l'informe de la IGS sobre una investigació realitzada després de la presentació d'una denúncia.

En relació amb l'**actuació de seguiment realitzada en l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de València (IMLV)**, actuació ampliada en els seus objectius i abast final a les províncies d'Alacant i Castelló, després de la seua finalització, es van realitzar dues reunions específiques de presentació de conclusions i recomanacions amb la **Subdirecció General de Modernització de la Justícia** (16 de desembre de 2019) i amb la **Sotssecretaria de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i les seues tres direccions territorials** (20 de desembre de 2019). Addicionalment, amb anterioritat i en l'informe inicial elaborat en 2018 objecte de seguiment, també es van dirigir recomanacions que afectaven l'àmbit local (**Ajuntaments de València i Vila-real**) i es van cursar sengles comunicacions, a la **Inspecció Provincial de Treball i Seguretat Social de València**, dependent del **Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social**, i a la **Delegació de l'Agència Estatal d'Administració Tributària de València**.



Finalment, en la sessió constitutiva de la **Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i males Pràctiques (CIPIMAP)** de l'11 de febrer de 2020 es va presentar l'informe d'anàlisi de subvencions concedides per concurrència competitiva en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental elaborat per la IGS.



## VII. RESULTATS DEL SISTEMA D'ALERTES

Incloem en aquest apartat, en compliment de la previsió continguda en l'Article 29 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, 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, un específic informe, el primer que es realitza des de l'entrada en vigor de la Llei, referit a l'**avaluació periòdica del sistema d'alertes**. En relació amb ell ens pronunciem, en diferents subapartats, sobre l'origen i abast del sistema, sobre les bases de dades que incorpora en l'actualitat, sobre les imprescindibles col·laboracions que requereix diferents organismes i institucions, sobre les eines informàtiques utilitzades i sobre els primers resultats obtinguts en el seu desplegament.

### 1. Origen i abast del Sistema d'Alertes.

Aquest específic informe, que incloem en aquesta avaluació de resultats després de concloure l'execució del pla de la IGS 2018-2019, recull, donant continuïtat a l'avanç que ja vam fer en l'informe d'avaluació de resultats realitzat en 2019 després del primer any d'execució del pla, la primera avaluació periòdica del sistema. No obstant això cal advertir que, com s'exposarà més endavant i atés que el sistema es va posar en marxa fa a penes un any, encara no incorpora tota la informació necessària per al seu ple funcionament.

Sobre l'abast assenyalar que **el sistema d'alertes va començar a funcionar oficialment el dia 8 de febrer de 2019**, endemà a la publicació en el DOGV de la Resolució de 31 de gener de 2019, del llavors conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'estableix l'entrada en vigor del capítol primer del títol segon de la Llei 22/2018, relatiu al sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

A partir d'eixe moment es va començar a utilitzar el sistema denominat "de producció", és a dir, una versió inicial del sistema definitiu. Es tracta d'una versió que compta amb la funcionalitat bàsica per a permetre l'emmagatzematge d'informació, el control d'accés d'usuaris i l'execució dels processos d'extracció, transformació i càrrega de dades a partir de les bases de dades dels sistemes d'informació que gestionen els procediments administratius pertanyents a les àrees de risc inicials. Sobre aquesta versió del sistema s'han d'anar incorporant les dades de les aplicacions informàtiques de gestió, i no sols les dades públiques, així com les noves àrees de risc que es vagen identificant, i els corresponents algorismes per a la detecció d'irregularitats.



Cal no oblidar que, de conformitat amb l'article 17 de la Llei 22/2018, "El sistema d'alertes s'articularà a través d'un conjunt d'eines la interacció de les quals permet la detecció de possibles irregularitats i males pràctiques administratives, amb caràcter preventiu, a partir de l'anàlisi de la informació obtinguda i de l'avaluació de factors de risc que potencialment pogueren originar-les", és a dir, que encara que existeix un sistema d'informació central, es tracta d'una estructura de base de dades en la qual s'emmagatzema la informació que s'extrau dels diferents sistemes de gestió i és sobre aquesta informació, després de ser tractada i transformada, sobre la qual es realitzen anàlisi de dades utilitzant diferents eines.

Convé destacar també que, en suport del sistema i en desenvolupament de la Llei 22/2018 citada, s'ha aprovat i publicat el **Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell, pel qual es regula la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental**, comissió que promourà la coordinació i col·laboració dels diferents departaments del Consell en l'estudi i seguiment dels riscos d'irregularitats i males pràctiques en la gestió administrativa i serà l'encarregada d'aprovar el futur mapa d'avaluació de riscos, eina que permetrà la incorporació de nous factors de riscos, alguns dels quals tindran el seu reflex en el sistema informàtic d'alertes i uns altres formaran part dels "plans individuals d'autoavaluació de riscos", com a mesures preventives a desenvolupar per a minimitzar el risc existent, en relació a cada òrgan i procediment específic.

## 2. Estat de les bases de dades.

Per a la versió inicial del sistema s'han incorporat les següents àrees i àmbits d'interès que analitzem, per separat, a continuació:

### 2.1. Àrea de Contractació

En matèria de contractació es va integrar, en primer lloc, en el sistema d'alertes, la informació del Registre de Contractes, és a dir, informació pública disponible en el portal GVA-Oberta. En l'actualitat s'està analitzant el procediment d'integració de la informació accessible des de la Plataforma de Contractació del Sector Públic (PCSP), i la informació del sistema corporatiu de la Generalitat, GVA-CONTRACTES.

L'objectiu, en aquest àmbit, és doble:

- D'una banda, **disposar d'informació del nombre més gran de licitacions possible** dins de l'abast del sistema d'alertes, és a dir, les conselleries i les entitats del sector públic instrumental, i per a això fonamentalment comptem amb el **Registre de Contractes i la PCSP**.
- I per una altra, necessitem **informació la més completa possible de les licitacions i adjudicacions**, i per a això, és imprescindible incorporar l'aplicació informàtica corporativa **GVA-CONTRACTES**, que està sent implantada en les conselleries i en alguns organismes autònoms.



En el moment d'emetre aquest informe només s'ha implantat en tres conselleries: Presidència, Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, i Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat, així com en els organismes autònoms dependents d'aquesta última: Institut Cartogràfic i Autoritat de Transport Metropolità de València. D'acord amb la planificació comunicada per la DGTIC, d'ací a poc temps s'incorporaran les conselleries d'Educació, Cultura i Esports, i la d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica, però no tenim un calendari concret ni data prevista d'implantació per a la resta de conselleries i entitats a incorporar.

En l'actualitat el sistema SALER continua utilitzant la informació publicada en GVA Oberta del Registre Oficial de Contractes de la Generalitat.

Aquesta informació permet conèixer els contractes formalitzats per totes les entitats pertanyents a la Generalitat però compta amb les següents limitacions:

- Es tracta d'un resum de les dades de cada contracte.
- La incorporació de les dades al registre es produeix una vegada formalitzats els contractes, i en moltes ocasions amb una demora considerable en el temps.
- No es disposa d'informació de licitadors que participen en les licitacions, només de l'adjudicatari.

El registre inclou, o almenys hauria d'incloure, tots els contractes realitzats. Però la realitat és ben diferent, ja que hem pogut constatar que existeixen contractes fonamentalment en l'àmbit sanitari-farmacèutic que no s'arriben a registrar, i no sabem amb certesa el volum que suposen aquests contractes sobre el total de contractes de la Generalitat.

Per a poder aplicar els controls de riscos identificats inicialment, aquesta informació és insuficient. És necessari conèixer amb més antelació les licitacions, i és necessari disposar de més informació de cadascuna d'elles. Per a això, considerem com una opció necessària per a poder aplicar els processos de prevenció, la utilització combinada de les diferents fonts.

## 2.2. Àrea de Subvencions

En la versió inicial del sistema d'alertes s'està utilitzant informació existent en el registre d'ajudes i subvencions de la Generalitat (REDAS). Aquest sistema s'utilitza per a registrar la informació corresponent a totes les convocatòries d'ajudes i les corresponents concessions, amb l'objectiu últim de comunicar aquesta informació a la Base de dades Nacional de Subvencions.

Si bé, s'ha utilitzat aquesta informació per als primers informes desenvolupats en el sistema d'alertes, s'està analitzant la incorporació de la informació existent en el sistema corporatiu de gestió de subvencions (SUGUS), tenint en compte també que des de la DGTIC s'ha iniciat un nou projecte per a tindre una nova aplicació corporativa d'ajudes i subvencions (sistema ESTER), que



substituirà a SUGUS i que té com a objectiu aconseguir un major nombre d'entitats. També es considera la utilització d'informació publicada en el Sistema Nacional de Publicitat de Subvencions, fonamentalment per a contrastar ajudes de "minimis" i altres controls similars.

La incorporació d'aquestes aplicacions corporatives de gestió de subvencions permetran realitzar controls relacionats amb sol·licitants d'ajudes, i no sols amb beneficiaris.

### **2.3. Àrea de Caixa Fixa**

La versió inicial del sistema utilitza informació procedent de GVA Oberta, que no permet identificar els destinataris de gran part dels pagaments registrats. Fins hui, no ha sigut possible incorporar la informació existent en l'aplicació corporativa de gestió de CAIXA FIXA, per a poder desenvolupar nous algorismes per a obtenir informes relatius als indicadors de risc identificats inicialment, així com per a aprofundir en la definició de nous indicadors.

### **2.4. Àrea de conflicte d'interessos i altres fonts d'informació complementàries a la resta d'àrees**

Si bé no es tracta d'àrees de risc en si mateixes, les considerem com a estructures d'informació complementària a la resta d'àrees, perquè l'objectiu de la seua utilització és poder identificar relacions tant entre alts càrrecs o funcionaris que participen en els procediments de gestió i les entitats adjudicatàries, beneficiàries, o participants en tràmits diversos, o bé les relacions entre les mateixes entitats (grups empresarials, relacions de participació, etc.) per a poder deduir si aquestes relacions poden alterar el resultat dels expedients tramitats.

Les bases de dades que s'utilitzen o en la incorporació de les quals s'està treballant en aquest subsistema són, com exposem en el punt següent i entre altres, el registre de control de conflictes d'interessos, el Butlletí Oficial del Registre Mercantil (BORME) i la informació l'accés de la qual ens ha facilitat el Consell General del Notariat.

## **3. Col·laboració d'institucions, organismes i entitats per a l'obtenció d'informació.**

### **3.1. Oficina de Control de conflicte d'Interessos**

S'ha formalitzat un tractament de dades conjunt amb aquesta oficina, amb l'objectiu d'integrar en el sistema d'alertes informació provinent del Registre de Control de conflicte d'Interessos. Aquesta informació serà de gran utilitat per a realitzar controls de conflicte d'interessos, i d'altra banda, en complementar aquesta informació amb altres fonts de dades utilitzades pel sistema d'alertes, es podrà retornar a aquest registre propostes d'actualització quan es detecte informació incompleta o desactualitzada.



### 3.2. Consell General del Notariat

S'ha acordat (pendent únicament de l'acte formal de signatura) un conveni amb el Consell General del Notariat la finalitat del qual és l'accés des de la Inspecció General de Serveis a dues bases de dades creades per aquesta institució: la Base de dades de Titularitats Reals i la Base de dades de Persones amb Responsabilitat Pública. L'accés a aquestes bases de dades s'utilitzarà en les actuacions inspectores i es treballarà en la connexió amb el sistema d'alertes per a la seua utilització en els controls de conflictes d'interessos en els àmbits de contractació i subvencions, per a l'anàlisi de pràctiques col·lusòries per part de licitadors, etc.

