

INFORME D'AVALUACIÓ DEL PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2022-2023 (ANUALITAT 2022)



CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

SOTSSECRETARIA

Inspecció General de Serveis

INFORME
D'AVANÇ DE
RESULTATS

ÍNDEX

I. RESUM EXECUTIU	2
1. ESTRUCTURA I FINALITAT DE L'INFORME	2
2. RESUM DE L'EXECUCIÓ	3
II. CONSIDERACIONS GENERALS	8
III. RECURSOS ASSIGNATS	10
1. RECURSOS PERSONALS	10
2. RECURSOS ECONÒMICS	10
IV. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS I RESULTATS ACONSEGUITS	11
1. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS	11
2. RESULTATS ACONSEGUITS.....	12
V. EFECTIVITAT DE LES ACTUACIONS D'INSPECCIÓ	13
1. ANÀLISI QUANTITATIVA DE LES ACTUACIONS DESENVOLUPADES.....	13
2. ANÀLISI QUALITATIVA DE L'EFECTIVITAT DE L'ACTUACIÓ INSPECTORA.....	20
VI. RESULTATS DEL SISTEMA D'ALERTES	31
1. SITUACIÓ ACTUAL DEL SISTEMA D'ALERTES.....	31
2. ESTAT DE LES BASES DE DADES.....	32
3. ESTAT DELS SISTEMES INFORMÀTICS.....	32
4. AVALUACIONS I MAPES DE RISCOS.....	33
5. COL-LABORACIÓ AMB INSTITUCIONS, ORGANISMES I ENTITATS PER L'OBTENCIÓ D'INFORMACIÓ	34
6. CONSIDERACIONS PER A MAXIMITZAR L'EXPLOTACIÓ DEL SISTEMA D'ALERTES.....	35



I. RESUM EXECUTIU

1. ESTRUCTURA I FINALITAT DE L'INFORME

L'avanç d'informe d'avaluació del Pla de la Inspecció General de Serveis 2022-2023 (d'ara en avant Pla IGS 2022-2023) s'estructura, sense comptar amb aquest resum executiu (I) ni amb les consideracions generals (II), en quatre apartats que analitzen per aquest ordre: els recursos assignats a la IGS per al seu desplegament (III), els criteris metodològics d'avaluació utilitzats i els resultats aconseguits en la primera anualitat (IV), l'efectivitat de l'acció inspectora (V) i els resultats aconseguits derivats del desplegament i implantació del sistema d'alertes (VI).

En relació amb el seu abast, es tracta d'una avaluació intermèdia realitzada després de la finalització del primer any d'execució del Pla IGS 2022-2023 (**anualitat 2022**), que suposa un avanç de **l'informe d'avaluació global** del Pla que s'elaborarà en el primer trimestre de l'exercici següent al de la seua finalització (exercici 2024), tal com s'estableix en la carta de serveis de la Inspecció General de Serveis aprovada.

La **finalitat** d'aquest informe és doble:

- En primer lloc, per a **rendir comptes davant la ciutadania** en compliment de l'article 9.3.2.l) de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana (que serà substituït per l'article 14.3. b) 6a de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana), en el qual expressament s'assenyala i ordena publicar anualment el pla i els informes anuals de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat, amb l'objectiu de promoure la transparència informativa en l'exercici de l'activitat pública i la rendició de comptes.
- En segon lloc, per a **donar compliment a 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 (d'ara en avant Llei 22/2018), que expressament assenyalen:
 - En el seu **article 9.1**, en parlar de l'informe anual d'avaluació de la IGS, que *“La Inspecció General de Serveis donarà compte anualment al Consell de la gestió realitzada en desenvolupament del seu pla d'actuació, mitjançant la remissió, per part de la persona titular de la conselleria amb competències en matèria d'inspecció general de serveis, de l'informe anual d'avaluació. En aquest informe s'inclourà 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 l'òrgans i unitats objecte de control”*.
 - En el seu **article 29 punts 1 i 2** en els quals s'assenyala, en relació amb l'avaluació periòdica del Sistema d'Alertes regulat en aquesta llei, que *“Per a garantir un funcionament adequat del sistema es realitzarà una anàlisi i avaluació del mateix a fi de corregir errors en les alertes, identificar i previndre nous riscos” i que “Anualment la Inspecció General de Serveis elaborarà*



un informe sobre els aspectes referits en l'apartat anterior, que s'integrarà com un apartat de l'informe anual d'avaluació del seu pla d'actuació, previst en l'article 9".

2. RESUM DE L'EXECUCIÓ

El percentatge d'execució del primer any de vigència del Pla IGS 2022-2023 ha aconseguit un 87%, percentatge que es considera satisfactori tenint en compte l'increment significatiu de denúncies rebudes en l'exercici 2022 respecte a l'exercici anterior (increment del 24%). Aquest percentatge representa un primer avanç del grau d'execució del Pla IGS 2022-2023 que serà avaluat, íntegrament, en el primer trimestre de l'any 2024 i coincidint amb l'elaboració d'un nou pla 2024-2025.

Considerant la nova estructura del Pla IGS 2022-2023 que es desglossa en nou matèries o grans línies d'activitat i en relació amb els resultats obtinguts en la primera anualitat del període **cal destacar, com més rellevants, les següents actuacions:**

1. Entre les actuacions ordinàries d'inspecció i control:

- S'ha preparat **un esborrany de projecte d'Ordre del sistema i procediment per a l'avaluació de l'acompliment** per al personal de l'Administració de la Generalitat que haurà de ser gestionat pel Servei d'Avaluació de l'acompliment de la Subdirecció General de Promoció Professional de la Direcció General de Funció Pública.
- S'ha dissenyat un **sistema d'informació per al control i seguiment de l'absentisme del personal inclòs en l'àmbit d'aplicació de la Llei de la Funció Pública Valenciana** que, recolzat en una aplicació informàtica específica, proporcionarà als diferents responsables de gestió personal autoritzats tindre accés a informació puntual de l'absentisme del seu personal per qualsevol causa. El sistema, dissenyat per la IGS en exercici de la funció de coordinació que se li va atribuir a través del desenvolupament del reglament d'organització i funcionament de la seua Conselleria d'adscripció (article 21.2.i de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de desenvolupament del Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional d'aqueixa mateixa Conselleria, modificat posteriorment per l'Ordre 5/2022, d'1 de juny), està sent desenvolupat per la Direcció General de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (DGTIC).

L'efectiva implantació i ús de l'aplicació informàtica ja desenvolupada per la DGTIC en preproducció (aplicació web de "Business Intelligence"), que dona suport a aqueix sistema i que utilitza l'aplicació GV-CRONOS com a única font d'informació, s'ha posposat per a 2023 i el seu correcte funcionament exigeix la utilització real d'aquesta aplicació per part de tot el personal registrat en aquesta. Per aquesta raó **s'amplia en 2023 l'objectiu inicial d'aquesta actuació del Pla 2022-2023** perquè la IGS analitze la utilització real i efectiva de GV_CRONOS i normalitze el seu ús, recomanant als diferents òrgans competents en matèria de gestió de



personal perquè ordenen i estenguen aquesta utilització a tot aquell personal empleat públic del seu àmbit que, estant degudament registrat en aqueixa aplicació, no fa ús d'aquesta.

- S'ha tramitat la Resolució de 21 de desembre de 2022, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, per la qual es va posar en funcionament el **canal confidencial de presentació de denúncies de la Generalitat (Confident-GVA)**, iniciant-se la seua posada en marxa el 23 de gener de 2023.
 - S'ha elaborat un esborrany d'informe **d'avaluació de la repercussió que el servei prestat en la modalitat de teletreball** puga tindre en l'organització, funcionament i prestació dels serveis per part de les diferents unitats i òrgans acollits a aquesta modalitat de prestació de serveis.
2. Com a **actuacions extraordinàries**, s'ha executat un total de cinc actuacions, dues que afecten els departaments competents en matèria d'administració pública (sobre la participació en un grup de treball per a l'elaboració d'una proposta de programa de matèries per a l'accés al cos superior de l'Administració de la Generalitat A1-01 i de Sistemes i Tecnologies de la Informació A1-04-06), en matèria d'educació (en relació amb les ajudes a l'escolarització en educació infantil del primer cicle, bo infantil), una en matèria d'hisenda (en relació amb l'elaboració d'un diagnòstic referit al pla de comptes del pressupost de les entitats del Sector Públic Empresarial i Fundacional) i l'Agència Valenciana de Seguretat i Emergències (relativa a possibles irregularitats en la impartició de cursos organitzats per l'Institut Valencià de Seguretat Pública i Emergències IVASPE)
 3. En matèria d'anàlisis **organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència en la gestió**, s'ha realitzat una anàlisi del procés de reconeixement del grau de dependència amb especial atenció als retards i demores que es pateixen en la tramitació, havent-se emés l'informe corresponent amb propostes de millora orientades a l'obtenció d'una major eficàcia i celeritat en la tramitació dels expedients.
 4. En relació amb el **sistema per a la detecció de possibles irregularitats i males pràctiques administratives (SALER)** i els principals resultats de les quals es recullen en un apartat específic d'aquest informe (Apartat VI), han continuat els avanços en la càrrega d'informació de fonts externes, concretament en la càrrega de licitacions de la plataforma de Contractació del Sector Públic, millorant la codificació d'òrgans de contractació i centres directius. També s'ha avançat en la integració de la informació del registre de control de conflictes d'interessos, en l'estructura de dades de grafs, per a disposar d'informació dels alts càrrecs, la qual cosa permet realitzar anàlisis de conflictes d'interessos o de relacions amb empreses adjudicatàries. Tots aquests desenvolupaments es realitzen en col·laboració amb la DGTIC. La integració en el sistema d'alertes d'informació de les aplicacions corporatives de la Generalitat en matèria de subvencions i contractes segueix suspesa temporalment a l'espera que s'aprove i publique el Reglament de la IGS.

En compliment del que es disposa en la Llei 22/2018 de la IGS i en el Decret 66/2019, 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 Comissió Tècnica de



Coordinació, en sessió celebrada l'11 de març de 2022, va acordar la creació de grups de treball perquè, sota la coordinació de la Inspecció General de Serveis, s'elaborara una proposta de mapes d'avaluació de riscos d'irregularitats i males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental en les àrees de gestió de contractació, subvencions i personal.

La proposta s'ha realitzat utilitzant la metodologia desenvolupada per la Inspecció General de Serveis. S'han definit els factors de prioritització, s'han identificat les fonts d'informació, s'han validat les dades obtingudes, i finalment, mitjançant l'aplicació del model matemàtic proposat també en aqueixa metodologia, s'ha obtingut una relació de les conselleries i les entitats del sector públic instrumental, que s'utilitzarà com a referència per a determinar quins òrgans i entitats han de realitzar un pla individual d'autoavaluació de riscos.

Amb data 30 de desembre de 2022, **el Consell va aprovar els Mapes d'Avaluació de Riscos** per a les tres àrees seleccionades en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, com a mecanisme de caràcter preventiu a fi de reflectir els nivells d'exposició al risc d'irregularitats i males pràctiques administratives, sobre la base de la proposta elevada per la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat que es va aprovar en sessió de 12 de desembre de 2022. En l'exercici 2023 la Inspecció General de Serveis oferirà suport per al desenvolupament del Pla d'Autoavaluacions de riscos aprovat.

5. En matèria d'atenció a les **denúncies** rebudes, **s'ha implantat una bústia telemàtica (Canal Confident-GVA)** per a la presentació de denúncies anònimes. Aquest sistema respon al que es disposa en l'article 32.3 de la Llei 2/2018, establint un canal segur i accessible que garanteix la confidencialitat i la protecció dels qui ho utilitzen.