### 3.3. Registre Mercantil

Si bé s'han mantingut contactes amb el Col·legi de Registradors d'Espanya, en l'actualitat no tenim un accés a la informació del registre mercantil de manera directa, sinó que hem implementat dins del projecte SALER un sistema de lectura automatitzada del Butlletí Oficial del Registre Mercantil (BORME), a partir de la qual s'ha confeccionat una base de dades de relacions entre persones i entitats, que també s'utilitza en l'anàlisi de conflictes d'interessos i en un futur s'usarà en l'anàlisi de pràctiques col·lusòries.

Per a la realització d'aquestes tasques d'anàlisi, s'ha incorporat una nova tecnologia, una base de dades orientada a grafs, que permet explorar moltes relacions directes o indirectes entre entitats, amb un rendiment molt superior al de les bases de dades tradicionals.

## 4. Estat dels sistemes informàtics.

Com s'ha esmentat a l'inici d'aquest informe, el sistema d'alertes està format per un conjunt d'eines la interacció de les quals permet la detecció de possibles irregularitats i males pràctiques administratives, amb caràcter preventiu, a partir de l'anàlisi de la informació obtinguda i de l'avaluació de factors de risc que potencialment pogueren originar-les. El sistema en l'actualitat utilitza les següents eines:

- Base de dades Oracle.
- Sistema IBM Cognos d'anàlisi de dades.
- Base de dades de Grafs Neo4J.
- Eina Kettle per a l'extracció i càrrega de dades.

A més d'aquestes eines, s'està avaluant la utilització de l'eina LINKURIOUS per a visualització de Grafs, i l'eina d'aprenentatge automàtic i intel·ligència artificial OpenText Magellan.



## 5. Resultats obtinguts de l'explotació del sistema d>alertes

Com s'ha esmentat anteriorment, la versió inicial del sistema inclou alguns informes relatius a contractació i subvencions, sent els primers els que més conclusions permeten obtenir donada la disponibilitat actual de dades. D'altra banda, la incorporació de noves eines, com la base de dades de grafs Neo4J aplicada a l'anàlisi d'informació del BORME, ha permès investigar determinades relacions entre persones físiques i/o jurídiques, que han format part del desenvolupament de determinades actuacions inspectores.

Les consultes realitzades, fonamentalment, han sigut les següents:

- Fraccionament amb un mateix proveïdor (contractes menors).
- Fraccionament amb diferents proveïdors (contractes menors).
- Contractes majors de CPV similars realitzats al mateix proveïdor.
- Contractes majors de CPV similars realitzats a diferents proveïdors.
- Alts càrrecs adjudicatariis de contractes.
- Alts càrrecs beneficiaris de subvencions.

El procés d'obtenció, emmagatzematge i anàlisi de dades representa una important oportunitat per a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques des d'un enfocament preventiu i transversal. Així, mitjançant la utilització i interconnexió de les dades amb les quals compta l'administració pública, es pretén identificar, prevenir i detectar situacions de risc en els processos administratius de gestió. No obstant això, perquè el sistema d>alertes primerenques pugui oferir dades consistents i fiables és necessari l'adequat subministrament d'informació. Amb aquesta premissa bàsica, el sistema d>alertes, juntament amb l'elaboració d'un mapa d'avaluació de riscos, els plans individuals d'autoavaluació i la publicació d'un codi de bones pràctiques per a la prevenció i detecció d'irregularitats, constitueixen els instruments bàsics de caràcter preventiu que permetran reduir els riscos d'irregularitats o males pràctiques administratives, amb una funció rellevant en la necessària col·laboració i coordinació entre òrgans de control.

Per part seua, s'han realitzat consultes utilitzant els informes relatius a "Alts càrrecs" i la seua presència en expedients de contractació o subvencions com a adjudicatariis o beneficiaris. Els resultats d'aquestes consultes no resulten rellevants, atès que encara no s'ha incorporat al sistema suficient informació del registre de control de conflictes d'interessos. D'altra banda, la informació extreta del BORME sobre relacions entre persones físiques i/o jurídiques, ja s'ha utilitzat mitjançant les eines de bases de dades orientades a grafs en la investigació associada a diverses actuacions inspectores.





## VIII. CONCLUSIONS DE L'AVALUACIÓ

Recollim de manera sintètica en aquest apartat i a continuació, les **conclusions més rellevants de l'avaluació realitzada del Pla de la IGS\_2018-2019**:

**Primera.-** El pla de la IGS 2018-2019 ha sigut executat de manera satisfactòria. **S'ha donat complida resposta als 12 objectius generals** explicats en aquest pla (amb l'abast i contingut ja exposat en el resum executiu d'aquest informe en el qual es detallen els principals assoliments aconseguits).

**Segona.-** El grau d'execució del pla (**Percentatge d'Execució Ponderada Global**) ha **aconseguit un 91%**, percentatge que es considera plenament satisfactori.

**Tercera.-** El **Percentatge d'Execució Ponderada per Tipus de Procés** ofereix el següent grau de compliment:

- Processos estratègics: 92%
- Processos operatius: 89%
- Processos de suport: 100%

El detall de les **accions desenvolupades** i del **grau de compliment** expressat també en termes d'execució percentual ponderada, després d'aplicar els criteris d'avaluació explicats en l'apartat IV, es recull en l'**apartat V** d'aquest informe de resultats i, amb un gran detall, en les **taules de l'Annex I** que el desenvolupen i que acompanya a aquest informe.

**Quarta.-** El percentatge d'execució ponderada dels **Processos estratègics** desenvolupats aconseguix un **92%** destacant l'alt grau d'execució de les tasques relatives a les actuacions de planificació de la mateixa IGS, la definició del seu sistema de gestió i les actuacions de transparència i rendició de comptes, totes elles executades al 100% i, també, les relatives a les relacions d'aliança i col·laboració (executades al 96%).

En sentit contrari, la menor execució en aquesta mena de processos es produeix en l'àmbit de les actuacions normatives previstes (73%), si bé dos importants projectes normatius van ser aprovats i publicats en execució del pla (la ja citada Llei 22/2018, de 6 de novembre, 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 i el Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell, pel qual es



regula la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental).

La menor execució global en aquest bloc de processos estratègics, que afecta també els processos operatius citats en la conclusió següent, ha vingut sobretot condicionada, a més de pels lògics canvis derivats de la coincidència amb un període electoral i el consegüent canvi de govern, per un important increment del nombre de denúncies ateses (augment del 84% en 2019 respecte a l'any anterior i del 45% si el comparem amb els dos exercicis acumulats del pla anterior) i l'increment no menor d'actuacions extraordinàries no previstes inicialment (creixement del 60% en l'últim any, 44% en relació amb el pla anterior) i que han representat un 55% de totes les actuacions d'inspecció i control realitzades en execució del pla. Derivat d'això, dos projectes normatius inicialment previstos per a 2019 s'han posposat per a ser inclosos en el nou pla elaborat per a 2020-2021 (reglament de desenvolupament de la Llei 22/018 ja citada i Ordre reguladora dels processos per a l'obtenció de certificacions de qualitat i reconeixements).

**Cinquena.-** El percentatge d'execució ponderada dels **Processos operatius** aconseguix un **89%** destacant una alta execució dels projectes i accions realitzats en matèria d'anàlisis organitzatives, en la prevenció d'irregularitats i males pràctica administratives (Projecte SALER), en el seguiment d'actuacions d'anys anteriors i en les actuacions d'inspecció i control (actuacions ordinàries i extraordinàries). La menor execució, que rebaixa el % global, es concentra en una menor execució de les actuacions complementàries de modernització i millora de la qualitat (60%) pel mateix condicionant ja exposat en el punt anterior i que ha limitat, sobretot, la revisió de cartes de serveis ja existents i la pràctica de les autoavaluacions i avaluacions de qualitat inicialment previstes.

**Sisena.-** El percentatge d'execució ponderada dels **Processos de Suport** aconseguix un **100%** d'execució en haver-se desenvolupat, íntegrament, les accions previstes d'atenció i formació al personal de la IGS, haver-se tramitat i executat íntegrament les subvencions, convenis i contractes previstos en suport del projecte SALER i haver-se desenvolupat totes les accions prèviament planificades en matèria de sistemes d'informació, jornades i esdeveniments.

**Setena.-** En relació amb l'avaluació del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades per la IGS les conclusions aconseguides es poden classificar en tres grups:

**a)** En primer lloc, de l'anàlisi de les actuacions realitzades durant el període d'execució d'aquest pla, s'ha obtingut el següent:

- El caràcter transversal d'algunes conselleries, la diversa casuística que es produeix en les entitats del Sector Públic Instrumental (en les quals s'assumeixen



competències que en l'àmbit de la Generalitat es distribueixen en diverses conselleries) i la matèria de les actuacions realitzades (fonamentalment, personal i funcionament dels serveis públics), es troben entre les causes que justifiquen que, tant les denúncies com la resta d'actuacions executades en aquest pla, s'hagen concentrat en alguns departaments de la Generalitat.

En particular, és rellevant assenyalar que el 51% de totes les denúncies es refereixen a aspectes de personal o possibles casos d'assetjament laboral mentre que en la resta d'actuacions desenvolupades, l'anàlisi del funcionament dels serveis públics i de la gestió de personal suposen un percentatge del 43% i del 39%, respectivament.

- Més de la meitat d'actuacions ordinàries, extraordinàries i de seguiment realitzades (57%) han tingut com a destinatàries a les entitats del Sector Públic Instrumental encara que aquest percentatge disminueix quan es tracta de denúncies en les quals la persona que denuncia està identificada (13,11%).
- La major part de les denúncies (85%) han sigut presentades pels empleats/es públics/es i la ciutadania.
- Si exclouem les denúncies que es presenten amb identificació de la persona denunciant (el volum de la qual tampoc pot ser estimat en el moment de l'elaboració del pla anual de la IGS), prop del 55% de les actuacions realitzades han tingut un caràcter extraordinari, és a dir, no estaven previstes inicialment en el pla d'actuació. El caràcter preferent d'aquesta mena d'actuacions (en iniciar-se per petició expressa d'un departament davant un problema puntual sorgit), determina que, a vegades, es retarde la finalització d'una altra mena d'actuacions que sí que estaven previstes en el pla.
- Durant l'execució d'aquest pla, s'ha produït un canvi en l'àmbit de les actuacions extraordinàries. Així, mentre en l'exercici 2018 l'activitat es va orientar a l'anàlisi de l'Administració de la Generalitat (85,71%), en l'exercici 2019 s'ha orientat cap a les entitats del Sector Públic Instrumental (60%).

**b)** En segon lloc, tenint en compte les limitacions en l'abast d'aquesta primera anàlisi d'efectivitat de l'actuació inspectora que s'han detallat en aquest informe, els principals problemes detectats en les actuacions extraordinàries han sigut, per aquest ordre, en assumptes relacionats amb el personal, l'organització i funcionament dels serveis de l'administració i la contractació.

De l'anàlisi realitzada s'han detectat problemes en els procediments de selecció de personal; l'aplicació dels principis i normes de contractació en l'adjudicació de determinats contractes; l'aplicació de la normativa de determinades convocatòries de cobertura de llocs de treball; la gestió de les bosses de facultatius; el control de l'accés



als arxius centrals d'una conselleria; la necessitat d'implantar un pla de minimització de riscos relatiu a l'àrea de contractació d'una entitat instrumental; la normativa, les mesures de control, l'organització del registre i la tramitació dels expedients de les unions de fet; el model de funcionament d'un organisme autònom, així com possibles actuacions constitutives de falta disciplinària en el compliment de funcions d'un funcionari.

Respecte de les actuacions ordinàries previstes en desenvolupament del pla, han analitzat, en la seua execució, les següents matèries: personal, organització i funcionament, contractació i subvencions.

Així, derivat d'aquestes actuacions s'han detectat problemes relacionats amb l'existència de determinats factors que poden afavorir l'aparició de riscos d'ineficiència i/o d'irregularitats i males pràctiques administratives en el procés de gestió de les subvencions; la necessitat d'implantar un Pla de minimització de riscos en el procés de contractació en les entitats del sector públic instrumental per a cadascun dels factors de risc definits com a prioritaris; la necessitat de realitzar actuacions de regularització i implementació de mesures per a evitar que es cometen errors en la gestió i actualització de l'inventari de béns immobles de la Generalitat; la identificació dels riscos més importants en la tramitació dels processos selectius en l'àmbit del personal docent no universitari, sanitari i de l'administració del Consell; la revisió dels procediments d'autorització i control de les compatibilitats del personal empleat públic dels tres sectors principals de gestió de personal de la Generalitat (sanitat, educació i funció pública); l'avaluació del grau d'implantació de les auditories internes en les Entitats del Sector Públic Instrumental, així com els problemes detectats en l'organització d'un centre de recepció de menors.

c) Finalment i en tercer lloc, considerant les limitacions assenyalades, s'ha realitzat una avaluació del grau de compliment de les recomanacions dictades en les tres actuacions de seguiment previstes en el pla. En l'actuació d'inspecció realitzada en l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de València (IMLCFV) l'any 2017, s'ha comprovat que ha existit un alt grau de compliment de les recomanacions. Respecte a la tramitació d'expedients sancionadors per part de la Direcció Territorial d'Alacant de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural es considera que l'evolució ha sigut molt favorable i que s'ha aconseguit canalitzar el retard detectat en el seu moment. En l'actuació realitzada en matèria de gestió de ports s'han implementat algunes de les mesures proposades, havent-se iniciat una nova actuació inspectora sobre la liquidació de les taxes en l'exercici 2020.

Finalment i en relació amb l'estat de situació de les recomanacions formulades per a la seua adopció, en el seu cas, en el segon semestre de l'exercici 2019, els òrgans destinataris han informat del grau d'implementació d'aquestes, mostrant una actitud col·laboradora en tot moment.



**Huitena.-** En relació amb l'avaluació realitzada del Sistema d'Alertes (SALER) es conclou que:

- El Sistema d'Alertes (SALER), transcorregut el primer any des de la seua aprovació, disposa d'una versió inicial en producció, amb la funcionalitat bàsica que permet emmagatzemar informació, el control d'accés d'usuaris i l'execució dels processos d'extracció, transformació i càrrega de dades, dels sistemes d'informació que, amb les limitacions que s'assenyalen en aquest informe, gestionen procediments administratius pertanyents a les tres primeres àrees de risc que han sigut prioritzades: contractació, subvencions i caixa fixa. A això s'afeg l'Àrea de Conflicte d'interessos i altres fonts d'informació que són complementàries a la resta d'àrees.
- En aquest moment el SALER incorpora les següents bases de dades:
  - Informació publicada en GVA-Oberta del Registre Oficial de Contractes de la GVA les limitacions actuals de la qual s'esmenaran quan disposem de l'aplicació GVA-Contractes que està sent implantada per la DGTIC.
  - Registre d'Ajudes i Subvencions de la GVA (REDAS) que es veurà ampliada amb la nova aplicació també en desenvolupament per la DGTIC (ESTER) i que substituirà a l'actual sistema corporatiu de gestió de subvencions (SUGUS).
  - Informació de l'àrea de caixa fixa a través de GVA-Oberta.
  - Registre de Control de Conflictes d'Interessos.
  - Butlletí Oficial del Registre Mercantil (BORME)
  - Informació procedent de la Base de dades de Titularitats Reals i la Base de dades de Persones amb Responsabilitat Pública l'accés de la qual ens ha facilitat el Consell General del Notariat.
- S'ha avançat de manera important en la formalització de les relacions a mantindre amb aquelles institucions, organismes o entitats que poden aportar informació al sistema: Oficina del Registre de Control de Conflicte d'Interessos amb qui s'ha formalitzat un tractament de dades conjunt, Consell General del Notariat amb qui hem subscrit un protocol de col·laboració, Registradors de la Propietat amb els qui ja s'ha establert contacte per a subscriure un altre conveni que ens permetia accedir de manera directa a les dades del registre mercantil (en l'actualitat ho fem a través d'haver implantat un sistema de lectura automatitzada del Butlletí Oficial del Registre Mercantil, BORME).
- Sobre les eines informàtiques utilitzades, el SALER se secunda i utilitza en l'actualitat les següents:
  - Base de dades Oracle.
  - Sistema IBM Cognos d'anàlisi de dades.
  - Base de dades de Grafs Neo4J.



- Eina Kettle per a l'extracció i càrrega de dades.  
Addicionalment s'està avaluant la utilització de dues eines més:
  - L'eina LINKURIOUS per a visualització de Grafts,
  - L'eina d'aprenentatge automàtic i intel·ligència artificial OpenText Magellan.
- Finalment, la utilització actual del sistema SALER ha permès obtenir ja uns primers resultats que ens donen una idea, sobretot, de la seua enorme potencialitat futura: informació relativa a contractació i subvencions que podran tindre, en el futur, una gran incidència en la reducció de la despesa pública o la possibilitat d'investigar relacions entre persones físiques i/o jurídiques en concretes actuacions d'inspecció.



**ANNEX I:  
RESULTATS ACONSEGUITS 2018-2019**



Taula 1. PLA IGS 2018-2019: RESULTATS EN PROCESSOS ESTRATÈGICS

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
<b>1. PLANIFICACIÓ I DESENVOLUPAMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA IGS</b>	<b>1.1. Elaboració i Actualització dels plans d'actuació de la IGS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es va elaborar i va publicar el Pla de la IGS 2018-2019 en el termini establert: Resolució del Sotssecretari de 31 de gener de 2018, publicada en el DOGV núm. 8256, de 16 de març de 2018. (<a href="http://www.transparencia.gva.es/web/atención-ciudadano/planes-anuales-de-la-igs">http://www.transparencia.gva.es/web/atención-ciudadano/planes-anuales-de-la-igs</a>).</li> <li>L'informe d'avaluació de resultats del Pla IGS 2018-2019 (anualitat 2018) inclou un apartat de "Revisió i actualització del pla després de l'avaluació realitzada", incorporant una addenda per a l'exercici 2019 com a Annex del Pla. (<a href="http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados">http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados</a>).</li> <li>En tots dos exercicis hem realitzat un seguiment trimestral de l'execució del pla.</li> </ul>	2018-2019	100%	100%
	<b>1.2. Definició funcional del Sistema de gestió de la IGS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han definit els requeriments funcionals que possibiliten el desenvolupament del sistema de gestió dels procediments administratius competència de la IGS.</li> <li>S'han elaborat tots els manuals de procediments per a recollir, de manera ordenada i sistemàtica, la informació fonamental de cadascun dels procediments administratius o expedients, que es generaran en el sistema de gestió, si bé la redacció final dels manuals elaborats queda condicionada a l'efectiva implantació del sistema de gestió per part de la DGTIC.</li> </ul>	2018- 2019	100%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han definit totes les plantilles de documents dels 3 procediments/expedients que es generaran en el sistema de gestió (actuacions extraordinàries, denúncies generals i denúncies per assetjament laboral).</li> <li>S'ha treballat de manera conjunta amb la DGTIC per a resoldre totes aquelles qüestions que han anat sorgint en el procés de desenvolupament de l'aplicació relativa al procediment d'actuacions extraordinàries.</li> </ul>			
<b>2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<b>2.1. Elaboració i publicació de l'Informe anual d'avaluació del Pla de la IGS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es va elaborar i va publicar en el primer trimestre de 2018 l'informe final de resultats relatiu a l'execució del Pla de la IGS 2016-2017: <a href="http://www.transparencia.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados">http://www.transparencia.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados</a>.</li> <li>Es va elaborar i va publicar en el primer trimestre de 2019 l'informe de resultats del Pla de la IGS 2018-2019 relatiu a l'exercici 2018: <a href="http://www.transparencia.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados">http://www.transparencia.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados</a>.</li> </ul>	2018-2019	100%	100%
	<b>2.2. Elaboració i publicació de Fitxes resumeixen de totes les actuacions de la IGS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendició de comptes que realitza la IGS de les activitats realitzades i el grau de compliment de les quals ha aconseguit el 100%, en finalitzar tots dos exercicis, sent a més un compromís assumit i reflectit en la mateixa carta de serveis de la IGS.</li> </ul>	2018-2019	100%	
	<b>2.3. Elaboració i Publicació de la Carta de Serveis de la IGS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de serveis elaborada i publicada per Resolució de 26 de febrer de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació (DOGV núm.8251, de 9 de març de</li> </ul>	2018	100%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		2018).			
	<b>2.4. Elaboració d'informació en respostes a peticions de les Corts i òrgans superiors de la Conselleria</b>	• S'han atés totes les peticions d'informació sol·licitades per les Corts, el Gabinet Tècnic de la Conselleria i la Secretaria General Administrativa.	2018-2019	100%	
	<b>2.5. Avaluació de l'efectivitat i impacte de les actuacions anuals de la IGS derivades de denúncies, actuacions ordinàries i extraordinàries (nova actuació addenda 2019)</b>	• S'ha elaborat un informe valoratiu del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme, així com dels problemes de funcionament detectats en els òrgans i unitats objecte de control (vegeu apartat VI. Efectivitat de l'acció inspectora d'aquest informe).	2019	100%	
<b>3. ACTUACIONS NORMATIVES</b>	<b>3.1. Avantprojecte 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</b>	• Tramitada i aprovada la Llei 22/2018, de 6 de novembre, 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 (publicada en el DOGV núm. 8419, de 8 de novembre de 2018).	2018	100%	73%
	<b>3.2. Decret del Consell de desenvolupament de la 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</b>	• L'esborrany d'avantprojecte elaborat per la IGS ja ha sigut informat pel Delegat de Protecció de dades, es troba pendent d'una última revisió per a la realització del tràmit d'audiència i posterior sol·licitud dels informes preceptius.	2019	50%	
	<b>3.3. Ordre reguladora dels processos per a l'obtenció de certificació de qualitat i reconeixements</b>	• Desenvolupament reglamentari del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, conforme al que es preveu en el seu article 24 amb la finalitat de concretar el procediment a seguir per a obtenir les certificacions de qualitat i els reconeixements. Actuació no executada atés que, a la data de finalització d'aquest Pla, no s'ha disposat d'una	2018-2019	0%	