A través d'aquest canal es garanteix la privacitat i confidencialitat de la informació transmesa, mitjançant mecanismes de xifratge, de manera que s'impossibilita qualsevol accés per part de persones o entitats alienes a la IGS.

6. Durant l'exercici 2022 s'han rebut un total de **268 denúncies**, amb el següent desglossament: 251 denúncies es van presentar per presumptes irregularitats o infraccions a la legalitat en l'àmbit de la Generalitat i el seu sector públic instrumental i 17 denúncies es van presentar per presumpte assetjament laboral (15 per assetjament moral i 2 per assetjament sexual).

Durant l'exercici 2022 s'han atés i tramitat un total de **43 queixes de segona instància** presentades davant la IGS per falta de resposta a les queixes inicials plantejades davant altres òrgans de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. A més, també s'han tramitat **70 queixes** de segona instància que no han sigut qualificades com a tals.

7. En matèria de **coordinació i gestió de les Unitats de Resolució de Conflictes (URC's)** de l'àmbit de la funció pública, amb la finalitat de simplificar el procés d'actualització de les designacions dels membres de les URC's, s'ha publicat la Resolució de delegació de competències en matèria d'acreditació de les persones que componen les URC's (Resolució de 2 de novembre de 2022).



Posteriorment, per a facilitar i homogeneïtzar la tramitació, la IGS va comunicar, el 8 de novembre, a les sotssecretaries la Resolució publicada, adjuntant model de formalització.

D'altra banda, a més de l'atenció de consultes, s'ha convocat una sessió de coordinació amb les presidències i suplències de les tres URC's provincials (5 de maig) i una sessió específica de coordinació en l'àmbit de la col·laboració en matèria educativa (3 de novembre). Finalment, com a novetat, s'han realitzat les gestions necessàries per a la posada a disposició en línia del curs de formació d'obligat compliment dels membres de les URC impartit des de l'IVAP.

En relació amb l'activitat de les URC's, durant l'exercici s'han rebut cinc sol·licituds d'intervenció de les URC's, de les quals, tres sol·licituds van ser derivades a la IGS per presumpte assetjament laboral i dues sol·licituds es van qualificar com a impropedients per a la constitució de URC.

8. **En matèria de transparència i rendició de comptes**, es va elaborar al maig de 2022 l'Informe d'Avaluació Final de Resultats del Pla de la IGS 2020-2021. Este informe va ser remés al Consell amb data 3 de juny, publicant-se en la pàgina Web de la Conselleria i en el portal de Transparència GVA-Oberta.

A més, en el exercici avaluat s'ha publicat un total de **214 fitxes** resum individualitzades d'actuacions realitzades per la IGS, amb el següent desglossament: inspecció i control (11 ordinàries i 1 extraordinària) i 202 d'atenció a denúncies.

9. En l'apartat V d'aquest informe, dedicat a l'**efectivitat de les actuacions de la IGS** i per les raons exposades a l'inici d'aquest resum executiu, s'ofereix, donant resposta al que es preveu en l'article 9 de la Llei 22/2018, una anàlisi quantitativa de les actuacions realitzades durant el període avaluat, així com una anàlisi de l'efectivitat de les mesures recomanades que s'han considerat més rellevants, tenint en compte que la implantació de les recomanacions formulades en els informes exigeixen amplis períodes de temps per a incorporar els canvis.
10. En relació amb las **actuacions complementàries en matèria de modernització i millora de la qualitat** (d'acord amb les previsions contingudes en el Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental), en el període avaluat ha finalitzat l'adaptació de l'eina corporativa SIGCAP, en col·laboració amb la DGTIC, que permet a les organitzacions realitzar autoavaluacions de qualitat a les noves propostes derivades de la revisió de la metodologia d'Avaluació per a l'Acreditació de la Qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat realitzada; s'han elaborat i publicat al juliol de 2022 un Informe anual sobre les Queixes, Suggestiments i Agraïments, en el qual s'analitza i compara les queixes rebudes en els diferents departaments de l'Administració del Consell i els seus organismes autònoms, en compliment de la normativa en vigor.

A més, s'ha elaborat un esborrany del projecte d'Ordre per la qual es regulen les acreditacions, certificacions de qualitat i premis en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, en compliment del citat Decret 41/2016.



11. En l'àmbit de la **Planificació Estratègica**, se va elaborar i aprovar el **Pla de la IGS 2022-2023** per Resolució de 26 d'abril de 2022, del sotssecretari de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

Se han mantingut **relacions d'aliança i col·laboració**, amb altres òrgans de la Generalitat, externs i interns, amb l'Administració General de l'Estat i amb altres Administracions Autonòmiques. Entre aquests contactes i col·laboracions destaquen els mantinguts amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana (en matèria d'atenció de denúncies i participació de dos inspectors de serveis en sessions de formació en matèria de prevenció de riscos de corrupció en la gestió públiques celebrades el 8 de juny i 6 de juliol), amb el Síndic de Greuges (en matèria de queixes) i amb l'Oficina de conflicte d'Interessos (en l'execució del seu propi pla de control i verificació, atenent les peticions d'informació que se'ns han sol·licitat i que han generat consultes a través del sistema SALER). Amb l'Administració General de l'Estat i amb altres CCAA, les relacions s'han mantingut a través de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat (Xarxa que coordina la Direcció General de Governança Pública del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública), de la qual la pròpia IGS és membre, participant una inspectora de serveis en l'avaluació de la XV edició dels Premis a la Qualitat i Innovació en la Gestió Pública.

S'ha mantingut la col·laboració habitual amb els òrgans encarregats de la formació del personal de la Generalitat (Institut Valencià d'Administració Pública i de l'Escola Valenciana d'Estudis de Salut Pública), en els quals la IGS ha impartit cinc cursos de formació en línia en els quals han participat més de 450 persones.

Així mateix, durant l'exercici 2022, s'han mantingut les dues reunions ordinàries de coordinació establides en la normativa amb les inspeccions sectorials en matèria de sanitat, educació i serveis socials.

12. A més, s'ha realitzat una **actuació no contemplada en el pla inicial**. En el marc de la Comissió Coordinadora dels Òrgans i Unitats d'Inspecció i Control i en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, la Inspecció General de Serveis ha realitzat una actuació relacionada amb l'acreditació del coneixement de la llengua castellana en els processos de selecció i provisió d'ocupació pública en l'àmbit de sanitat. Arran de la informació facilitada sobre un supòsit concret en el qual, una persona estrangera no podia concórrer a un procés selectiu per no disposar del certificat B2 de coneixements del castellà malgrat haver cursat tot l'ensenyament obligatori i la formació professional a Espanya, es va realitzar una anàlisi de la normativa vigent en els àmbits de funció pública, educació, així com en altres administracions públiques. Després d'aquesta anàlisi es van realitzar recomanacions a la conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
13. El 14 de desembre es va organitzar una **Trobada sobre conflictivitat i assetjament laboral en la Generalitat Valenciana**, l'objectiu de la qual era compartir i intercanviar coneixement i experiència entre els actors implicats en la prevenció i atenció a la conflictivitat i l'assetjament laboral en la Generalitat, analitzar la situació actual, extraure conclusions i formular propostes de millora.



La trobada, al qual van assistir 64 persones, va ser inaugurat per la secretària autonòmica de Justícia i Administració Pública i va ser clausurat pel sotssecretari de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública. A la seua finalització, el 85% dels assistents que van emplenar l'enquesta de satisfacció van puntuar la trobada amb 4 i 5 punts, en una escala d'1 a 5.

La jornada es va desenvolupar a través de dues taules, la primera d'elles relativa a les “Estratègies de prevenció enfront de la conflictivitat i l'assetjament laboral en la Generalitat Valenciana” i, la segona, sobre les “Actuacions dels òrgans i unitats d'inspecció i de les Unitats de Resolució de Conflictes (URC) o equivalents, enfront de la conflictivitat i l'assetjament laboral en la Generalitat Valenciana”, intervenint com a ponents diferents persones i responsables de les Conselleries de Sanitat Universal i Salut Pública, Educació, Cultura i Esport, de INVASSAT i de la pròpia Inspecció General de Serveis.

II. CONSIDERACIONS GENERALS

El pla d'actuació de la Inspecció General de Serveis 2022-2023 (d'ara en avant Pla IGS 2022-2023), elaborat amb un horitzó temporal biennal, va ser aprovat per Resolució del sotssecretari la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública de 26 d'abril de 2022 sobre la base de les competències d'inspecció general de serveis establides en el Decret 168/2020, de 30 d'octubre, del Consell, de modificació del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les Conselleries de la Generalitat.

El Pla IGS 2022-2023 va modificar l'estructura del Pla anterior, de manera que, mentre en el Pla anterior les accions i/o projectes s'agrupaven amb un enfocament de gestió per processos, el pla vigent s'articula seguint un esquema que té en compte el marc bàsic competencial de la pròpia IGS recollit en la normativa reguladora.

Finalitzat el primer exercici de vigència del Pla, s'elabora aquest informe d'avaluació intermèdia en resposta a la previsió continguda en l'article 9 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 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.

Per a obtindre l'avanç del grau d'execució del Pla, la quantificació percentual de resultats s'ha ponderat atenent la diferent importància que tenen els processos i/o projectes que són gestionats o executats per la IGS, atorgant un major pes (puntuació) a aquelles matèries o àrees competencials operatives i estratègiques que es consideren claus per al compliment de la seua missió i, una menor puntuació, als processos de suport i a aquells no considerats claus.

De l'anàlisi dels resultats obtinguts en l'execució del Pla després de finalitzar el seu primer any d'execució, **no es considera necessari modificar la planificació inicialment aprovada si bé s'amplia l'objectiu i abast d'una actuació** (amb el detall assenyalat en el resum executiu d'aquest informe, en l'apartat 2.1).



Este informe d'avaluació de primer any de vigència del Pla IGS 2022-2023 es publicarà, després de la seua remissió al Consell, en el portal de transparència GVA-Oberta (<https://gvaoberta.gva.es/va/inspeccion-general-de-servicios>), 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 (que serà substituït per l'article 14.3. b) 6a de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana), així com en la pàgina web de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública a través del següent enllaç:

<https://cjusticia.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios/>



III. RECURSOS ASSIGNATS

1. RECURSOS PERSONALS

Per a l'execució de les actuacions del Pla, la IGS ha comptat, durant l'exercici 2022, amb un Inspector General de Serveis i 9 llocs d'inspector/a (un d'ells cobert a partir del 15 de febrer), plantilla que es va veure ampliada pràcticament ja finalitzat l'exercici amb un lloc més, que va ser cobert amb data 1 de desembre de 2022.

A més, amb funcions de suport, s'ha comptat amb 2 caps/as d'equip de gestió administrativa i suport, un dels quals va ser cobert a l'octubre de 2021.

A tot el personal de nova incorporació, inspectors i personal de suport, en execució del pla d'acolliment de la IGS se'ls ha tutoritzat i se'ls ha donat la corresponent formació i suport atés que no comptava amb experiència prèvia en la matèria i desconeixia el funcionament de la IGS.

2. RECURSOS ECONÒMICS

Durant l'exercici 2022, les actuacions executades del 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.



IV. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS I RESULTATS ACONSEGUITS

1. CRITERIS D'AVALUACIÓ UTILITZATS

La quantificació del grau d'avanç i execució del Pla IGS_2022-2023 (anualitat 2022) es valora de manera percentual i el càlcul es realitza de forma ponderada en atenció a la diferent importància dels processos desenvolupats per la IGS.