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		massa crítica d'organitzacions que, després de ser avaluades, acrediten uns estàndards mínims de qualitat.			
	<b>3.4. Ordre de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual es convoquen per a l'any 2018 ajudes destinades a entitats socials per a realitzar activitats de coneixement i propostes metodològiques per a l'anàlisi dels riscos i vulnerabilitats en els processos de gestió pública en el marc d'un sistema d'alertes preventiu de la corrupció, el frau i les males pràctica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicada l'Ordre 1/2018, de 21 de març, de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'estableixen les bases reguladores i la convocatòria per a l'any 2018 de subvencions destinades a entitats socials per a realitzar activitats de coneixement i propostes metodològiques per a l'anàlisi dels riscos i vulnerabilitats en els processos de gestió pública en el marc d'un sistema d'alertes (DOGV número 8262 de 27/3/2018).</li> </ul>	2018	100%	
	<b>3.5. Adaptació de les activitats de tractament de dades de caràcter personal que realitza la IGS en l'exercici de les seues competències al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació eliminada en Addenda 2019 del Pla IGS 2018-2019.</li> </ul>	2018	AE	
	<b>3.6. Esborrany de projecte de Decret del Consell, pel qual es crea i regula el canal segur per a la presentació de denúncies i alertes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (nova actuació addenda 2019)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'ha elaborat i tramitat el projecte de decret que crea i regula el canal segur que facilite, garantint una total confidencialitat, la presentació de denúncies o d'alertes sobre irregularitats i males pràctiques administratives en l'àmbit de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Actualment es troba pendent d'informe del Consell Jurídic Consultiu, fase prèvia per a la seua posterior aprovació i publicació.</li> </ul>	2019	90%	
	<b>3.7. Esborrany de projecte de Decret del Consell, pel qual es regula la</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovat i publicat el Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell, pel qual es regula la Comissió</li> </ul>	2019	100%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
	<b>Comissió Interdepartamental per a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (nova actuació addenda 2019)</b>	Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.			
<b>4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ</b>	<b>4.1. Coordinació amb les inspeccions sectorials (en els àmbits sanitari, d'educació i de serveis socials)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2018, s'han realitzat les dues reunions de coordinació previstes (amb data 9 de juliol i 13 de desembre respectivament) a l'efecte de conèixer i intercanviar amb els respectius òrgans o unitats de control i inspecció sectorial (de sanitat, educació i serveis socials) informació sobre els seus plans d'inspecció i del seu grau de compliment. Tot això en llaures a evitar possibles duplicitats de les accions de control planificades i intercanviar i compartir coneixement derivat de l'exercici de les seues funcions i de la seua pròpia experiència en l'àmbit de la inspecció i control. En l'àmbit de la realització d'actuacions conjuntes, en 2018 es va abordar la realització d'una anàlisi organitzativa en el qual van participar, sota la direcció de la IGS, les tres inspeccions sectorials (actuació que es comenta i avalua en l'apartat 11.1).</li> <li>En el 2019 s'ha complert el règim de sessions de la comissió, celebrant-se dues reunions en dates 19 de febrer i 10 de juny.</li> </ul> <p>A més, s'han mantingut altres col·laboracions en matèria de formació, assistint les inspeccions sectorials al curs de formació de la IGS. A més, la subdirectora general de la IGS va presentar una ponència en les jornades de la inspecció educativa celebrades al desembre de 2019.</p>	2018-2019	100%	96%



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
	<b>4.2. Col·laboració i cooperació amb altres òrgans de la Generalitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hem mantingut contactes periòdics amb diferents òrgans de la Generalitat: amb les diferents Sotssecretaries, en relació amb l'exercici de les funcions d'inspecció i, en matèria de qualitat, a través de la COSMIQ dependent de la CITEC i amb altres òrgans en aquelles matèries específiques d'interès comú: amb la Intervenció General, la DGTIC, DG Funció Pública, INVASSAT, Oficina de Suport al Consell de Transparència, Oficina de Conflicte d'Interessos, Síndic de Greuges i la Sindicatura de Comptes.</li> <li>Els 4 cursos de formació relacionats amb les competències i funcions desenvolupades per la IGS, aprovats i organitzats per l'IVAP i l'EVES i en els quals personal inspector participa com a col·laborador docent han sigut impartits íntegrament (100% de compliment).</li> </ul>	2018-2019	100%	
	<b>4.3. Col·laboració i cooperació amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A mitjan 2019 es va acordar el text definitiu del conveni a subscriure entre l'Agència Antifraud i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública. D'altra banda, actualment es troba en tramitació, havent-se emés a la data de finalització del present Pla d'Actuació els tres informes previstos en les lletres a), b) i c), de l'apartat 1 de l'article 12 del Decret 176/2014, de 10 d'octubre, del Consell, pel qual regula els convenis que subscriu la Generalitat i el seu registre.</li> </ul>	2018-2019	85%	
	<b>4.4. Col·laboració i cooperació, en l'àmbit estatal, amb els òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis i amb altres administracions públiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant els dos anys d'execució del pla des de la IGS s'ha mantingut la relació amb l'Administració General d'Estat, a través de la Direcció General de Governança Pública i la seua Xarxa Interadministrativa de Qualitat, relació que no obstant això i en 2018 es va veure en part limitada per la desaparició de l'Agència Estatal d'Avaluació</li> </ul>	2018-2019	100%	



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		<p>de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis i la reestructuració del Ministeri de qui depenia. En exercici d'eixa col·laboració:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ En 2018 una inspectora de serveis va intervenir com a avaluadora d'un equip d'avaluació en la XII convocatòria dels Premis a la Qualitat i Innovació a la Gestió Pública convocats per l'Estat.</li> <li>◦ El 14 de març de 2019 el responsable de la IGS va assistir al lliurament dels anteriors Premis a la Qualitat i Innovació.</li> <li>◦ Representants de la IGS hem han assistit a les reunions convocades per la Xarxa Interadministrativa de Qualitat en eixos dos anys (8.05.18 i 20.11.19)</li> <li>◦ La IGS ha format part i col·laborat en els treballs del Grup de Treball sobre Innovació creat per la citada Xarxa.</li> <li>◦ La persona responsable de la IGS va participar i va intervenir com a ponent en la "Setmana de l'Administració Oberta. Espanya 2018" celebrada el 8.05.18 (presentant com a bona pràctica una ponència sobre "Projectes innovadors en el marc del Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat els Serveis Públics) i en la "Conferència Estatal de Qualitat en els Serveis Públics" celebrada els dies 20 i 21 de novembre de 2019 (presentant la ponència sobre els "Nous sistemes d'integritat pública: El paper de les Inspeccions de Serveis").</li> </ul>			

\*AE - Actuació eliminada del pla.



Taula 2. PLA IGS 2018-2019: RESULTATS EN **PROCESSOS OPERATIUS**.

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
<b>5. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES. (PROJECTE SALER)</b>	<b>5.1. Identificació de riscos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'ha identificat una relació inicial de riscos de males pràctiques o irregularitats administratives, així com un conjunt de "qüestions per a la seua detecció" en les següents àrees: contractació, subvencions, gestió de personal i caixa fixa.</li> <li>La Comissió Interdepartamental per a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques (recollida en l'apartat 3.7) serà l'encarregada d'aprovar el futur mapa d'avaluació de riscos, eina que permetrà la incorporació de nous factors de riscos, alguns dels quals tindran el seu reflex en el sistema informàtic d'alertes i uns altres formaran part dels "plans individuals d'autoavaluació de riscos", com a mesures preventives a desenvolupar per a minimitzar el risc existent, en relació amb cada òrgan i procediment específic.</li> <li>A través de 3 actuacions (ordinàries i extraordinàries) s'han identificat nous riscos per a cadascuna de les àrees de gestió seleccionades (contractació, subvencions i gestió de personal) per a la seua posterior anàlisi i identificació de les fonts de dades, tant internes com externes.</li> <li>Estava prevista la identificació, en 2019, de riscos i qüestions corresponents a les àrees de gestió relatives als expedients d'autorització i a les concessions administratives, però es va decidir no abordar aquestes qüestions fins que es confeccionen els mapes d'avaluació de riscos d'irregularitats. Així mateix, estava planificada per a</li> </ul>	2018-2019	100%	97%

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		2019 l'elaboració del mapa d'avaluació de riscos de les àrees de contractació, subvencions i gestió de personal, però aquest projecte es va ajornar a 2020 a causa de diversos retards en la licitació i adjudicació d'un contracte de servei per a tal finalitat, deguts als canvis organitzatius produïts per la nova estructura del Consell.			
	<b>5.2. Desenvolupament del Sistema d'Informació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant el 2018 s'han identificat les fonts de dades a partir de sistemes d'informació i bases de dades de la GVA i altres fonts externes corresponents tres àrees de risc identificades (contractació, subvencions i caixa fixa). Així mateix, s'han definit els requisits funcionals del sistema automatitzat de detecció de possibles irregularitats i males pràctiques, s'ha desenvolupat la versió inicial del sistema d'alertes, que abasta preguntes relatives a contractació, subvencions i caixa fixa. S'estima que aquesta versió inicial del sistema es posarà en producció al febrer de 2019.</li> </ul>	2018	92%	
	<b>5.3. Estratègia de desplegament i implantació del sistema d'alertes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definida l'estratègia a seguir en l'Informe de desplegament i implantació del sistema d'alertes per al període 2019-2023.</li> </ul>	2018	100%	
<b>6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ i CONTROL (ORDINÀRIES I EXTRAORDINÀRIES)</b>	<b>6.1. Comprovar el compliment de l'obligació d'avaluar i publicar periòdicament el grau d'execució dels plans i programes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donada l'heterogeneïtat de criteris aplicats pels diferents departaments del Consell i el seu sector públic dependent, s'ha optat per redefinir l'actuació amb l'objectiu de confeccionar unes instruccions per a l'elaboració i seguiment dels Plans Estratègics. Aquesta nova actuació es realitzarà en l'exercici 2020.</li> </ul>	2019	15%	81%
	<b>6.2. Subvencions en concurrència competitiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació dirigida a analitzar - des de l'enfocament de la gestió de riscos establert en l'ISO 31000 - l'existència de determinats factors que afavoreixen l'aparició de riscos d'ineficiència en el procés de</li> </ul>	2019	100%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		gestió de les subvencions i aquells factors que afavoreixen l'aparició de riscos d'irregularitats i males pràctiques administratives.			
	<b>6.3. Contractació en l'àmbit del sector públic instrumental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació dirigida a verificar si la informació que generen els ens del Sector Públic Instrumental de la Generalitat en matèria de contractació pot ser reutilitzable en el sistema d&gt;alertes. Així mateix, s'han revisat els seus procediments administratius de gestió i comprovat el grau d'implementació de les millores recomanades per la IGS. L'informe final d'aquesta actuació ha sigut signat amb data 1 de febrer de 2019.</li> </ul>	2018-2019	100%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
	<b>6.4. Estudi i anàlisi de la gestió del patrimoni immobiliari de la Generalitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Patrimoni de la Generalitat, especialment l'immobiliari, és un dels recursos essencials per a la prestació de serveis públics i per a l'exercici de les competències que li són pròpies, per això es va seleccionar com a actuació ordinària la investigació i anàlisi de les activitats que suporten el seu coneixement, valoració, actualització, control, gestió, coordinació i optimització, amb l'objectiu de comprovar l'actualització de l'inventari immobiliari i la seua adequada publicitat, la traçabilitat del procediment de determinats contractes patrimonials a aquest efecte de detectar possibles millores dels sistemes de gestió i control i l'adequació de la utilització i aprofitament dels immobles demaniais i patrimonials als principis de gestió aplicables.</li> </ul> <p>Durant el 2019 s'ha realitzat tot el treball de camp amb la recopilació d'informació i l'anàlisi de la mateixa fins a la redacció de l'informe provisional, tenint en compte que, donada la mateixa extensió de l'actuació i la diversitat dels expedients i procediments que comprén, entre altres motius, es va haver de prorrogar el termini de finalització d'aquesta. L'informe definitiu es va signar amb data 10 de març de 2020.</p>	2019	90%	
	<b>6.5. Anàlisi de riscos d'aparició d'irregularitats o males pràctiques en els procediments de selecció de personal en l'àmbit de la Funció Pública Valenciana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El mes de març de 2019 es va emetre l'informe definitiu de l'actuació que ha sigut notificat als òrgans afectats. En l'informe s'han detectat diferents punts crítics en la gestió dels processos de selecció de personal per al seu accés a la funció pública i s'ha valorat el seu risc des del punt de vista de la incidència en el resultat final dels processos i</li> </ul>	2018-2019	100%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		s'han proposat en les recomanacions de l'informe determinades mesures preventives per a minimitzar els riscos detectats.			
	<b>6.6. Anàlisi dels procediments de concessió, seguiment i control d'autoritzacions de compatibilitat per a l'exercici d'activitats privades en l'àmbit de la funció pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El mes de desembre de 2019 s'ha emés l'informe definitiu de l'actuació en el qual han sigut analitzats els procediments d'autorització seguiment i control en matèria d'incompatibilitats en l'àmbit de la funció pública i respecte del personal esmentat en l'article 92.3. a), b) i c) de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana.</li> </ul>	2018-19	100%	
	<b>6.7. Compliment del deure de resposta a qualsevol sol·licitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació incorporada a l'actuació de seguiment del grau d'implantació de l'administració electrònica que s'abordarà en el pla de treball de la IGS 2020-2021. Una vegada iniciada la mateixa, es va observar que l'incompliment del deure de resposta o el retard en aquest, en molts casos, està vinculat a la deficient implantació d'eines d'administració electrònica que ja estan disponibles.</li> </ul>	2019	15%	
	<b>6.8. Compliment d'obligacions en matèria d'administració electrònica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació eliminada en Addenda 2019 del Pla IGS 2018-2019.</li> </ul>	2019	AE	
	<b>6.9. Revisió de l'exercici de potestats discrecionals en l'aplicació dels procediments administratius iniciats a instàncies de part</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amb la finalitat de determinar la mostra per a la realització de l'actuació, es va extraure del Gestor Unificat de Continguts (GUC) un llistat de procediments que estigueren vinculats a "sol·licitud o autorització". A la vista dels llistats obtinguts i després de l'estudi del marc normatiu regulador d'alguns dels procediments que van ser seleccionats pel seu possible impacte, es va concloure que l'actuació hauria d'ampliar-se amb la finalitat de verificar el funcionament global de procediments que impacten en els àmbits econòmic i social. A aquest efecte, es realitzarà una selecció per</li> </ul>	2019	15%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		cadascuna de les conselleries que compten amb procediments amb aquesta repercussió a fi de formular possibles propostes de millora. Aquest plantejament serà recollit en el nou pla de treball de la IGS 2020-2021.			
	<b>6.10. Avaluació dels controls existents en la Generalitat en relació a la veracitat de les dades aportades a través de les declaracions responsables i comunicacions prèvies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaluar, mitjançant un mostreig, l'eficàcia dels controls efectuats en relació amb la veracitat de les dades en declaracions responsables i comunicacions prèvies utilitzades en procediments de la GVA i de les entitats del SPI. Amb l'objectiu d'ajustar la selecció de la mostra a analitzar, es va fer un treball preliminar.</li> </ul>	2019	20%	
	<b>6.11. Avaluació del grau d'implantació de les auditories internes en les Entitats del Sector Públic Instrumental de la Generalitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació majoritàriament desenvolupada en 2018 si bé l'informe final ha sigut signat amb data 24 de gener de 2019. Aquest informe analitza el grau d'implantació de l'auditoria interna en l'àmbit de les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat i si els/les auditors/es interns/es designats compleixen amb les funcions assignades en l'article 9 del Decret Llei 1/2011, de mesures urgents de règim economicofinancer del sector públic empresarial i fundacional.</li> </ul>	2018-2019	100%	
	<b>6.12. Actuacions extraordinàries</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En l'exercici 2018 es van rebre 5 sol·licituds d'inspecció i control de caràcter extraordinari, de les quals, a tancament de l'exercici, havien finalitzat 4 actuacions i 1 actuació es trobava en un grau d'execució del 60%. A més, en l'exercici 2018 van finalitzar les 3 actuacions que estaven pendents de finalitzar en el tancament de l'exercici 2017.</li> <li>En l'exercici 2019 s'han rebut 8 sol·licituds d'inspecció i control de caràcter extraordinari, de les quals, 5 d'elles s'han rebut en l'últim trimestre de l'exercici. A tancament de l'any, s'han finalitzat 2</li> </ul>	2018-2019	100%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		actuacions, s'ha emés informe provisional d'1 actuació i s'ha sol·licitat pròrroga de termini per a emetre informe en una altra actuació. A més, en l'exercici 2019 s'ha finalitzat 1 actuació que estava pendent de finalitzar en el tancament de l'exercici 2018.			
<b>7. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS</b>	<p><b>7.1. Avaluació del grau de compliment de les conclusions i recomanacions derivades d'informes anteriors de la IGS (derivats de denúncies o actuacions ordinàries de control i inspecció):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instituts de Medicina Legal i Ciències Forenses.</li> <li>Concessions Portuàries.</li> <li>Proc. Sancionadors en matèria mediambiental.</li> <li>Cobertura llocs DT Igualtat (eliminada del Pla en Addenda 2019, veure fitxa 7.1 de l'Annex 1 de l'addenda)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La conveniència que transcorrega un termini raonable de temps per a aplicar les recomanacions dictades en el seu moment per la IGS va justificar la decisió, ja prevista en el pla, d'abordar aquests seguiments en 2019 i això al marge que l'inici de l'actuació referida a l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de València, s'haguera anticipat i iniciat abans d'acabar l'any 2018. La importància, reiteració, gravetat, extensió o repercussió de les deficiències i irregularitats observades prèviament està en l'origen d'aquestes actuacions de seguiment que, en algun cas i més enllà de contrastar el grau de compliment de les recomanacions donades en el seu moment, amplien i/o modifiquen els seus objectius i abast.</li> </ul> <p>Amb data 27 de setembre de 2019 es va signar l'informe definitiu referit a l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses, remetent-se a les persones titulars de les conselleries amb competències en matèria de Justícia i Sanitat amb data 7 i 15 d'octubre, respectivament.</p> <p>El 3 de setembre de 2019 es va signar l'informe definitiu de Procediments sancionadors en matèria mediambiental i el 15 d'octubre va ser remès a la titular de la conselleria amb competència en matèria d'agricultura.</p>	2019	93%	93%



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		Respecte de l'actuació de seguiment de la gestió en matèria de ports, s'ha emés l'informe provisional que s'eleva a informe definitiu, atès que l'òrgan competent no ha presentat al·legacions a aquest.			
<b>8. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES D'ASSETJAMENT LABORAL)</b>	<b>8.1. Tramitació i resolució de denúncies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant l'exercici 2018 es van rebre 43 denúncies per irregularitats o infraccions a la legalitat que, en el seu cas, s'hagen produït, per òrgans de l'administració de la GVA i el seu sector públic instrumental. D'aquestes, 8 denúncies es van presentar per assetjament laboral de conformitat amb el Protocol de Prevenció i Actuació davant l'Assetjament Laboral en l'Administració de la Generalitat, no havent-se presentat cap denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe.</li> </ul> <p>A més, durant l'exercici 2018 va finalitzar la tramitació de 7 denúncies rebudes en l'exercici 2017 mentre que al començament de l'exercici 2019 va finalitzar la tramitació d'1 de les 43 denúncies rebudes en l'exercici 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En l'exercici 2019 s'han rebut 79 denúncies per irregularitats o infraccions a la legalitat que, en el seu cas, s'hagen produït, per òrgans de l'administració de la GVA i el seu sector públic instrumental, de les quals, 17 denúncies es van presentar per assetjament laboral, no havent-se presentat cap denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe.</li> </ul> <p>Al començament de l'exercici 2020 ha finalitzat la tramitació de 2 denúncies rebudes en l'exercici 2019.</p>	2018-2019	100%	100%



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
<b>9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE SEGONA INSTÀNCIA</b>	<b>9. 1. Tramitació i resolució de queixes de segona instància</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En l'exercici 2018 es van rebre 58 queixes de segona instància presentades davant la IGS, per falta de resposta a les queixes inicials plantejades davant òrgans de la GVA i el seu sector públic instrumental, 3 d'elles no qualificades de tals queixes.</li> <li>Durant l'exercici 2019 es van tramitar un total de 92 queixes (9 d'elles no qualificades de tals queixes).</li> <li>En conjunt, durant els dos anys de vigència del Pla es van atendre 138 queixes de segona instància.</li> </ul>	2018-2019	100%	100%
	<b>10. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES DE MODERNITZACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT</b>	<b>10.1. Autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La previsió continguda en el programa d'autoavaluacions de qualitat dels serveis públics per al període 2018-2019, aprovada per Resolució de 7 de març de 2018, del llavors conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació ha tingut una insuficient execució, havent-se realitzat un total de 9 autoavaluacions de les 24 inicialment previstes i havent-se posposat la realització de contrastacions externes (avaluacions de qualitat).</li> <li>La raó fonamental d'aquesta baixa execució cal buscar-la en la coincidència, en el segon exercici (2019), amb un període electoral i un canvi de govern que ha suposat una reorganització de les conselleries i el consegüent canvi en les estructures administratives, que està pendent d'aprovar. Això va motivar la paralització del programa i que es posposi el seu desenvolupament a l'espera de la definitiva aprovació dels reglaments orgànics de totes les conselleries, per a llavors revisar i aprovar un nou programa d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat que de continuïtat a l'anterior.</li> </ul>	2018-2019	42%
	<b>10.2. Sistemes de gestió de Cartes de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecte a la pròrroga en l'execució del Pla de cartes</li> </ul>	2018-2019	60%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
	<b>Serveis</b>	<p>de serveis 2017-2018 (que es va incloure en l'addenda de l'exercici 2019) la IGS ha prestat suport i assistència tècnica a diferents conselleries i entitats en l'elaboració de la proposta de les cartes de serveis, emetent els corresponents informes preceptius, el detall dels quals es resumeix a continuació: 21 noves cartes de serveis (de les quals, 4 estan pendents d'aprovació i publicació en DOGV); 16 cartes de serveis revisades (2 pendents d'aprovació i publicació en DOGV) i tramitació del cessament d'efectes de 7 cartes de serveis (2 d'elles pendents d'aprovació i publicació en DOGV). De tot això, resulta un grau d'execució del Pla del 80%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecte a l'elaboració d'una proposta d'un nou pla d'extensió i/o revisió de cartes per al període 2020-2021, cal assenyalar que l'acta de la COSMIQ de 4 de desembre de 2018 reflecteix la sol·licitud realitzada per la IGS als seus membres perquè revisaren el mapa de cartes vigent del seu departament i traslladaren, abans del 28 de febrer de 2019, les seues propostes per a la realització de noves cartes de serveis a incorporar en un pròxim pla. Així mateix, es va sol·licitar un impuls en la tramitació de les cartes de serveis que estigueren pendents així com un seguiment de la seua correcta execució. A data d'elaboració d'aquest informe no s'ha rebut cap proposta per part de les diferents conselleries.</li> <li>• En relació amb l'elaboració de l'informe triennal d'avaluació del sistema de gestió de cartes de serveis, es va acordar posposar-la a l'exercici 2020 a causa de dues circumstàncies: d'una banda, la modificació realitzada de l'aplicació corporativa de gestió de cartes de serveis a la fi de l'exercici 2019 i, per un altre, la necessitat de disposar del grau</li> </ul>	2019	30%	
			2019	0%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		<p>d'execució final del pla 2017-2018 per a procedir a la seua avaluació.</p> <p>Sobre aquest tema, caldria considerar que els canvis produïts en l'organització de la Generalitat com a conseqüència de la convocatòria electoral del 28 d'abril de 2019 han produït un alentiment en l'impuls i les propostes en matèria de cartes de serveis.</p>			
	<b>10.3. Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'han mantingut durant els dos anys d'execució del pla les tasques de coordinació del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) exercint les labors de registre, manteniment i actualització d'autoritats i usuaris/es del sistema, d'assessoria i de suport tècnic a totes les autoritats registrades en el nostre àmbit.</li> <li>• El sistema IMI en la Comunitat Valenciana manté un total de 38 autoritats registrades (29 de la Generalitat i 9 de l'àmbit local). Convé destacar en aquests dos anys que: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Contribuïm, juntament amb l'AGE i la resta de CCAA a la important contribució que realitza Espanya al sistema, país reconegut per la Comissió Europea per ser un dels quals fa una major utilització del sistema i per destacar en tots els indicadors i aspectes valorats per aquesta Comissió: velocitat per a acceptar i atendre consultes, consultes ateses dins de termini i valoració que fan de nosaltres els altres països (satisfacció) amb l'agilitat i l'esforç demostrat per a atendre les seues sol·licituds d'informació.</li> <li>◦ Coincidint amb la celebració del 10é Aniversari del IMI assistim, el 23 d'octubre de 2018, a la 13a Reunió de Coordinadors Autonòmics IMI convocada</li> </ul> </li> </ul>	2018-2019	100%	