Seguint la nova estructura del Pla 2022-2023 aprovat, s'utilitza una diferent **ponderació per al càlcul del percentatge d'execució de cada una de les matèries o àrees competencials que integren els diferents processos**, tal com es reflecteix en la següent taula (taula núm. 1).

Taula núm. 1.- Criteris de ponderació utilitzats per a les matèries/àrees competencials

TIPOLOGIA DE PROCESSOS	MATÈRIA O ÀREA COMPETENCIAL	PONDERACIÓ
OPERATIUS	A. Inspecció General d'activitats i serveis	20%
	1. Actuacions d'inspecció de caràcter ordinari.	10%
	2. Actuacions extraordinàries d'inspecció.	5%
	3. Revisió d'actuacions d'anys anteriors i Projectes de Millora	5%
	B. Anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència en la gestió	5%
	C. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives (Saler).	15%
ESTRATÈGICS	D. Atenció de denúncies, queixes i procediments sancionadors en matèria de bon govern	20%
	G. Millora de la Qualitat dels serveis públics	10%
	TOTAL	70%
	E. Avaluació de resultats	5%
	F. Transparència i rendició de comptes	10%
DE SUPORT	H. Planificació Estratègica, sistema de gestió i relacions d'aliança i col·laboració de la IGS	10%
	TOTAL	25%
	I. Gestió de recursos personals, econòmics, d'informació i de suport al desenvolupament del pla de la IGS	5%
	TOTAL	5%

El càlcul del **percentatge d'avanç d'execució del pla en l'exercici 2022** (primer exercici del pla) s'obté així, com a resultat de calcular la mitjana dels percentatges d'execució obtinguts per a tots i cadascun



dels projectes i/o actuacions que s'integren en cadascuna de les matèries o àrees competencials, ponderats sobre la totalitat de les actuacions i/o projectes previstos.

2. RESULTATS ACONSEGUITS

2.1. GRAU D'EXECUCIÓ DEL PLA I COMPLIMENT D'OBJECTIUS

D'acord amb els percentatges d'execució ponderada reflectits per a cada grup de processos, a continuació, en la següent **taula núm. 2**, exposem el **percentatge d'execució aconseguit** en el primer exercici d'execució del Pla (exercici 2022):

Taula núm. 2.- Avanç del grau d'execució del Pla IGS 2022-2023 (anualitat 2022)

TIPOLOGIA DE PROCÉS	MATÈRIA O ÀREA COMPETENCIAL	% D'EXECUCIÓ EN 2022	% D'EXECUCIÓ PONDERADA
OPERATIUS	A. Inspecció General d'activitats i serveis 1. Actuacions d'inspecció de caràcter ordinari. 2. Actuacions extraordinàries d'inspecció. 3. Revisió d'actuacions d'anys anteriors i Projectes de Millora	73% 90% NE	84%
	B. Anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència en la gestió	50%	
	C. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives (Saler).	100%	
	D. Atenció de denúncies, queixes i procediments sancionadors en matèria de bon govern	99%	
	G. Millora de la Qualitat dels serveis públics	96%	
ESTRATÈGICS	E. Avaluació de resultats	100%	93%
	F. Transparència i rendició de comptes	100%	
	H. Planificació Estratègica, sistema de gestió i relacions d'aliança i col·laboració de la IGS	83%	
DE SUPORT	I. Gestió de recursos personals, econòmics, d'informació i de suport al desenvolupament del pla de la IGS	100%	100%
% D'EXECUCIÓ DEL PLA DE LA IGS 2022-2023 (PRIMER EXERCICI D'EXECUCIÓ)		87%	

A la vista de l'anterior, **el grau d'execució del Pla IGS 2022-2023 en el primer exercici ha aconseguit un 87%**, percentatge que es considera satisfactori tenint en compte que l'execució d'aquest Pla s'ha vist afectada pel significatiu augment de denúncies ateses.



V. EFECTIVITAT DE LES ACTUACIONS D'INSPECCIÓ

Durant l'exercici 2022 i de conformitat amb l'apartat primer de l'article 30 de la Llei 22/2018, les actuacions d'investigació desenvolupades per la IGS han tingut el seu origen en les següents vies:

- La presentació de **denúncies**.
- En execució de les **actuacions ordinàries** contingudes en el pla d'actuació de la IGS 2022-2023, pla que té en compte en la seua formulació, entre altres aspectes, la informació obtinguda de les queixes i denúncies presentades i les propostes efectuades pels òrgans directius de la Conselleria d'adscripció de la IGS, en el seu cas.
- Per **peticions d'altres òrgans de la Generalitat o per ordre superior** del centre directiu del qual depén la IGS. S'inclouen aquelles actuacions sobrevingudes, ordenades per l'òrgan directiu amb competència en inspecció general de serveis que, pel seu interès o rellevància, es considera convenient investigar (**actuacions extraordinàries**).

Per a fer una avaluació de l'efectivitat de l'acció inspectora comencem per fer una primera anàlisi quantitativa de les actuacions realitzades per a, a continuació, determinar l'abast de l'anàlisi realitzada i les mesures adoptades en relació amb les recomanacions més rellevants formulades.

1. ANÀLISI QUANTITATIVA DE LES ACTUACIONS DESENVOLUPADES

1.1. Actuacions derivades de denúncies

Si es consideren totes les denúncies rebudes, en l'exercici 2022 s'ha produït **un increment del 24%** respecte a l'exercici anterior (217 denúncies en l'exercici 2021 i **268 denúncies** en l'exercici 2022). Si excloem les 17 derivades d'assetjament laboral, les quals es reflecteixen de manera individualitzada al final d'aquest apartat, en l'exercici 2022 s'han atés un total de **251 denúncies** el que representa un **increment del 21%** sobre les ateses l'any anterior (208).

En relació amb les 251 denúncies ateses en aquest exercici 2022 a continuació, es realitza una anàlisi classificatòria de les mateixes atesa una sèrie d'aspectes (distribució per departaments, per matèries, per procediment, forma de finalització i perfil del denunciant) que ofereix el següent detall:

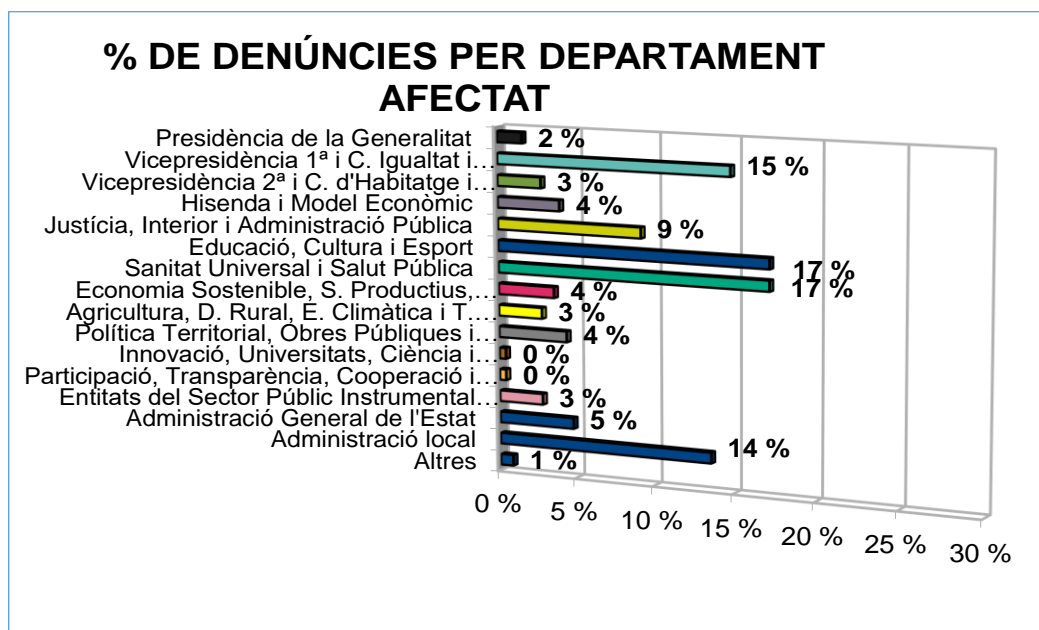
Denúncies per departaments (veure **taula núm. 3** i **gràfic núm. 1**)

De l'anàlisi de denúncies per departaments cal assenyalar que les denúncies rebudes afecten diverses matèries, sent els més rellevants els **tres departaments** que compten amb inspeccions sectorials, els quals suposen quasi un 50% del total de denúncies rebudes. En aquest sentit, les conselleries amb competència en matèria de sanitat i educació representen cadascuna un 17% del total de denúncies rebudes i la conselleria amb competències en matèria d'igualtat i polítiques inclusives representa un 15%. D'altra banda, resulta significatiu que el 14% de les denúncies rebudes en la IGS són competència de l'administració local.



Taula núm. 3 i gràfic núm. 1: Distribució de denúncies rebudes en 2022 per departament/administració afectada.

Departaments GVA/Administració afectada	Nº
Presidència de la Generalitat	4
Vicepresidència 1ª i C. Igualtat i Polítiques Inclusives	37
Vicepresidència 2ª i C. d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	7
Hisenda i Model Econòmic	10
Justícia, Interior i Administració Pública	23
Educació, Cultura i Esport	43
Sanitat Universal i Salut Pública	43
Economia Sostenible, S. Productius, Comerç i Treball	9
Agricultura, D. Rural, E. Climàtica i T. Ecològica	7
Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	11
Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital	1
Participació, Transparència, Cooperació i Q. Democràtica	1
Entitats del Sector Públic Instrumental (SPI)	7
Administració General de l'Estat	12
Administració local	34
Altres	2
TOTAL	251



Denúncies classificades per matèries (veure taula núm. 4 i gràfic núm. 2)

En la taula següent es mostra la distribució de denúncies rebudes en l'exercici 2022 classificades per matèries, sense considerar les denúncies que no han sigut investigades per ser competència d'una altra administració.

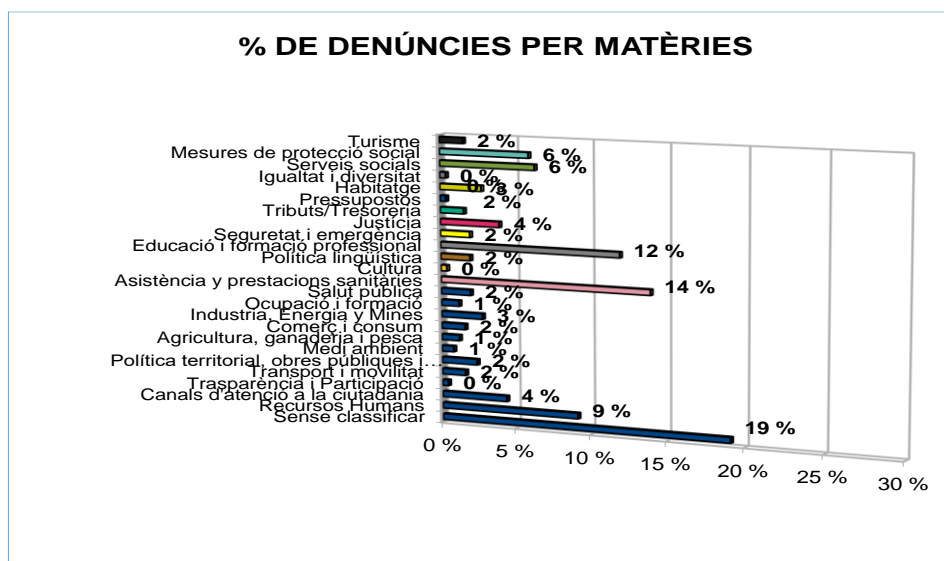
En l'exercici 2022, existeixen **tres matèries que el seu acumulat excedeix del 45% del total de denúncies rebudes** (113 denúncies), amb el següent desglossament: denúncies que competeixen a



altres administracions, sense classificar (19,1%), assistència i prestacions sanitàries (13,9%) i educació i formació professional (11,9%).