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		<p>per la Coordinadora Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ S'han registrat en aquest període 15 nous usuaris/es, s'han donat 11 baixes i s'han atés 13 peticions més d'actualització. El 19.12.2018 es va realitzar una sessió formativa a la qual van assistir 14 nous/es usuaris/es.</li> <li>◦ La Coordinació autonòmica ha intervingut directament en un total de 17 consultes, assessorant en uns casos o, en uns altres, remetent-les directament a les autoritats competents.</li> <li>◦ A través de les autoritats coordinades per nosaltres s'han produït un total de 102 intercanvis d'informació a través d'IMI, amb el següent detall: 94 sol·licituds d'informació cursades per les nostres autoritats a diferents països de la UE i 8 sol·licituds rebudes, totes elles ateses i respostes en termini.</li> </ul>			
	<b>10.4. Simplificació i millora de processos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalitzada la participació de la IGS en els grups de treball constituïts per a revisar, simplificar i millorar els processos de subvencions i d'atenció a queixes, suggeriments i agraïments en llaures a implantar totes les fases de la seua tramitació electrònica.</li> </ul>	2018	100%	
	<b>10.5. Sistemes de reconeixement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuació no executada tenint en compte que l'Ordre reguladora dels processos per a l'obtenció de certificació de qualitat i reconeixements prevista en aquest mateix pla no ha sigut aprovada per no disposar d'una massa crítica d'organitzacions que acrediten uns estàndards mínims de qualitat (Vegeu actuació 3.3 en la Taula núm. 2).</li> </ul>	2019	0%	
<b>11. ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA</b>	<b>11.1 Diagnòstics Organitzatius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amb data 10 de juliol de 2018 va finalitzar l'anàlisi d'organització i funcionament d'un centre de recepció de menors per al qual es va constituir un equip de treball multidisciplinari en el qual van participar les tres inspeccions sectorials: serveis</li> </ul>	2018	100%	100%



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
<b>I EFICIÈNCIA</b>		<p>socials, educació i sanitat. Aquesta actuació es va realitzar atenent i donant resposta a la petició realitzada, en el seu moment, per la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.</p> <p>No s'han produït noves peticions per a realitzar anàlisis d'aquest tipus en el 2019.</p>			
<b>12. INSTRUCCIÓ DE PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN</b>	<b>12.1 Instrucció de procediments disciplinaris</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant l'exercici 2018 i 2019 no s'ha ordenat la incoació de cap procediment sancionador en matèria de bon govern, procediment la instrucció del qual és competència de la IGS.</li> </ul>	2018-2019	NE	NE

\* AE - Actuació eliminada del pla.

\* NE - Actuació no avaluable.

**Taula 3. PLA IGS 2018-2019: RESULTATS EN PROCESSOS DE SUPORT**

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
<b>13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS</b>	<b>13.1. Pla d'Acolliment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al maig de 2018 es va elaborar un Pla d'Acolliment (revisat i actualitzat al febrer de 2019) en resposta a la necessitat de poder garantir que el nou personal que accedeix a prestar serveis en la IGS s'integre en aquesta unitat i pugui exercir les seues funcions d'una forma eficaç. Aquest pla contempla una tutorització individualitzada del personal de nova incorporació al qual se li imparteix una formació bàsica sobre la IGS, la seua missió, visió i valors i sobre els processos que desenvolupa.</li> </ul>	2018-2019	100%	100%
	<b>13.2. Pla de Formació de la Inspecció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La IGS va organitzar i va assistir a dues edicions del curs "perfeccionament per a la inspecció de serveis" (edicions I i II) que van ser incloses en el pla formatiu organitzat per l'IVAP i que es van celebrar els dies 1, 3, 4, 15 i 17 d'octubre de 2018 i els dies 29 i 30 d'octubre i 12, 14 i 15 de novembre de 2019. A aquests cursos van ser convidats i van assistir diferents professionals de les inspeccions sectorials i d'altres òrgans de control.</li> </ul> <p>A més, el personal inspector també ha assistit, i participat, a títol individual, en els següents cursos formatius i/o esdeveniments relacionats amb l'exercici de les seues competències:</p> <p><u>Durant l'exercici 2018:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jornada sobre "Nudging, polítiques públiques i lluita contra la corrupció" celebrada el 25 de maig de 2018.</li> </ul>	2018-2019	100%	



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 inspectors de serveis van rebre formació específica a través del curs “el control intern en la gestió econòmic financera de la Generalitat” organitzat per l'IVAP i la Intervenció General de la Generalitat el 10, 11 i 13 de desembre.</li> <li>• El personal de suport administratiu a la IGS va rebre, amb data 14 de desembre, formació específica sobre el funcionament de l'aplicació corporativa de queixes de la Generalitat.</li> </ul> <p><u>Durant l'exercici 2019:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Els dies 26 i 27 de setembre la IGS va assistir al "XIII Trobades Tècnics dels OCEX" que va tindre lloc en el Centre Cultural La Nau, per invitació de la Sindicatura de Comptes de la CV i en la qual la subdirectora general de la IGS va participar com a ponent en la taula redona: "Noves formes de prevenció i lluita contra el frau"</li> <li>• 3 inspectors de serveis van rebre formació específica a través del curs d'Introducció a la ciència de les dades organitzat per la MTS d'Informàtica els dies 30 de setembre i 1,2,3 i 4 d'octubre.</li> <li>• 3 inspectors de serveis van rebre formació específica a través del curs “control financer i auditories” organitzat per l'IVAP i la Intervenció General de la Generalitat els dies 14, 16, 17, 21 i 22 d'octubre.</li> <li>• Amb data 31 d'octubre, la subdirectora general de la IGS va impartir, juntament amb l'INVASSAT, una sessió dirigida als empleats públics sobre el protocol de prevenció d'assetjament laboral en la GVA, en el marc dels cursos de formació que l'IVAP organitza.</li> <li>• Assistència al Congrés internacional sobre la retribució i l'avaluació de l'acompliment en el Sector</li> </ul>			

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		Públic celebrat en la Universitat de València el 2 de desembre de 2019.			
<b>14. TRAMITACIÓ I GESTIÓ ADMINISTRATIVA</b>	<b>14.1. Subvencions i Convenis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant el 2018 s'han desenvolupat diverses accions orientades al desenvolupament d'algorismes, la identificació de fonts d'informació i la definició dels requeriments funcionals necessaris per al desenvolupament del sistema d&gt;alertes ràpides per a la detecció de males pràctiques en la Generalitat. Aquestes activitats han sigut finançades a través de subvencions i convenis que han sigut atorgades o subscrietes a les següents institucions i organitzacions: Transparència Internacional (23.677,77 euros) i UPV (57.719,41 euros).</li> </ul>	2018	100%	100%
	<b>14.1.1. Subvencions en concurrència competitiva</b>				
	<b>14.1.2. Conveni amb la UPV</b>				
	<b>14.2. Projecte Hèrcules</b>				
<b>14.3. Contractes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Execució del contracte de serveis per a la definició de l'estratègia de desplegament, implementació i desenvolupament de xarxes col·laboratives del sistema d&gt;alertes.</li> <li>Tramitació del contracte (valoració d'ofertes i dels requisits de solvència) de Mapa de Riscos i Pla d'Autoavaluació.</li> </ul>	2018-2019	100%		
<b>14.4 Reorganització del servidor de la IGS i actualització de la informació que d'aquesta unitat conté la pàgina web</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'ha reorganitzat el servidor i el sistema de carpetes d'arxiu de la IGS, havent-se revisat la pàgina Web de la conselleria en tot allò que fa</li> </ul>	2019	100%		



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
	de la conselleria (nova actuació addenda 2019)	<p>referència a la IGS.</p> <p>Tractant-se d'un procés d'execució contínua i després de l'aprovació del Decret 5/2019, de 16 de juny, del President de la Generalitat, pel qual es determinen el número i la denominació de les conselleries, es continuarà treballant en la web de la conselleria en l'exercici 2020.</p>			
<b>15. JORNADES I ESDEVENIMENTS</b>	<b>15.1. Activitats de difusió de coneixement i propostes metodològiques per a les anàlisis de riscos en la lluita contra la corrupció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amb càrrec a les subvencions i convenis assenyalats en l'apartat 14.1 s'han desenvolupat accions dirigides a donar difusió i coneixement del projecte SALER. En particular: <ul style="list-style-type: none"> <li>Seminari sobre el sistema d&gt;alertes per a la prevenció de la corrupció. Presentació dels avanços del projecte Saler celebrat el 2 de juliol de 2018.</li> <li>Seminari del sistema d&gt;alertes per a la prevenció de la corrupció. Corrupció i seguretat jurídica. La figura del "compliance". Aprenentatge automàtic per a la prevenció de la corrupció. Anàlisi de diversos casos de corrupció pública. Garanties jurídiques enfront de la presa de decisions automatitzades i algorítmiques en l'avantprojecte de Llei de la inspecció general de serveis i del sistema d&gt;alertes ràpides. Celebrat el 29 i 30 d'octubre de 2018.</li> <li>Presentació de resultats del sistema d&gt;alertes ràpides per part de la conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació juntament amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació (que serà la responsable del desenvolupament de l'eina) i la UPV el 18 de desembre de 2018.</li> </ul> </li> <li>Adicionalment, s'ha participat en el XXIII Congrés Internacional del CLAD sobre la Reforma de l'Estat i</li> </ul>	2018-2019	100%	100%

PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		<p>de l'Administració Pública celebrat a Guadalajara (Mèxic) del 6 al 9 de novembre de 2018 i es va fer una presentació de resultats del sistema d'alertes ràpides juntament amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i la UPV el 8 de desembre de 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assistència a la Jornada sobre la Directiva (UE) relativa a la protecció dels alertadors i denunciants sobre corrupció organitzada per l'Agència Valenciana Antifrau i celebrada el 9 de desembre de 2019.</li> </ul>			
	<b>15.2. Jornada/trobada de les inspeccions generals de serveis de les administracions públiques espanyoles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amb data 20 i 21 de setembre es va celebrar a València una Trobada d'Inspeccions Generals de Serveis de les Administracions Públiques Espanyoles, al qual van assistir representants de l'Administració General de l'Estat i de totes les Comunitats Autònomes, l'obertura de les quals va ser realitzada, conjuntament, per la Vicepresidenta i Consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives i pel Conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, jornades clausurades pel Sotssecretari d'aquest últim departament com a màxim responsable de la IGS.</li> </ul> <p>La trobada es va celebrar amb la finalitat de reflexionar sobre el desenvolupament actual de les seues funcions i sobre els reptes actuals i de futur als quals deuen i hauran d'enfrontar-se, aquests òrgans de control intern, per la qual cosa les sessions de treball es van orientar a la participació activa dels/les assistents/es en els següents temes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Paper de les Inspeccions Generals de Serveis en la prevenció i lluita contra les males pràctiques administratives en la gestió pública.</li> </ol>	2018	100%	



PROCÉS/OS	PROJECTE/ACTUACIÓ	OBJECTIU/S ACONSEGUIT/S	ANY D'EXECUCIÓ	COMPLIMENT (%)	% EXECUCIÓ PROCÉS/OS
		<p>2. La transparència i la rendició de comptes dels òrgans de control intern davant la ciutadania.</p> <p>3. Reptes i perspectives de futur de les inspeccions generals de serveis.</p>			