Taula núm. 4 i gràfic núm. 2: Distribució de denúncies en 2022 per matèries

Matèries	Nº
Turisme	4
Mesures de protecció social	15
Serveis socials	16
Igualtat i diversitat	1
Habitatge	7
Pressupostos	1
Tributs/Tresoreria	4
Justícia	10
Seguretat i emergència	5
Educació i formació professional	30
Política lingüística	5
Cultura	1
Assistència y prestacions sanitàries	35
Salut pública	5
Ocupació i formació	3
Indústria, Energia y Mines	7
Comerç i consum	4
Agricultura, ganaderia i pesca	3
Medi ambient	2
Política territorial, obres públiques i urbanisme	6
Transport i mobilitat	4
Trasparència i Participació	1
Canals d'atenció a la ciutadania	11
Recursos Humans	23
Sense classificar	48
TOTAL	251





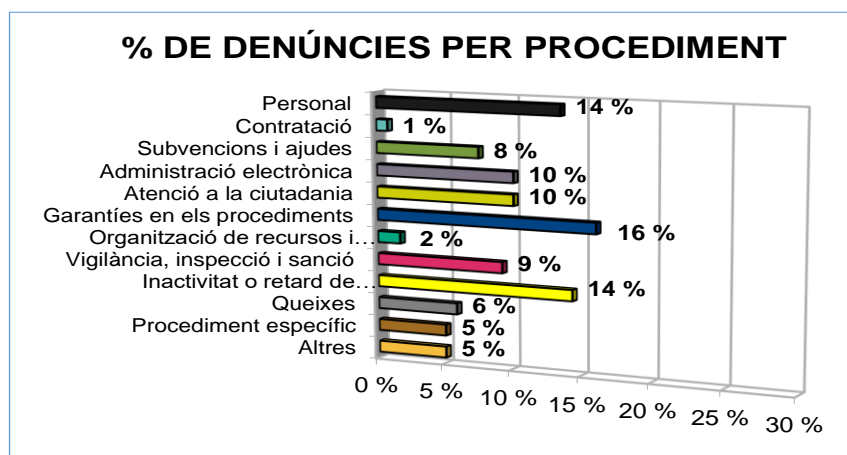
De les dades anteriors es desprén que, a més de les matèries relacionades amb les tres inspeccions sectorials d'educació, sanitat i serveis socials, el major nombre de denúncies rebudes es relacionen amb serveis transversals prestats per la Generalitat: recursos humans (23 denúncies), canals d'atenció a la ciutadania (11 denúncies) i justícia (10 denúncies).

Denúncies per procediment (veure taula núm. 5 i gràfic núm. 3)

La distribució de denúncies per procediment es presenta sense considerar les denúncies que han sigut derivades a una altra inspecció sectorial o centre directiu de la Generalitat o que han sigut inadmeses per ser competència d'una altra administració (estatal, local o d'altres institucions).

Taula núm. 5 i gràfic núm. 3: Distribució de denúncies per procediment

Procediment	Nº
Personal	16
Contratació	1
Subvencions i ajudes	9
Administració electrònica	12
Atenció a la ciutadania	12
Garanties en els procediments	19
Organització de recursos i sistemes de treball	2
Vigilància, inspecció i sanció	11
Inactivitat o retard de l'Administració	17
Queixes	7
Procediment específic	6
Altres	6
TOTAL	118



Tal com s'observa en les dades, en primer lloc figura les denúncies per incompliment dels procediments administratius (19 denúncies); inactivitat o retard per part de l'administració (17 denúncies) i personal (16 denúncies).

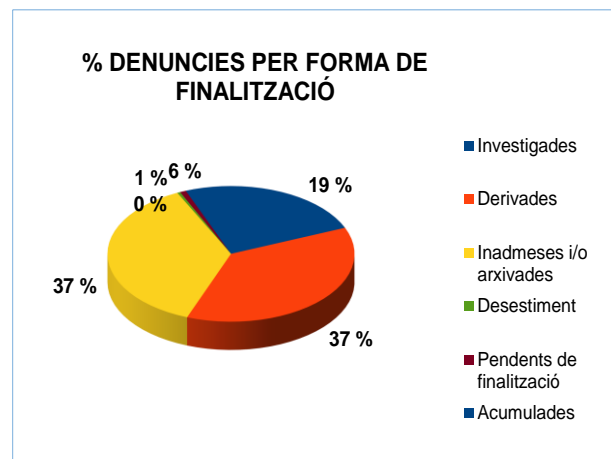


Denúncies per forma de finalització (veure taula núm. 6 i gràfic núm. 4)

En relació amb la forma de finalització, el **37%** de les denúncies rebudes han sigut **inadmeses o arxivades** després de la realització d'un estudi previ i el **37%** han sigut **derivades** a altres òrgans de control intern de la Generalitat (a les inspeccions sectorials d'educació, sanitat i serveis socials) o bé, a altres departaments de la Generalitat per ser els competents, existint 2 investigacions en marxa pendents de finalitzar a tancament de l'exercici 2022, que representen l'1%. Per part seua, el **25%** de les denúncies han sigut **investigades** i/o acumulades.

Taula núm. 6 i gràfic núm. 4: Distribució de denúncies per forma de finalització

Segons forma de finalització		Total
INVESTIGADES		47
DERIVADES	Inspecció d'Educació	20
	Inspecció de Sanitat	20
	Inspecció de Serv. Soc.	6
	Altres (Subsecretaries, DG...)	47
INADMESES I/O ARXIVADES		93
DESESTIMENT		1
PENDENTS DE FINALITZACIÓ		2
ACUMULADES		15
TOTAL		251

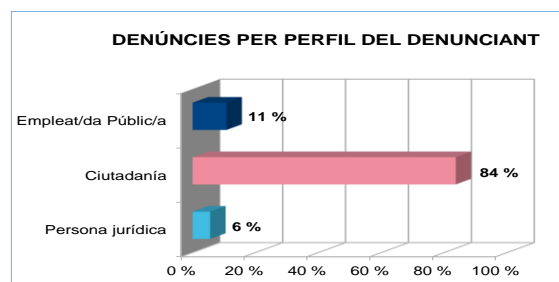


Denúncies per perfil del denunciador (veure taula núm. 7 i gràfic núm. 5)

Seguint la tendència d'exercicis anteriors, atés el perfil del denunciador, quasi el **84%** de les denúncies han sigut presentades **per la ciutadania** mentre que un **11%** han sigut presentades per personal empleat públic i el **6%** restant han sigut presentades per persones jurídiques.

Taula n°7 i gràfic núm. 5: Distribució de denúncies per perfil del denunciador.

Persona denunciador	Total
Empleat/da Públic/a	27
Ciutadania	210
Persona jurídica	14
TOTAL	251



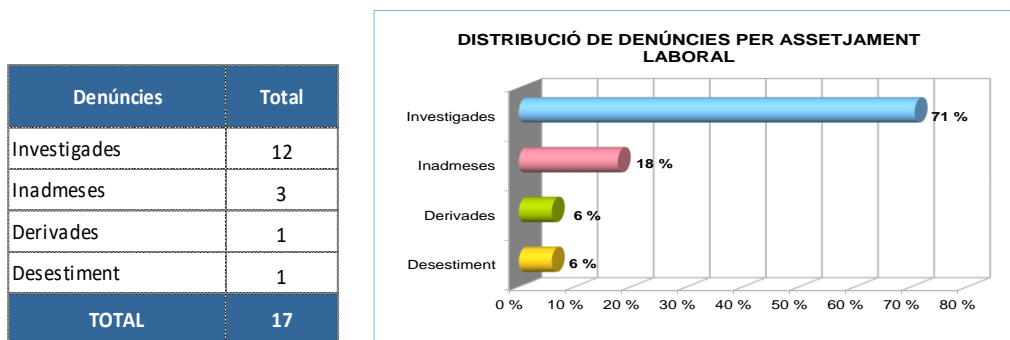
En relació amb les denúncies per assetjament laboral (veure taules núm. 8 i 9; i gràfics núm. 6 i 7)

En relació amb les denúncies rebudes per **possibles situacions d'assetjament laboral**, en l'exercici 2022 s'ha produït un **increment del 88% respecte a l'exercici anterior** (de 9 denúncies en 2021 s'ha



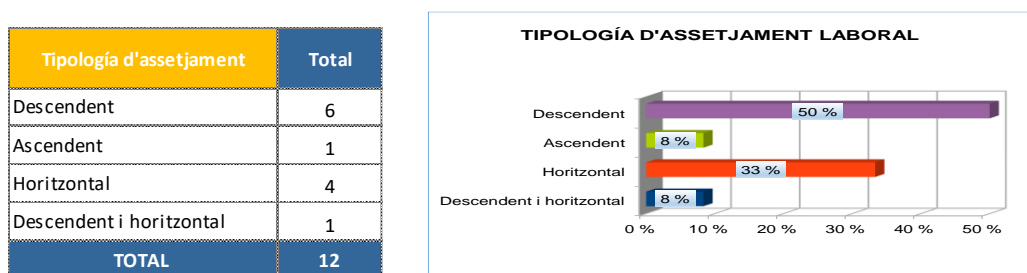
passat a 17 denúncies en el 2022). D'aquestes, una denúncia va ser investigada per presumpte assetjament sexual en l'exercici 2021 i dues denúncies en el 2022. Segons la forma de finalització de les denúncies rebudes, un **71%** de les denúncies rebudes **han sigut investigades** per la IGS i un **18%** **han sigut inadmeses** per no pertànyer a l'àmbit de la Generalitat o mancar de fonament (veure **taula núm. 8 i gràfic núm. 6**). Amb menor rellevància, **1 denúncia ha sigut derivada a la inspecció sanitària** per correspondre al seu àmbit d'actuació (**6%**) i **1 denúncia ha sigut arxivada** per desistiment de la persona denunciant (**6%**). De les actuacions d'inspecció s'han constatat **situacions de conflictivitat laboral** que han derivat en recomanacions de millora organitzatives o de funcionament proposades per part de la IGS.

Taula núm. 8 i gràfic núm. 6: Distribució de denúncies d'assetjament laboral



Pel que fa a la **tipologia de l'assetjament**, el **50%** de les denúncies investigades per presumpte assetjament han sigut de caràcter descendent, això és, des d'una posició de superioritat jeràrquica. El 50% restant de les denúncies investigades es distribueix de la següent forma: el **33%** és de tipus horitzontal i el **8%** és de tipus ascendent i mixt (descendent i horitzontal), respectivament.

Taula núm. 9 i gràfic núm. 7: Tipologia de denúncies d'assetjament laboral



1.2. Actuacions derivades de l'execució del pla o per petició expressa d'altres òrgans o ordre superior

A tancament de l'exercici 2022, la IGS ha realitzat -o es troba en un grau avançat d'execució- un total de **12 actuacions ordinàries, de millora de la qualitat o per petició expressa de l'òrgan superior** del qual depén aquesta unitat i que s'han dut a terme en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental.



De manera similar al succeït en exercicis anteriors, **el 50% de les actuacions** realitzades per la IGS (veure **taula núm. 10** i **gràfic núm. 8** següents) s'han desenvolupat **en la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública**, departament d'adscripció de la IGS.

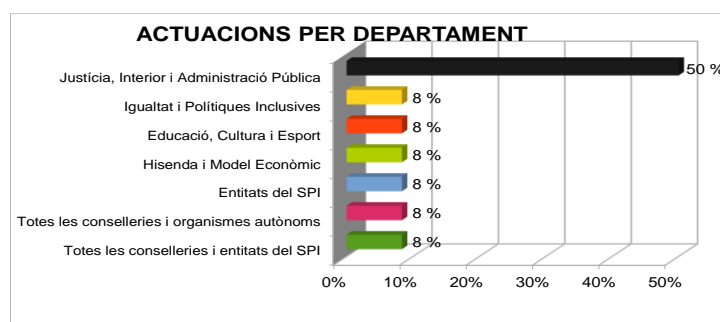
En la resta de departaments s'observa una distribució equitativa de les actuacions ordinàries desenvolupades (**un 8%**).

En matèria de qualitat, s'han realitzat dues actuacions amb caràcter transversal. Per una part, s'ha realitzat una completa revisió de la Metodologia d'Avaluació per a l'Accreditació de la Qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat utilitzada fins hui, adaptant-la al nou Model EFQM-2020 i un redisseny, amb la col·laboració de la DGTIC, de l'eina corporativa que li dona suport i que permetrà a les organitzacions realitzar autoavaluacions de qualitat dels seus serveis amb un instrument actualitzat. D'altra banda, s'ha elaborat l'informe d'avaluació anual de queixes corresponent a l'exercici 2021, dirigit a comprovar el compliment del tracte d'atenció donat a la ciutadania de la totalitat de conselleries i organismes autònoms de la Generalitat i analitzar les seues causes amb la finalitat d'introduir mesures correctores.

L'efectivitat de les recomanacions realitzades per l'actuació inspectora s'analitza, amb major grau de detall, en el següent apartat.

Taula núm. 10 i gràfic núm. 8: Actuacions desenvolupades en 2022 per departament.

Conselleria /entitat del SPI	Actuac (nº)
Justícia, Interior i Administració Pública	6
Igualtat i Polítiques Inclusives	1
Educació, Cultura y Esport	1
Hisenda i Model Econòmic	1
Entitats del SPI	1
Totes les conselleries i organismes autònoms	1
Totes les conselleries i entitats del SPI	1
TOTAL	12

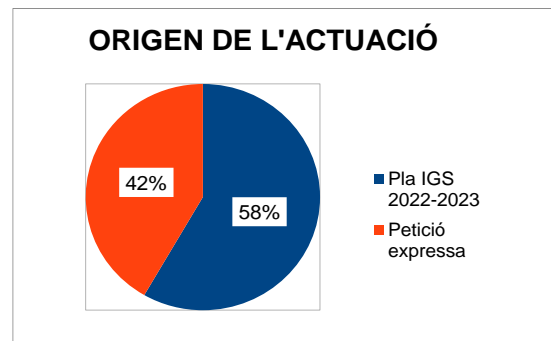


Quant a l'origen **de l'actuació**, (Veure **taula núm. 11** i **gràfic núm. 9**) un **58%** (7 actuacions en total) es corresponen amb **actuacions planificades** per endavant i incloses en el propi pla de la IGS_2022-2023 amb aquesta qualificació i un **42%** (5 actuacions) es van realitzar **en resposta a la petició expressa** d'una conselleria en relació amb els seus serveis i/o les seues entitats dependents o per acord del centre directiu del qual depén la IGS, no havent-se realitzat cap investigació a conseqüència de la recepció d'una denúncia anònima per possibles irregularitats.



Taula núm. 11 i gràfic núm. 9: Distribució d'actuacions per origen.

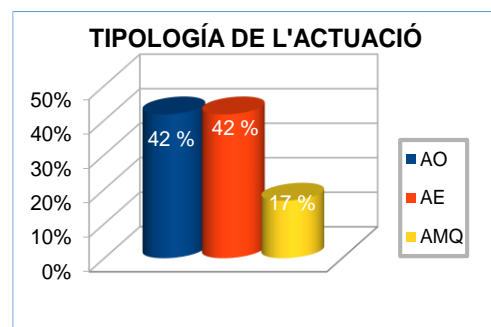
Departament GVA	Origen de l'actuació	
	Pla IGS 2022-2023	Petició expressa
Justícia, Interior i Administració Pública	4	2
Igualtat i Polítiques Inclusives	1	-
Educació, Cultura i Esport	-	1
Hisenda i Model Econòmic	-	1
Entitats del SPI	-	1
Totes les conselleries i organismes autònoms	1	-
Totes les conselleries i entitats del SPI	1	-
TOTAL (Nº)	7	5
TOTAL (%)	58,33%	41,67%



De l'anàlisi **per tipus d'actuació** (veure **taula núm. 12 i gràfic núm. 10**), un **41%** es corresponen amb **actuacions de caràcter ordinari** previstes en el Pla de la IGS 2022-2023 i amb actuacions que van ser objecte d'estudi pel seu interès o rellevància (**actuacions extraordinàries**); mentre que un **17%** de les actuacions executades van ser **de suport a la qualitat**.

Taula núm. 12 i gràfic núm. 10: Distribució d'actuacions per tipologia.

Departament GVA / entitat SPI	Tipologia d'actuació		
	AO	AE	AMQ
Justícia, Interior i Administració Pública	4	2	
Igualtat i Polítiques Inclusives	1		
Educació, Cultura i Esport		1	
Hisenda i Model Econòmic		1	
Entitats del SPI		1	
Totes les conselleries i organismes autònoms			1
Totes les conselleries i entitats del SPI			1
TOTAL (Nº)	5	5	2
TOTAL (%)	41,67%	41,67%	16,67%
AO: Actuació ordinària			
AE: Actuació extraordinària			
AMQ: Actuació de millora de la qualitat			



2. ANÀLISI QUALITATIVA DE L'EFFECTIVITAT DE L'ACTUACIÓ INSPECTORA

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

En relació amb l'**avaluació de l'efectivitat de l'actuació inspectora** ha de tindre's en compte que, de la mateixa manera que en plans d'exercicis anteriors, moltes de les recomanacions formulades per la inspecció de serveis no són d'aplicació immediata sinó que exigeixen un període de temps per a incorporar canvis (per exemple, increment de recursos humans i/o materials, terminis de tramitació de modificacions de la normativa en vigor), que poden afectar també altres departaments de la Generalitat, existint actuacions en les quals la IGS ha sol·licitat informació de les recomanacions implementades en el mitjà termini des de l'emissió del seu informe definitiu.

2.2. Problemes de funcionament detectats i eficàcia de les recomanacions formulades

En el portal de Transparència de la GVA i en la pàgina web de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, la IGS publica puntualment informació individualitzada sobre les actuacions derivades del pla d'actuació amb la finalitat de donar a conèixer quin tipus d'assumptes concrets



s'han analitzat i quin és el treball realitzat per la inspecció en relació amb aquests, incloent-hi un extracte de les conclusions i recomanacions efectuades.

Considerant el que s'estableix en el paràgraf anterior, pel que es refereix a l'eficàcia **de les recomanacions formulades** i, en el seu cas, per raons que han impedit o dificultat la seua efectiva aplicació, es resumeix a continuació el grau d'implementació d'una **selecció de les recomanacions més significatives formulades per la IGS**, sobre la base de la informació facilitada pels departaments destinataris que han sigut objecte d'inspecció.

2.2.1.- Derivats d'actuacions ordinàries

- De l'anàlisi i millora del **procés de reconeixement del nivell de valencià en alumnes que finalitzen l'ESO, el Batxiller i l'FP**, l'òrgan competent exposa el següent:
 - **Sobre el procediment d'homologació vigent**, per part dels òrgans administratius implicats s'ha donat una resposta favorable a introduir canvis en el sistema de certificació per homologació i s'ha informat dels avanços realitzats per a implantar un sistema de resolució de sol·licituds automatitzat, en el qual no resultarà necessari adjuntar documentació i la resposta de l'administració es generarà en un breu espai de temps i minimitzant al màxim la càrrega administrativa que comportava. Es valora molt positivament el canvi de model ja iniciat i com única recomanació es proposa que, una vegada implantat, es done la major difusió possible entre l'alumnat.

Quant a l'actual sistema de tramitació, es procedirà a redefinir el protocol actual de sol·licitud per a simplificar i fer més eficient i senzill el procediment actual, la qual cosa es valora favorablement per la IGS atés que és important ajustar-se a la normativa sobre simplificació també durant aquest període transitori fins que s'implante el nou sistema.
 - **Sobre el nivell de coneixements de valencià homologat**, s'informa que aquesta qüestió ja està en procés de revisió en el "projecte de Decret de reconeixement de certificacions lingüístiques, d'homologació per estudis de competències lingüístiques i de creació del Registre Administratiu de Certificats de Llengües", que la direcció general competent en política lingüística està tramitant.
- En el Pla de la Inspecció General de Serveis 2020-2021, es va incloure una actuació ordinària per a elaborar unes directrius bàsiques comunes que, a manera de guia de bones pràctiques, pogueren servir per a orientar als diferents departaments i ens de la Generalitat en la formulació de plans, en la identificació del seu contingut mínim i dels mecanismes per a la seua avaluació. Com a resultat es va elaborar una **Guia de Planificació Estratègica i Operativa**.

Pel que respecta a la guia, s'inclou una introducció i una definició del seu objecte; una anàlisi del marc jurídic de referència per a l'administració de la Generalitat; una descripció de l'extensió del seu àmbit d'aplicació des de les perspectives objectiva, subjectiva i temporal; una proposta procedimental per a la generació i selecció de les estratègies possibles, l'establiment d'objectius i projectes vinculats, la fixació d'indicadors i les recomanacions per a realitzar el seu posterior seguiment i avaluació. També si inclou una proposta de contingut on poder plasmar de manera formalitzada la planificació resultant, així com una proposta d'esquema per a l'avaluació dels



resultats de la seua execució. Finalment, com a annexos, s'incorporen plantilles i documents auxiliars que serveixen de documents de suport per a la conformar la planificació i realitzar el seu seguiment.

2.2.2.- Derivats d'actuacions extraordinàries

- En relació amb una actuació realitzada sobre la **gestió de les tarifes i taxes portuàries**, la direcció general competent informa del següent:
 - Sobre el fet imposable, base imposable i càlcul de la taxa per ús i ocupació d'espais en virtut d'autorització o concessió, s'està analitzant la incorporació de la informació organitzada sobre les superfícies i la seua situació amb l'empresa que va dissenyar el programa de gestió. Les resolucions d'autorització o concessió incorporen un desglossament detallat de tots i cadascun dels imports que correspondrà abonar en concepte de cànon, a partir d'un informe de l'Equip de Tarifes i Cànon.
 - Les limitacions de recursos tecnològics i de recursos humans amb presència en els ports no permet escometre de manera immediata la recomanació d'establir algun mecanisme de verificació de la base imposable, sobre el total o per mostrejos, de forma programada i sistematitzada de les taxes per passatgers i mercaderies.
 - En l'exercici 2023 s'ha aprovat un pla de control anual per al seguiment de l'activitat en els ports.
 - Sobre la liquidació i pagament de les taxes portuàries, l'òrgan directiu ha valorat les recomanacions formulades sobre la implantació d'un sistema de pagament mitjançant el procediment d'autoliquidació en major nombre de taxes, l'ampliació de l'acumulació a altres usuaris i la possibilitat de la modificació de normativa, conclouent la conveniència de la seua no implantació.
 - Sobre els recursos tecnològics, assenyalen haver realitzat sessions de treball sobre cànon i taxes per a la millora de l'aplicació informativa Espigó, no constant millores en la seua pàgina web.
 - S'ha assignat personal temporal en la prefectura d'Equip de Tarifes i Cànon, quedant pendent el reforç de l'estructura de gestió de manera definitiva.