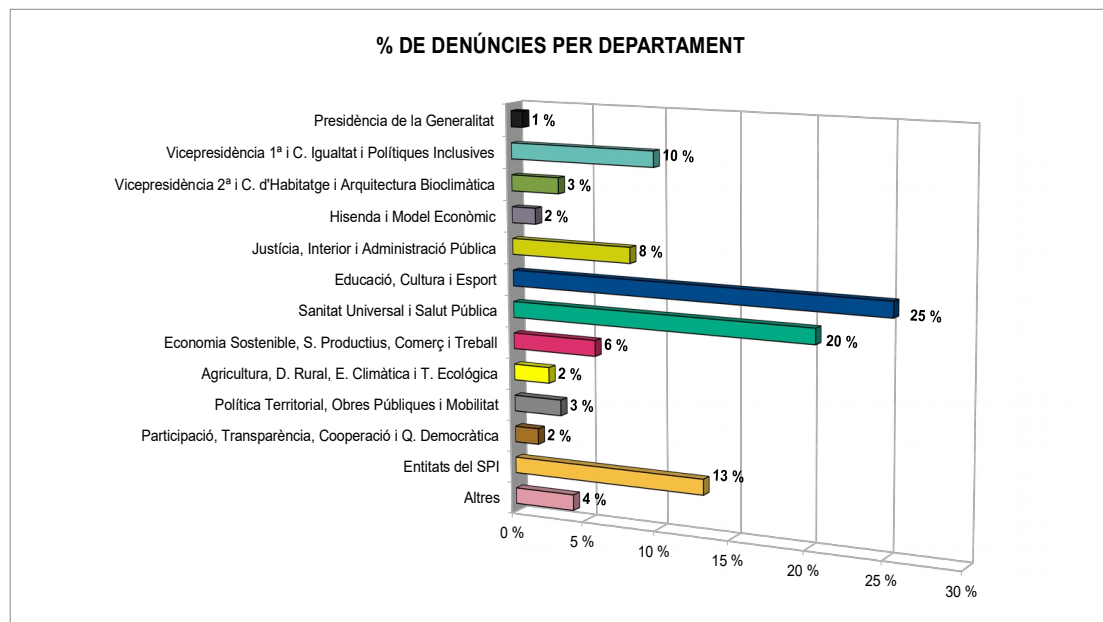


**ANNEX II:  
TAULES I GRÀFICS DE L'EFECTIVITAT DE L'ACCIÓ INSPECTORA**

## ANNEX II.1. DENÚNCIES.

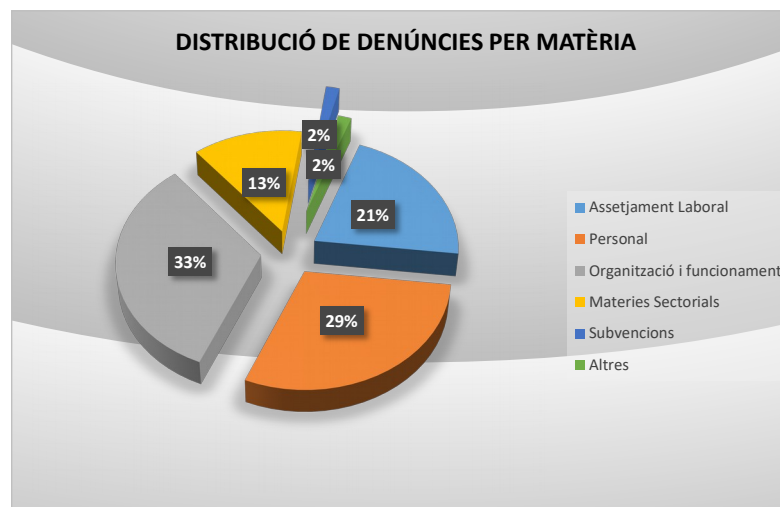
Taula núm. 1: Distribució de denúncies per departament afectat.

Departaments GVA	Nº
Presidència de la Generalitat	1
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives	12
Vicepresidència 2ª i C. d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	4
Hisenda i Model Econòmic	2
Justícia, Interior i Administració Pública	10
Educació, Cultura i Esport	31
Sanitat Universal i Salut Pública	25
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball	7
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	3
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	4
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica	2
Entitats del SPI	16
Altres	5
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>



Taula núm. 2: Distribució de denúncies per matèria.

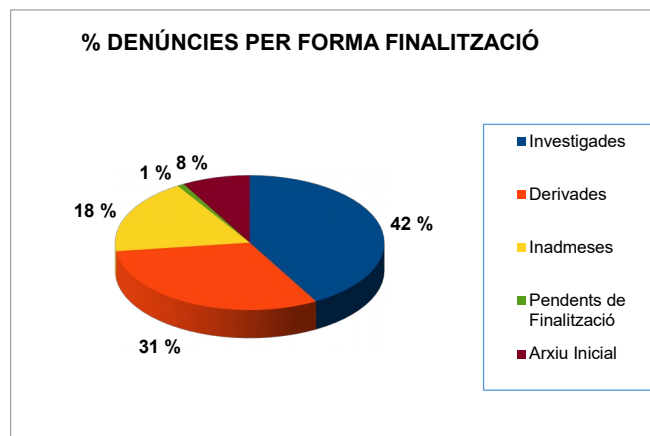
Matèries	Denúncies
	Nº
<b>Assetjament Laboral</b>	26
<b>Personal</b>	36
<b>Organització i funcionament</b>	40
<b>Materies Sectorials</b>	16
<b>Subvencions</b>	2
<b>Altres</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>





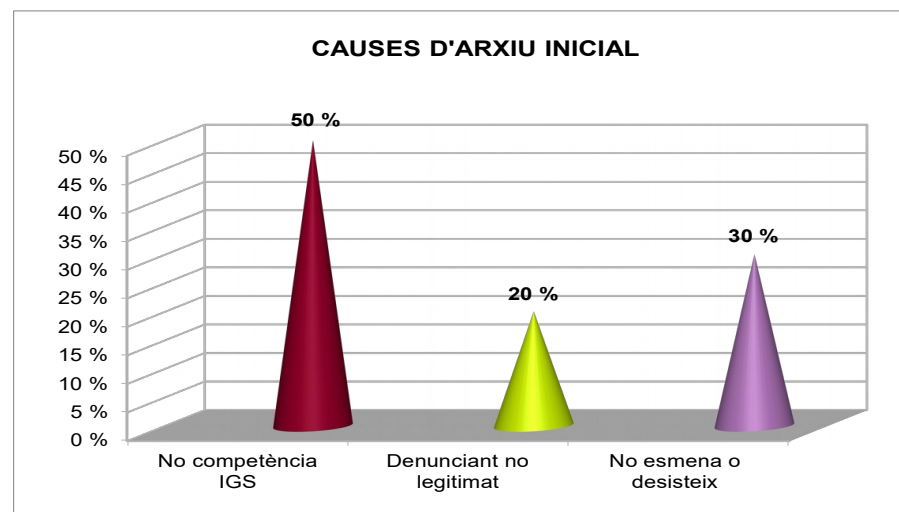
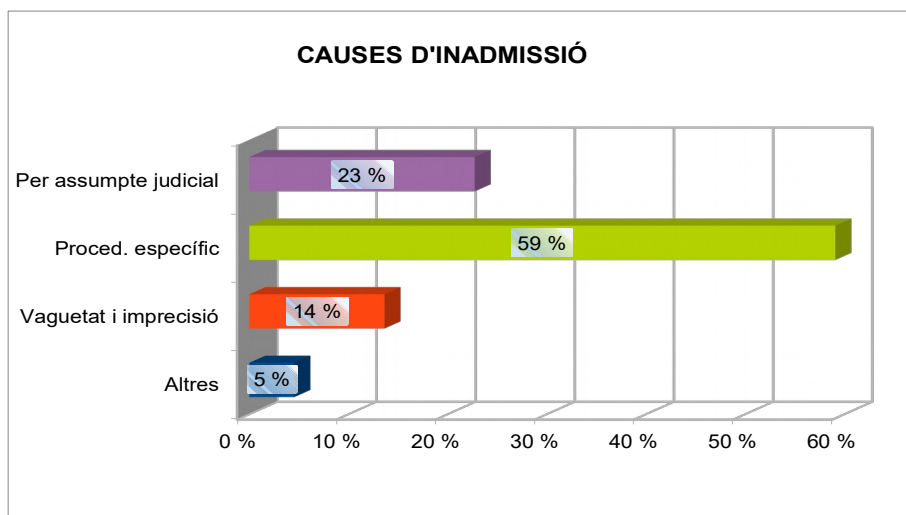
Taules núm. 3: Distribució de denúncies per forma de finalització

Segons forma de finalització		Total
INVESTIGADES (amb informe)		51
DERIVADES	Inspecció d'Educació	12
	Inspecció de Sanitat	9
	Inspecció de Serv. Soc.	2
	Altres (Sotssecretaries, DG..)	15
INADMESES		22
PENDENTS FINALITZACIÓ		1
ARXIU INICIAL		10
<b>TOTAL</b>		<b>122</b>



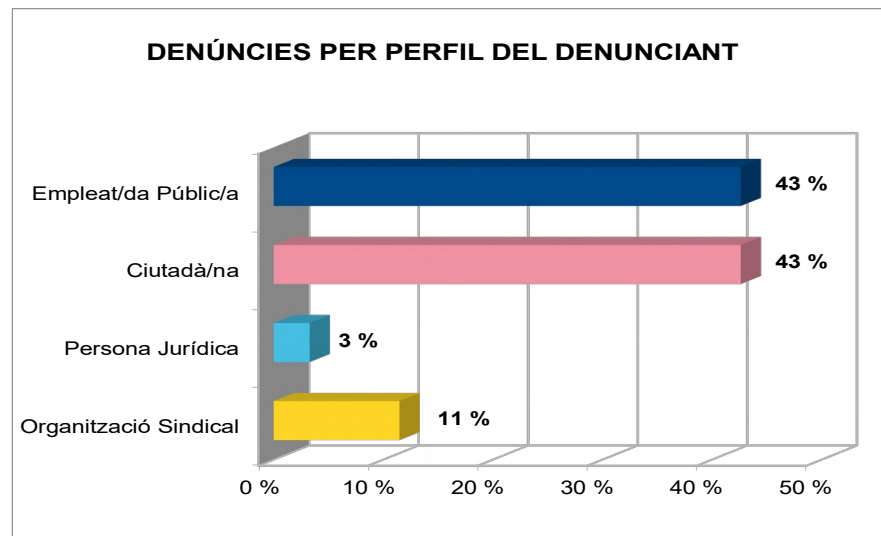
Causas inadmissió	Total
Per assumpte judicial	5
Proced. específic	13
Vaguetat i imprecisió	3
Altres	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

Causa arxiu inicial	Total
No competència IGS	5
Denunciant no legitimat	2
No esmena o desisteix	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



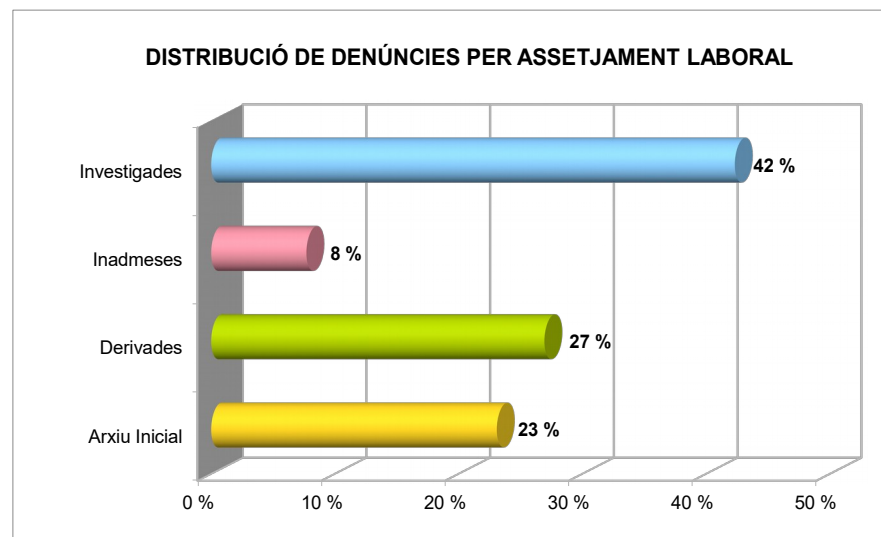
Taula núm. 4: Distribució de denúncies per perfil del denunciant.