No s'informa de l'adopció o no d'actuacions de revisió de la normativa reguladora de les taxes i tarifes portuàries, tal com s'havia recomanat per part de la inspecció de serveis.



2.2.3.- Derivats de denúncies

- Pel que fa a las recomanacions dictades en relació amb la **falta d'atenció telefònica per a aclarir un requeriment de pagament per reintegrament d'una beca de reeducació pedagògica de 2016**, s'informa el següent:
 - Abans de l'enviament de la notificació del reintegrament, es revisa que els interessats hagen presentat prèviament la justificació de les ajudes durant el termini voluntari.
 - S'ha editat el text del reintegrament voluntari matisant alguns conceptes i afegint un nou paràgraf aclaridor on, a més de facilitar el reintegrament voluntari, es requereix la justificació de l'ajuda per a aquells casos en els quals es disposara d'ella, i es permet la presentació d'al·legacions.
 - Continuen existint problemes amb l'estabilitat del personal atés que han tingut incorporacions de personal amb contractes d'acumulació de tasques.
 - En relació amb la recomanació de prestar un servei d'atenció telefònica per a aquelles qüestions que no afecten dades de caràcter personal, disposen d'una persona dedicada a la contestació dels correus electrònics, així com a l'atenció telefònica. La resta del personal, no obstant això, també atén trucades telefòniques. Pel que fa a la informació proporcionada en la pàgina web, existeix l'opció de cita prèvia per a atendre presencialment els interessats, amb l'aclariment que per al lliurament de documentació a la unitat de beques no és necessària aquesta cita.
 - L'òrgan competent no ha considerat necessari implementar la recomanació formulada per aquesta IGS en relació amb la proposta d'habilitar una consulta a través d'un formulari web en el qual s'identifique la persona interessada amb Cl@ve o usuari de seu electrònica per a disposar d'un canal segur i no presencial que complisca totes les garanties per a identificar als sol·licitants i així poder donar la informació que en contindre dades de caràcter personal no es pot facilitar per les vies descrites en el paràgraf anterior.
- En relació amb el seguiment sobre la **prestació de serveis per part del personal docent integrat en comissions de valoració en la direcció territorial d'Educació, Cultura i Esport de la província de València**:
 - S'ha posat en marxa el procediment selectiu extraordinari d'estabilització per a l'ingrés mitjançant concurs de mèrits en els diferents cossos docents, per a la gestió del qual s'han constituït comissions puntuals per a la valoració de mèrits dels participants.
 - Respecte a la recomanació de dotar a l'organització dels recursos personals necessaris amb la finalitat de dur a terme aquelles tasques que, assumides en l'actualitat per personal docent integrant de diferents comissions, la Direcció General de Personal Docent ha incorporat 16 assessors tècnics docents distribuïts entre la pròpia direcció general i les dues subdireccions.



Així mateix, ja està funcionant el servei de gestió de bosses de Personal Docent, que ha sigut dotat dels recursos personals previstos per a resoldre tant el volum d'expedients que es generen per la convocatòria d'oposicions, com els que deriven del personal que ha d'acreditar els requisits per a incorporar-se a bosses de personal docent interí, i la resta de tasques derivades del manteniment d'aquestes bosses que han generat una elevada càrrega laboral.

- S'ha millorat i estan atenent-se les necessitats de personal en la Direcció General de Personal Docent, gràcies a l'increment que s'ha dut a terme des de la Direcció General de Funció Pública, tant pel personal que ha arribat de la dotació d'acumulació de tasques, com per les persones de substitució dels llocs vacants.
- S'ha revisat i s'està actualitzant diàriament el funcionament del sistema informàtic per a garantir i agilitzar l'automatització dels procediments regulats per la direcció general de Personal Docent i evitar així, la concentració de càrregues de treball.

En vistes de la millora de la tramitació dels procediments derivats de les convocatòries que impliquen el personal docent, s'han actualitzat els programes de gestió i els programes informàtics existents com són REGPER (Registre de Personal Docent) i OVIDOC (oficina virtual del docent), que redundaran en benefici tant dels propis interessats com del personal gestor.

En OVIDOC es pretén i ja s'està implementant, la incorporació d'un expedient digital consultable i actualitzable per part del personal docent i del personal gestor, per a poder automatitzar cada vegada més els procediments per a la presentació de documentació o baremació de mèrits.

- En relació amb la norma **per a la gestió d'amarraments de titularitat pública per a embarcacions esportives en els ports de gestió directa de la Generalitat Valenciana**, les recomanacions formulades al centre directiu anaven dirigides a la valoració de l'obligatorietat que els interessats es relacionen electrònicament amb els ports, al objecte d'agilitzar el procediment de cobertura dels amarraments buits; la inclusió de terminis en la normativa perquè es pugui avançar en el procés per a l'assignació d'amarraments; garantir la limitació d'amarraments buits en un port esportiu amb un alt nivell de demanda, podent-se analitzar la regulació existent en altres comunitats autònomes; la possibilitat que, en el moment d'assignar un amarrament, l'administració pugui exigir un depòsit/una fiança per a sufragar part de les despeses a desemborsar; així com que la normativa hauria de recollir el lloc i l'actualització de la informació continguda en les llistes d'espera. En aquest sentit, la subdirecció general competent en matèria de ports ha informat que està treballant en el projecte d'una disposició d'Ordre per la qual es regulen determinades competències en matèria del servei portuari d'atraca i amarrament d'embarcacions i vaixells en els ports i infraestructures portuàries de la competència de la Generalitat Valenciana.

Així mateix, s'informa que el procediment de llistes d'espera dels ports esportius està habilitat i plenament operatiu i que, en compliment de la normativa en vigor, el 23 de setembre de 2022 es va produir la baixa del servei de gestió d'amarrament d'una embarcació, sent ocupat actualment per una altra embarcació. A més, es va efectuar la remissió de cinc cartes de crida per per llista



d'espera en aqueix tram d'amarraments de categoria A del port que sempre són objecte de queixes.

- Pel que fa a l'acreditació **de declaració de què una dona és víctima de violència de gènere**, des de l'Institut Valencià de les Dones s'han donat instruccions per a la utilització del model d'acreditació de víctima de violència de gènere aprovat per la Conferència Sectorial, així com per a introduir canvis en la informació que es proporciona per a reforçar la confidencialitat dels fets que s'acrediten.
- Pel que fa a la **restauració d'una pedrera**, la direcció General d'Indústria, Energia i Mines (DGIEM) va aprovar, l'any 2020, una instrucció dirigida als serveis territorials de seguiment, control i inspecció de labors mineres d'explotació i restauració. D'altra banda, en relació amb la recomanació de revisar els sistemes de control establits en llaures a detectar els possibles incompliments de les empreses autoritzades i impulsar els mecanismes correctors, sancionadors o de revocació, aquest centre directiu informa que s'ha establert una revisió per mostreig i es compta amb un laboratori oficial per a fer les inspeccions de la campanya anual.

D'altra banda, des de la DGIEM s'han realitzat les actuacions de seguiment i control necessari per a comprovar que les tasques de restauració han sigut dutes a terme per l'empresa titular en termini.

- **Respecte a la notificació d'una provisió de constrenyiment sense haver respost a les al·legacions i recursos presentats**, l'Agència Tributària Valenciana (ATV) informa de l'adequació de l'aplicació informàtica perquè no es permeta emetre una provisió de constrenyiment en aquells casos en els quals no estiga notificada la resolució de l'eventual recurs de reposició interposat contra la liquidació.
- En matèria d'adjudicació **de llocs de difícil cobertura de personal docent**, s'ha publicat la Resolució de 26 de juliol de 2022, de la Direcció General de Personal Docent, per la qual es modifica la Resolució de 27 d'octubre de 2020, d'aqueixa mateixa direcció general, per la qual es regulen els procediments d'adjudicació contínua de llocs de treball i de provisió de llocs de difícil cobertura en règim d'interinitat (DOGV de data 29/07/2022), a fi d'evitar interpretacions que puguen donar lloc a errors o confusions en la gestió de les convocatòries.

A conseqüència de l'anterior, la pàgina web de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ha sigut modificada en la secció corresponent a l'adjudicació de llocs de difícil cobertura, d'acord amb la nova redacció de la Resolució, i inclòs l'enllaç a la mateixa en la pàgina de legislació. Així mateix, se han fet els canvis corresponents per a garantir que el funcionament del sistema informàtic s'ajusta al que s'estableix en l'esmentada Resolució de 26 de juliol de 2022.

- Pel que fa a la **recepció de citacions per a vacunació contra la Covid 19 en valencià mitjançant sms**, des de la direcció general competent s'han realitzat diverses actuacions: s'està realitzant el desenvolupament informàtic per a incorporar la preferència dels ciutadans registrada en SIP o, en cas de no haver indicat cap preferència, utilitzar el criteri de predomini lingüístic, estimant-se que el desenvolupament d'aquesta integració pugua estar en producció a partir de la primera quinzena d'abril de 2023. S'ha habilitat la possibilitat que un ciutadà pugua indicar l'idioma en el



qual desitja rebre els SMS, actualitzant la seua informació personal a través del portal del pacient, de l'APP GVA+Salut o de manera presencial en els centres de salut. En el cas que sorgiren dificultats tècniques o administratives en el procés, s'estudiaria com a alternativa l'enviament de tots els sms en totes dues llengües (castellà i valencià).

- En relació amb l'actuació relativa a la **utilització no autoritzada del port de Benidorm per part de determinades embarcacions**, la direcció general amb competència en matèria de ports va procedir a la cobertura del lloc de la Secció Jurídica que es necessitava per a la tramitació d'expedients sancionadors, encara que poc temps després es va produir una baixa per IT, estant prevista la tramitació dels expedients com més prompte millor.

D'altra banda, el Servei d'Administració de Ports ha implementat un Pla de Control d'Instal·lacions en l'exercici 2023 (aprovat el 6 d'octubre de 2022) i en el mateix s'ha programat la visita de control a les instal·lacions del port de Benidorm per al mes de juny de 2023.

- Quant a l'exercici, **per part d'una funcionària, de funcions diferents al lloc que ocupa, per estar adscrit a la Conselleria amb competències en matèria d'educació en lloc del Consorci de Museus de la Comunitat Valenciana, i la seua identificació pública amb un càrrec que no és el formalitzat**, s'ha emés resolució d'adscripció de quatre llocs funcionaris al Consorci de Museus de la Comunitat Valenciana.

Adicionalment, l'ens ha substituït la denominació del càrrec d'adjunta a la gerència pel de cap d'unitat de coordinació de l'àrea expositiva en l'organigrama de la pàgina web del consorci i donat instruccions perquè no s'identifique adequadament la persona afectada en totes les seues actuacions.

- En relació amb l'actuació relativa a **retards en l'aprovació d'horaris del personal d'administració i serveis (PAS) i personal d'atenció educativa (PAE)** per part de la direcció territorial d'Alacant s'han adoptat les següents mesures:
 - S'ha modificat l'aplicació OVICE per a facilitar, d'una banda, la introducció dels horaris per part dels equips directius, i per una altra, l'aprovació dels horaris per part de les direccions territorials.
 - La Direcció Territorial ha dissenyat una aplicació per a analitzar ràpidament els horaris i va reunir telemàticament les direccions dels centres educatius de la província per a explicar el procediment d'enregistrament d'horaris.
 - A l'octubre de 2022, es torna a convocar la reunió per a analitzar el funcionament dels canvis en la plataforma OVICE i el funcionament de l'aplicació dissenyada per la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC).
 - Està prevista una reunió durant el segon trimestre de 2023 (data a determinar) amb la DGTIC per a implementar nous canvis en la plataforma OVICE que simplifiquen més fins i tot el procediment, si és possible.

En relació amb la recomanació d'analitzar les possibilitats de simplificació del procediment previst per a l'aprovació dels horaris del PAE i del PAS, la direcció territorial no és competent per a la



modificació del procediment, però sí ha adoptat les següents mesures d'agilitació en l'aprovació d'horaris:

- Al juny de 2022 des del Servei de Personal no Docent d'Atenció Educativa es va convocar a les tres direccions territorials per a establir criteris comuns en l'hora de dur a terme el procediment d'aprovació d'horaris.
- Està previst el disseny d'un curs de formació a les direccions dels centres educatius sobre la gestió del PAE per part dels serveis centrals i les direccions territorials (2n trimestre de 2023).
- Sobre la falta de resposta a una sol·licitud relativa al tràmit de **creació, ampliació o segregació de vedat de caça**, s'ha modificat la informació proporcionada en l'apartat de tràmits i serveis de la guia PROP, identificant el termini màxim per a resoldre i el sentit del silenci, així com el recurs administratiu que es pot presentar, en compliment de l'obligació prevista en l'article 21.4 de la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

D'altra banda, la direcció general de medi natural i avaluació ambiental no ha implementat la recomanació d'identificar en la normativa aplicable el sentit del silenci administratiu, especialment en el cas que es pretenga que tinga un efecte desestimatori, i aclarir el termini màxim previst per a resoldre i notificar les sol·licituds relatives als procediments de segregació i ampliació de vedats.

- En relació amb la **sol·licitud de devolució d'ingrés indegut en la tramitació de llicència de pesca**, des de la direcció territorial de la Conselleria amb competència en matèria d'agricultura de la província de València:
 - S'ha sol·licitat formació a l'Agència Tributària Valenciana sobre la tramitació de les sol·licituds telemàtiques de devolució d'ingressos indeguts a través del model 756. L'1 de desembre de 2022 es va realitzar un curs de formació de l'IVAP sobre la tramitació d'expedients de devolució d'ingressos indeguts a través de l'aplicació TIRANT, a la qual va assistir el personal que utilitza l'aplicació i gestiona expedients de devolució d'ingressos indeguts (15 persones). Respecte als cursos de TIRANT oferits per l'IVAP per a l'any 2023, han sigut sol·licitats per 9 persones de la D.T.
 - S'han mantingut reunions de treball amb l'Agència Tributària Valenciana per a millorar els procediments i agilitzar la tramitació d'aquests expedients.

Atés que encara no es rep cap avís o alerta de l'aplicació TIRANT quan es presenta una sol·licitud telemàtica, s'han realitzat les següents actuacions:

- Es realitzen consultes periòdiques per part de les persones que gestionen aquests expedients.
- Es realitza un control i seguiment dels expedients oberts fins a la seua terminació, per persona assignada per a aquesta tasca.
- Es reporten les incidències tant a l'Agència Tributària Valenciana, com a la DGTIC, si bé això comporta un retard en la tramitació dels expedients.

Per part de l'Agència Tributària Valenciana (ATV) s'han realitzat accions formatives orientades a la gestió de les liquidacions per part de les conselleries, que inclou la gestió de devolucions d'ingressos indeguts a través de l'IVAP. Així mateix, s'abordarà el sistema d'enviament de correus recordatori als



usuaris, després d'abordar la modificació que s'està implementant en aquests moments en el qual se'ls facilitarà nous criteris de cerca amb l'objectiu de realitzar una localització i gestió més fàcil dels expedients de devolució d'ingressos.

- Pel que fa a l'actuació realitzada per **ús indegut de les instal·lacions d'un hort urbà**, l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA) ha realitzat les següents actuacions:
 - Mitjançant Resolució de la Direcció General de la EVHA de 28 d'octubre de 2022 s'ha acordat iniciar el procediment de declaració expressa de resolució del Conveni de Col·laboració subscrit amb l'ajuntament d'Alacant quant a ús i manteniment del solar afectat, per causa legal de caducitat. Del citat acord es va donar trasllat a l'ajuntament d'Alacant perquè en el termini de 10 dies formulara les al·legacions que estimara oportunes, sense que en el termini concedit a aquest efecte, s'haja formulat cap al·legació a la resolució del conveni per caducitat.

D'altra banda, amb caràcter previ a la presa en consideració de la resolució del conveni de col·laboració per part del Consell de Direcció d'aquesta Entitat, en data 22 de novembre de 2022, es va sol·licitar el corresponent informe a l'Advocacia General de la Generalitat.

- Al març del 2022, es va remetre comunicació a l'associació de veïns afectada en virtut de la qual, entre altres extrems, se'ls recordava que no està permès cap ús diferent del d'hort urbà, sense la prèvia i expressa autorització d'aqueixa entitat, no havent tingut coneixement EVHA des d'aqueixa data que per part d'aquesta associació s'haja realitzat ús diferent de solar.
 - No és intenció de l'entitat de la Generalitat subscriure un nou conveni amb l'ajuntament d'Alacant però en tindre's constància que en el solar de referència existia acumulació de fems i estris, així com falta de poda i desbrossament de la parcel·la, s'han realitzat diverses actuacions de neteja, desbrossament i condicionament.
- Pel que fa a l'actuació sobre el **funcionament de la unitat administrativa de sancions**, la direcció territorial de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica afectada, informa del següent:
 - Des de la sotssecretària de la Conselleria s'ha iniciat un procediment de desallotjament i recuperació d'ofici per una ocupació irregular d'un edifici propietat de la Generalitat, d'acord amb el que es preveu en l'article 23 de la Llei 14/2003, de 10 d'abril, de Patrimoni de la Generalitat Valenciana.
 - En relació amb les actes de denúncia per infraccions greus, cal dir que totes elles s'han tramitat, no existint a la data denúncies per infraccions greus pendents d'incoar. Respecte de les actes de denúncia per infraccions lleus, s'ha reduït significativament el termini des que la denúncia entra en la unitat de sancions de la Direcció Territorial fins a la incoació del corresponent expedient sancionador. El termini s'ha reduït a tres mesos o menys en el



moment d'informar de la situació i es preveu que es continue reduint el termini en els següents mesos.

- Els expedients sancionadors oberts que estaven assignats a un instructor que va ser designat a un altre departament es troben finalitzats.
- La iniciació dels expedients sancionadors es realitza pràcticament d'una manera immediata en el cas de denúncia per infraccions greus i en un termini una mica inferior a tres mesos en el cas de denúncies per infraccions lleus.
- S'ha cobert el lloc de prefectura d'equip de suport a la unitat de sancions, la qual cosa està facilitant una millora significativa en el funcionament de tota la unitat, que inclou tant les sancions en matèria d'agricultura com les sancions en matèria de medi ambient. A més, s'ha creat una plaça de prefectura d'unitat de sancions que quan es provisione, així com la plaça vacant de Tècnic Jurídic, és previsible que millore significativament el rendiment i l'eficàcia del funcionament de tota la unitat de sancions de la Direcció Territorial.
- En relació amb el compliment de la legalitat vigent i el correcte funcionament dels serveis amb competència en matèria de mineria, impacte ambiental, forestal, vies pecuàries i espais naturals protegits en relació amb l'explotació **d'una pedrera**:

- Per part del àrea de mines, el Servei Territorial de Castelló continuarà realitzant la supervisió dels treballs de restauració i explotació minera mitjançant la supervisió documental i tècnica del Pla de Labors que es presenten l'any 2023.

Des de la direcció general es duen a terme tasques d'impuls i seguiment de manera individual d'expedients particulars que hagen sigut objecte de denúncia, consulta, o alguna cosa que indiquen que requereixen un major estudi i anàlisi.

D'altra banda, per a l'impuls general de tots els expedients, s'han emés diferents Instruccions per a impulsar i homogenitzar aquests treballs a Alacant, Castelló i València, disponibles en la intranet de la Conselleria.

- Per part de la Direcció General de Medi natural i d'Avaluació ambiental, amb la finalitat de complir amb les recomanacions formulades per la IGS i procedir amb la supervisió dels treballs de restauració de la pedrera, se sol·licita a l'òrgan competent en mineria la documentació necessària, al no constar cap registre d'entrada d'aquesta.
- Respecte a la recomanació realitzada per la IGS de comptar amb sistemes documentals complets, fiables i de fàcil accés, així com establir canals de comunicació estables amb els òrgans competents en matèria de medi ambient, que permeten una major eficàcia en les actuacions administratives de seguiment i control de les explotacions mineres, aprovant el corresponent protocol, se'ns comunica que de moment no s'ha realitzat.



- Pel que fa als **Centres Labora Formació**, s'han recaptat les tasques assignades a cada lloc de treball i ja es disposa d'un esborrany d'un manual de procediment. Per això, en compliment amb la recomanació de la IGS, es crearà en breu un grup de treball, del qual formaran part tant personal dels Labora Formació com dels serveis territorials i de la Subdirecció General de Formació, amb la finalitat d'analitzar i homogeneïtzar les funcions de cadascun dels llocs de similars característiques i d'aquesta manera arribar a disposar d'un manual de procediment i organigrama dels respectius Labora Formació.
- En relació amb les **millores organitzatives proposades per la IGS en un Institut d'Educació Secundària**, s'han donat instruccions al personal implicat sobre el repartiment de tasques i no deixar l'assignació de funcions a la seua autoorganització, evitant situacions que pogueren donar lloc a conflictes entre el personal.

A més, s'ha acordat fer ús de l'ordinador per a fins únicament professionals i eliminar l'ús de la música en l'espai de treball per ser font de problemes; s'ha establert un sistema de control personal mantenint el torn rotatiu; i a principis de setembre es van establir mesures específiques per a evitar conflictes, efectuant-se algun requeriment per absències o retards injustificats en el lloc de treball, en el seu cas.

Així mateix, per part de la Direcció Territorial s'està valorant la conveniència d'eliminar el requisit de subaltern resident o atribuir funcions associades amb aquesta circumstància que li diferencien de la resta de personal subaltern, així com el fet de suportar despeses com a llum o aigua.

- **En relació amb l'informe sobre sistemes de gestió i control de la contractació d'assistències tècniques en l'àmbit de mobilitat de la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat** es va fer una anàlisi de prevenció de riscos d'irregularitats i males pràctiques amb recomanacions d'esmena i millora. En l'informe, donada la presència de banderes roges, es recomanava realitzar una autoavaluació de riscos en matèria de contractació per a determinar si resultava necessari incorporar nous controls que complementen els existents, tant en la fase de licitació com en la fase d'execució.

Al maig de 2022 es va remetre a la Sotssecretaria d'aquesta conselleria l'informe i es va donar un termini de 3 mesos per a informar la inspecció de les actuacions realitzades, transcorregut el qual, **no s'ha rebut cap comunicació sobre aquest tema**. En data 7 de febrer de 2023 es va reiterar la petició d'informació **sense que tampoc s'haja rebut resposta**.

Donat l'abast de les recomanacions efectuades, per part de la IGS es reiterarà la importància de la seua implantació.

- **Els procediments d'autorització de servei de transport regular de viatgers d'ús especial escolar i de grups homogenis** han sigut objecte de millora gràcies al canvi de l'aplicació informàtica denominada APE per una nova eina que permet la tramitació d'expedients, de manera completa, des del seu inici fins a la seua conclusió, mitjançant la notificació de la resolució des de la pròpia aplicació. Aquesta eina ha sigut adaptada per a incorporar les especificacions pròpies del procediment d'atorgament d'autoritzacions, com ara la incorporació de formularis específics, la configuració del flux de signatures, la notificació d'actes i oficis des de la pròpia aplicació, la



creació automàtica de l'expedient per l'entrada de la sol·licitud, la recepció de documentació i la seua incorporació automàtica de l'expedient.