Persona denunciant	Total
Empleat/a Públic/a	52
Ciudadà/a	52
Persona Jurídica	4
Organització Sindical	14
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>



Taula núm. 5: Distribució de denúncies d'assetjament laboral

Denuncies	Total
Investigades	11
Inadmeses	2
Derivades	7
Arxiu Inicial	6
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>





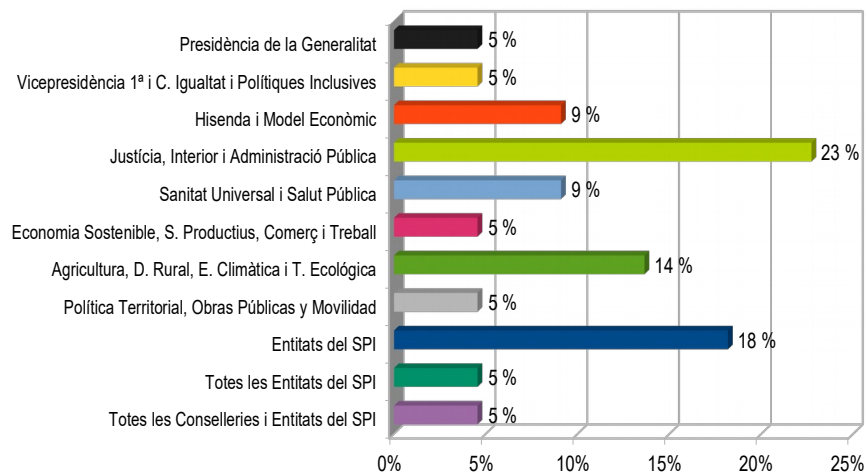
## ANNEX II.2. Actuacions ordinàries, extraordinàries i de seguiment

**Taula núm. 6: Actuacions desenvolupades i recomanacions formulades.**

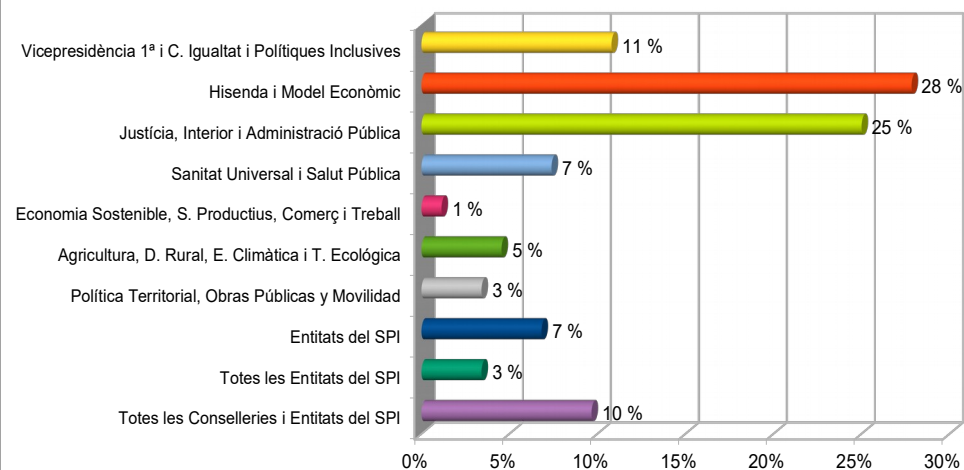
Conselleria/Entitat del SPI y Recomanacions	Actuac (nº)	Recomanac (nº)
Presidència de la Generalitat	1	* Veure Nota
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives	1	19
Hisenda i Model Econòmic	2	49
Justícia, Interior i Administració Pública	5	44
Sanitat Universal i Salut Pública	2	13
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball	1	2
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	3	8
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	1	6
Entitats del SPI	4	12
Totes les Entitats del SPI	1	6
Totes les Conselleries i Entitats del SPI	1	17
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>176</b>

**Nota:** Les recomanacions d'aquesta actuació, dirigides a Funció Pública, es computen en Justícia

### ACTUACIONS PER DEPARTAMENT



### RECOMANACIONS PER DEPARTAMENT



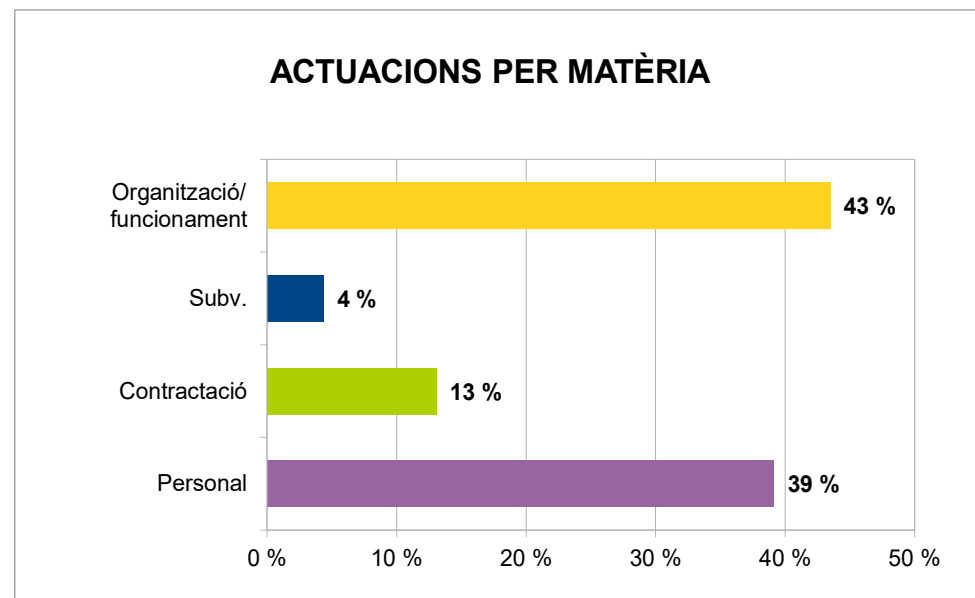




Taula núm. 7: Distribució d'actuacions per matèria.

Departament GVA	Actuacions per matèria			
	Personal	Contractació	Subv.	Organització/funcionament
Presidència de la Generalitat	1			
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives				1
Hisenda i Model Econòmic				2
Justícia, Interior i Administració Pública	3			2
Sanitat Universal i Salut Pública	2			
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball				1
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	2			2
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad				1
Entitats del SPI	1	2		1
Totes les Entitats del SPI		1		
Totes les Conselleries i Entitats del SPI			1	
<b>TOTAL (nº)</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>39,13%</b>	<b>13,04%</b>	<b>4,35%</b>	<b>43,48%</b>

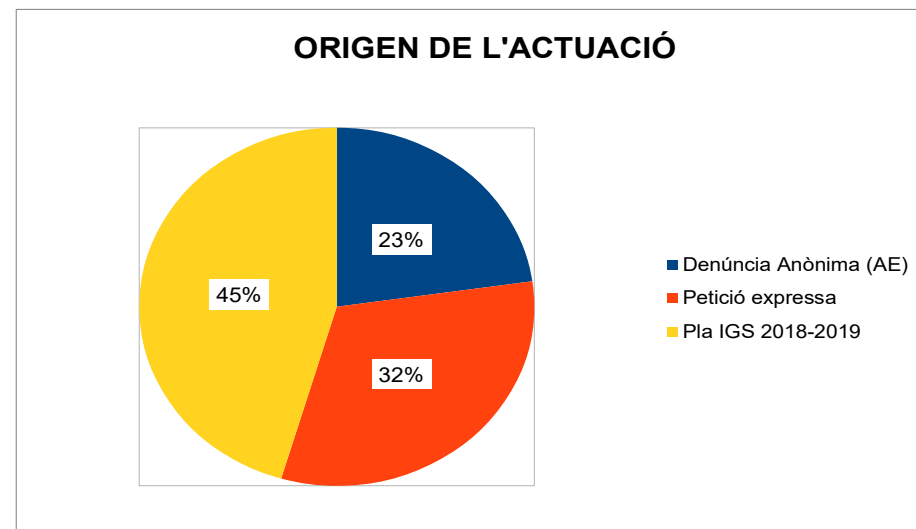
Nota (1): En una actuació s'inclouen dues matèries.



Taula núm. 8: Distribució d'actuacions per origen.

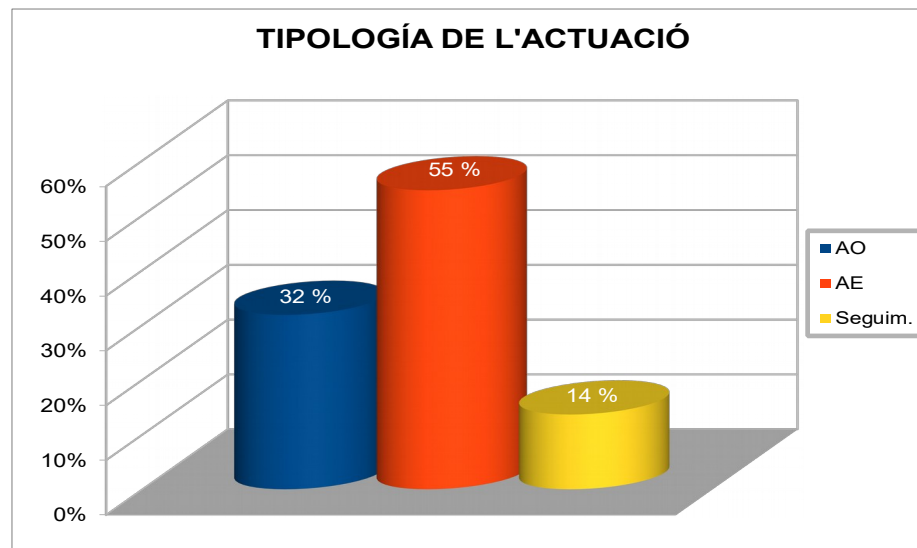
Departament GVA	Origen de l'actuació		
	Denúncia Anònima (AE)	Petició expressa	Pla IGS 2018-2019
Presidència de la Generalitat	1		
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives			1
Hisenda i Model Econòmic			2
Justícia, Interior i Administració Pública		2	3
Sanitat Universal i Salut Pública	2		
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball		1	
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica		2	1
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad			1
Entitats del SPI	2	2	
Totes les Entitats del SPI			1
Totes les Conselleries i Entitats del SPI			1
<b>TOTAL (Nº)</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>22,73%</b>	<b>31,82%</b>	<b>45,45%</b>

AE: Actuació extraordinària.



Taula núm. 9: Distribució d'actuacions per tipologia.

Departament GVA	Tipologia d'actuació		
	AO	AE	Seguim.
Presidència de la Generalitat		1	
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives	1		
Hisenda i Model Econòmic	2		
Justícia, Interior i Administració Pública	2	2	1
Sanitat Universal i Salut Pública		2	
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball		1	
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica		2	1
Política territorial, Obras Públicas y Movilidad			1
Entitats del SPI		4	
Totes les Entitats del SPI	1		
Totes les Conselleries i Entitats del SPI	1		
<b>TOTAL (Nº)</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>31,82%</b>	<b>54,55%</b>	<b>13,64%</b>
AO: Actuació ordinària			
AE: Actuació extraordinària			



Taula núm. 10: Distribució d'actuacions extraordinàries per departament i any

Departament GVA	Exercici de l'AE	
	2018	2019
Presidència de la Generalitat		1
Justícia, Interior i Administració Pública	1	1
Sanitat Universal i Salut Pública	2	
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball	1	
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	2	
Entitats del SPI	1	3
<b>TOTAL (Nº)</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>58,33%</b>	<b>41,67%</b>
AE: Actuació extraordinària		