D'altra banda, s'han estudiat mesures per a simplificar o agilitzar el procediment, no sent possible la introducció de controls automatitzats per a comprovar alguns dels requisits que són necessaris per a aprovar les autoritzacions sol·licitades, ja que les aplicacions i registres que proporcionen la informació no pertanyen a la Generalitat Valenciana i no està permès el transvasament de dades des de l'Administració propietària d'aquestes.

Denúncies per assetjament laboral

- A conseqüència dels informes elaborats per la IGS, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va ordenar la incoació de **dos expedients disciplinaris** a les persones denunciades perquè es depuraren les possibles responsabilitats en què s'haguera pogut incórrer, en tots dos casos per un presumpte assetjament sexual. De la mateixa manera, **es van adoptar provisionalment les mesures necessàries** dirigides a garantir que les persones denunciants no anaven a coincidir amb les persones denunciades, en cap circumstància, en els seus centres de treball, tramitant-se el corresponent expedient de canvi de lloc de treball.

D'altra banda, pel que es refereix a la recomanació de **valoració a l'efecte de l'obertura d'expedient disciplinari** per possible infracció lleu en l'exercici de les funcions per part d'un empleat públic de la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat, l'òrgan competent ha avaluat la possible concurrència de responsabilitat i ha informat la IGS sobre la decisió adoptada d'improcedència **d'obertura d'expedient disciplinari**.

VI. 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 informe referit a l'avaluació **periòdica del sistema d'alertes**.

1. SITUACIÓ ACTUAL DEL SISTEMA D'ALERTES.

Aquest informe, que incloem en aquesta avalució de resultats després de concloure el primer exercici de l'execució del pla de la IGS 2022-2023, posa de manifest que el sistema segueix sense incorporar tota la informació necessària per al seu ple funcionament, com s'exposarà més endavant.

En l'article 17 de la Llei 22/2018 es defineix el **sistema d'alertes** com 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". També s'enumeren, en aquest article, els components principals del sistema, que són fonamentalment: les dades, els sistemes informàtics de



processament, les avaluacions i el mapa d'avaluació de riscos. A continuació, reflectirem la situació actual enfocada a cadascun d'aquests components.

2. ESTAT DE LES BASES DE DADES.

Actualment, el sistema d'alertes compta amb una estructura de dades on s'emmagatzema la informació que és tractada mitjançant eines d'anàlisis per a crear dades i obtenir informes.

La informació que s'està emmagatzemant en aquesta estructura prové de diverses **fonts**:

- ✓ Registre de Contractes
- ✓ Registre d'ajudes i subvencions
- ✓ Plataforma de contractació del sector públic
- ✓ Butlletí del Registre Mercantil
- ✓ Registre de l'Oficina de Control de conflicte d'Interessos

La informació de contractes, subvencions i registre mercantil és obtinguda de fonts públiques (GVA-Oberta, Ministeri d'Hisenda i Funció Pública, BORME), mentre que la del registre de l'oficina de control de conflictes d'interessos, s'obté directament del sistema d'informació que dona suport al registre, a través d'un acord de col·laboració amb aquesta oficina.

A més d'aquesta informació, es disposa d'accés a les bases de dades de titularitats reals i de persones amb responsabilitat pública, proporcionat pel Consell General del Notariat, en virtut d'un conveni subscrit al maig de 2020 amb la Generalitat.

La informació que obtenim de fonts públiques òbviament té un abast limitat quant a l'amplitud de les dades de gestió necessaris per a les anàlisis de riscos dissenyats i a la freqüència de la seua actualització. Seguim a l'espera de disposar de les dades dels expedients de gestió que pretenem integrar des dels sistemes corporatius de tramitació d'expedients de contractació (gvContratos) i de gestió d'ajudes (SUGUS/ESTER).

La integració d'aquestes dades requereix, d'una banda, la publicació del decret de desenvolupament de la Llei 22/2018, decret ja redactat, i a l'espera que finalitze la seua tramitació i aprovació, condició fixada per la Sotssecretaria de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic per a concedir accés a les dades i, per una altra, la implantació en el major nombre possible de conselleries i organismes autònoms dels corresponents sistemes corporatius, per a poder d'aquesta manera realitzar anàlisis més completes. Cal destacar que, a la data de redacció d'aquest informe, la implantació del sistema corporatiu de gestió de la contractació segueix amb un desigual grau d'avanç, ja que només està implantat en la meitat de les conselleries, per la qual cosa l'ús d'aquesta informació per a les anàlisis objecte del sistema SALER, resulta encara de poca utilitat.

3. ESTAT DELS SISTEMES INFORMÀTICS.

El sistema, en l'actualitat, utilitza les següents eines:

- ✓ Base de dades Oracle.



- ✓ Sistema IBM Cognos d'obtenció d'informes.
- ✓ Base de dades de Grafs Neo4J per a cerca i representació de relacions.
- ✓ Open Text Magellan per a anàlisi de dades
- ✓ Eina Kettle per a l'extracció i càrrega de dades des de diverses fonts.

En alguna d'aquestes eines, s'està utilitzant una versió "Open Source", com per exemple en Neo4J, encara que en funció de l'avanç de les anàlisis que s'estan desenvolupant, s'avaluarà la possibilitat de passar a alguna mena de llicència que permeta majors funcionalitats, així com la possibilitat d'incorporació d'algun programari per a visualització i tractament de Grafs, com a complement a les funcionalitats bàsiques oferides per Neo4J.

D'altra banda, per al sistema d'alertes, resulta de gran utilitat, la incorporació de totes les licitacions que es tramiten des de totes les conselleries i entitats del sector públic de la Generalitat, per això es continua treballant en la incorporació de la informació de tots els òrgans de contractació a través de la Plataforma de Contractació del Sector Públic, per a la seua explotació de forma integrada amb la informació procedent del registre mercantil, i amb la d'alts càrrecs, mitjançant les eines d'anàlisi de relacions.

4. AVALUACIONS I MAPES DE RISCOS.

En suport del sistema i en desenvolupament de la Llei 22/2018 citada, es va publicar 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 ha de promoure 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 proposar l'aprovació pel Consell dels mapes d'avaluació de riscos. Mitjançant aquesta eina s'identificaran nous factors de risc i es determinarà quins departaments o entitats hauran de realitzar "plans individuals d'autoavaluació de riscos", la qual cosa facilitarà la implementació de mesures preventives per a minimitzar el risc existent, adequades a cada òrgan i procediment específic. Algunes d'aquestes mesures de mitigació del risc, podrien ser incorporades com a nous controls al sistema d'alertes. En aquest decret, es defineix també una Comissió Tècnica de Coordinació, que és l'encarregada d'elaborar les propostes de mapa de riscos, en col·laboració amb la Inspecció General de Serveis.

En sessió celebrada l'11 de març de 2022, la Comissió Tècnica de Coordinació va acordar la creació de grups de treball perquè, sota la coordinació de la Inspecció General de Serveis, s'elaborara una proposta de mapes d'avaluació de riscos d'irregularitats i males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental en les àrees de gestió de contractació, subvencions i personal. En aquests grups de treball s'han definit els factors de prioritització; s'han identificat les fonts d'informació; s'han validat les dades obtingudes; i s'ha obtingut una proposta de relació prioritzada de les conselleries i les entitats del sector públic instrumental sobre la base de la seua exposició al risc.

Amb data 30 de desembre de 2022, el Consell va aprovar els **Mapes d'Avaluació de Riscos** per a les tres àrees seleccionades, sobre la base de la proposta elevada per la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat aprovada en



sessió de 12 de desembre de 2022. A partir de la relació prioritzada obtinguda en aquests mapes es proposaran a les organitzacions i entitats seleccionades, en 2023, la realització de plans individuals d'autoavaluació amb l'objectiu de minimitzar els seus riscos d'irregularitats i males pràctiques.

5. COL·LABORACIÓ AMB INSTITUCIONS, ORGANISMES I ENTITATS PER L'OBTENCIÓ D'INFORMACIÓ

A més de la lògica col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació, que aporta recursos tècnics per al desenvolupament del sistema, accés a les bases de dades i eines software i hardware, des de la IGS es manté relació amb altres departaments per a l'obtenció d'informació necessària per al sistema d'alertes.

5.1. Oficina de Control de Conflicte d'Interessos

S'ha col·laborat en l'execució del **Pla de Control i Verificació de l'Oficina de Control de Conflictes d'Interessos per al 2022**, a partir d'un acord formalitzat amb aquest òrgan per al tractament conjunt de dades.

Aquesta col·laboració, sol·licitada per la Secretaria Autònoma de Participació i Transparència, va consistir en l'anàlisi d'una mostra de 40 alts càrrecs, obtinguda mitjançant un procés aleatori estadístic per aquesta oficina, per a identificar possibles conflictes d'interessos de les persones incloses en la mostra, a partir de la informació accessible per la IGS sobre relacions amb persones i entitats existents en el BORME, així com mitjançant consultes a les Bases de dades de Titularitats Reals del Consell General del Notariat.

5.2. Consell General del Notariat

Després de la signatura del **conveni amb el Consell General del Notariat**, que va tindre lloc al maig de 2020, la IGS té accés 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. Aquesta informació s'està utilitzant en algunes actuacions inspectores, per a analitzar possibles incompatibilitats i conflictes d'interessos, així com en la col·laboració esmentada en el punt anterior.

5.3. 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 del 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'està utilitzant la base de dades orientada a grafs Neo4J, esmentada anteriorment, ja que permet explorar moltes relacions directes o indirectes entre entitats, amb un rendiment molt superior al de les bases de dades tradicionals.



Cal esmentar que la informació que es genera a partir de la lectura automàtica del BORME manca, en la majoria dels seus registres, d'un identificador únic com el DNI/NIF, per la qual cosa les cerques es realitzen a partir de noms de persones i entitats, la qual cosa implica que les potencials relacions entre persones i/o entitats identificades, no es poden considerar unes certes, per la qual cosa han de ser contrastades posteriorment mitjançant consultes a les bases de dades del Consell General del Notariat. Per a intentar millorar el mecanisme de cerca de coincidències en les bases de dades de relacions, s'estan aplicant algorismes que permeten introduir percentatges de coincidència, en aquells casos en què les coincidències no són exactes.

6. CONSIDERACIONS PER A MAXIMITZAR L'EXPLOTACIÓ DEL SISTEMA D'ALERTES

Com s'ha esmentat anteriorment, la versió actual del sistema inclou alguns informes relatius a contractació i subvencions, sent els primers els que més conclusions permeten obtenir donada la disponibilitat de dades. D'altra banda, la incorporació de 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 durant el desenvolupament de determinades actuacions inspectores, i ja compta amb informació suficient per a realitzar anàlisi que relacionen alts càrrecs, persones físiques i jurídiques, a través del BORME i licitacions a partir de la informació incorporada des de la Plataforma de Contractació del Sector Públic.

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. No obstant això, perquè el sistema d'alertes pugui oferir dades consistents i fiables **és imprescindible l'adequat subministrament d'informació**. En aqueix sentit, resulta indicat esmentar que una de les funcions de la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, recollida en l'article 3 del Decret 66/2019 abans esmentat, és *“Instar els diferents departaments i a les entitats del sector públic instrumental adscrites a aquests, que aporten al sistema d'alertes (SALER) i mantinguin actualitzada la informació de les seues bases de dades, amb la finalitat que pugui ser incorporada i processada per a generar nova informació explotable pel sistema”*.

Amb aquesta premissa bàsica, el sistema d'alertes, juntament amb l'elaboració d'un mapa d'avaluació de riscos i els plans individuals d'autoavaluació, 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.