

# INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2018-2019



CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Planificación Estratégica,  
Calidad y Modernización de la Administración Pública  
Inspección General de Servicios

## INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

(ABRIL\_2020)



## ÍNDICE

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>3</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN</b> II.a) EL PLAN DE LA IGS 2018-2019: OBJETIVOS GENERALES II.b) EVALUACIÓN REALIZADA TRAS SU PRIMER AÑO DE EJECUCIÓN	<b>12</b>
<b>III. RECURSOS ASIGNADOS</b>	<b>17</b>
<b>IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS</b>	<b>19</b>
<b>V. RESULTADOS ALCANZADOS</b> V.a) EJECUCIÓN GLOBAL V.b) EJECUCIÓN POR LÍNEAS ESTRATÉGICAS/GRUPOS DE PROCESO	<b>21</b>
<b>VI. EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN INSPECTORA</b>	<b>24</b>
<b>VII. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS</b>	<b>43</b>
<b>VIII. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO I: TABLAS DE RESULTADOS ALCANZADOS</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO II: TABLAS Y GRÁFICOS DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN INSPECTORA</b>	<b>83</b>



## I. RESUMEN EJECUTIVO

El **Informe de evaluación del Plan de la Inspección General de Servicios 2018-2019** se elabora, y esta es su finalidad, en respuesta a un doble mandato legal:

- Dar cumplimiento a la **Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana**, que en su artículo 9.3.2.l) expresamente señala y **ordena publicar anualmente el plan y los informes anuales de la Inspección General de Servicios** de la Generalitat (en adelante IGS), con el objetivo de promover la transparencia informativa en el ejercicio de la actividad pública y la rendición de cuentas ante la ciudadanía.
- Dar cumplimiento así mismo a dos previsiones recogidas en la **Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental**: la primera de ellas (artículo 9.1) relativa a la obligación de **dar cuenta al Consell**, anualmente y a través del informe anual de evaluación, **de la gestión realizada**, incluyendo en su informe una valoración del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo, así como de los problemas de funcionamiento detectados en los órganos y unidades objeto de control y, la segunda (artículo 29), en relación con la **evaluación periódica del Sistema de Alertas** regulado en dicha ley, que ordena realizar un análisis y evaluación del mismo, análisis que se integrará como un apartado específico de ese mismo informe anual de evaluación.

Tras dar cuenta al Consell, este informe de evaluación y de acuerdo con la previsión contenida en el artículo 9 de la Ley antes citada, será **remetido a les Corts y a la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana**.

La valoración que hacemos del grado de ejecución del Plan IGS 2018-2019 en este **resumen ejecutivo** se realiza través de evaluar el grado de cumplimiento de los **12 objetivos generales** recogidos en dicho plan y sobre cuyo cumplimiento nos pronunciamos, a continuación, haciendo una valoración individualizada de los principales **resultados alcanzados**, expresados en términos de logro o consecución:

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
1	Dotar a la IGS de una norma con rango de ley que clarifique y refuerce su papel, como máximo órgano de control interno de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aprobada y publicada la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat</b>, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (DOGV n.º 8419 de 8.11.2018).</li> </ul>



Generalitat, a la vez que consolide y complete su estructura y dotación.

- Se ha elaborado un **borrador de proyecto de Decreto de desarrollo de la ley anterior** cuya tramitación se promoverá en el siguiente ejercicio (2020).
- Desde el año 2015 y hasta la actualidad, la dotación de **recursos personales de la IGS casi se ha cuadruplicado**. En 2019 se creó y cubrió el puesto de **Inspector/a General de Servicios**, con rango de subdirección general.
- La mayor parte de las acciones contenidas en este plan se han asumido **con medios propios**. No obstante y **para el desarrollo del Sistema de Alertas Rápidas (proyecto SALER)** se han destinado (con el detalle que se indica en el apartado III de este informe) un total de **94.102,18 €**.

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
2	Desarrollar herramientas efectivas que permitan a la IGS analizar y detectar riesgos de forma preventiva en aras a prevenir las malas prácticas administrativas y la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>Sistema de Alertas (SALER)</b> ya dispone de una <b>versión inicial en producción que está ofreciendo sus primeros resultados</b>: informes relativos a contratación y subvenciones que podrán tener, en el futuro, una gran incidencia en la reducción del gasto público o la posibilidad de investigar relaciones entre personas físicas y/o jurídicas en concretas actuaciones de inspección. <b>Se dispone así</b>, transcurrido el primer año desde su aprobación, <b>de una funcionalidad básica</b> que permite almacenar información, el control de acceso de usuarios y la ejecución de los procesos de extracción, transformación y carga de datos, de determinados sistemas de información en las tres primeras áreas de riesgo que han sido priorizadas: contratación, subvenciones y caja fija. A ello se añade el Área de Conflicto de intereses y otras fuentes de información que son complementarias al resto de áreas.</li> <li>• En apoyo del sistema y en desarrollo de la Ley 22/2018 citada en el punto anterior hay que destacar, también, la elaboración, aprobación y publicación del <b>Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental</b>, comisión que promoverá la coordinación y colaboración de los diferentes departamentos del Consell en el estudio y seguimiento de los riesgos de irregularidades y malas prácticas en la gestión administrativa y será la encargada de aprobar el futuro mapa de evaluación de riesgos, básico en el desarrollo de este Sistema de Alertas.</li> <li>• En este momento el SALER <b>incorpora una serie bases de datos (información del Registro Oficial de Contratos y del área de</b></li> </ul>



	<p><b>caja fija</b> de la GVA publicada a través de GVA-Oberta, <b>Registro de Ayudas y Subvenciones de la GVA, Registro de Control de Conflictos de Intereses y Boletín Oficial del Registro Mercantil</b>), algunas de las cuales se irán sustituyendo progresivamente por otras en las que la DGTIC ya está trabajando y que comportarán una importante mejora en la cantidad y calidad de la información utilizada (nueva aplicación GVA-Contratos y nueva aplicación ESTER en sustitución del actual sistema corporativo de gestión de subvenciones SUGUS). Así mismo se ha gestionado la incorporación de la información procedente de la <b>Base de Datos de Titularidades Reales y la Base de Datos de Personas con Responsabilidad Pública</b> cuyo acceso nos ha facilitado el Consejo General del Notariado, a través del correspondiente convenio y se está avanzando para formalizar con el Colegio de Registradores de España un acuerdo similar que nos permita sustituir la actual utilización que hacemos de la información publicada en el BORME por un acceso directo a la información del registro mercantil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El SALER se apoya y utiliza en la actualidad un importante número de herramientas informáticas (Base de datos Oracle, Sistema IBM Cognos de análisis de datos, Base de datos de Grafos Neo4J, Herramienta Kettle para la extracción y carga de datos) y se está evaluando la posibilidad de utilizar en un futuro inmediato herramientas para la visualización de grafos y para el aprendizaje automático y uso de inteligencia artificial).</li> </ul>
--	--

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
3	Desarrollar un sistema integrado de gestión e información propio que ordene y agilice todos los procesos desarrollados por la IGS, optimice sus recursos y mejore su productividad, y todo ello en aras a lograr la máxima calidad y efectividad en el cumplimiento de su misión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han definido los requerimientos funcionales del sistema de gestión de la IGS y se han elaborado los correspondientes manuales en los tres procedimientos que van a conformar dicho sistema: atención a denuncias generales, denuncias por acoso y actuaciones extraordinarias de inspección.</li> <li>• La aplicación informática de soporte a dicho sistema (GEISER), elaborada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC), estaba muy avanzada al acabar el año 2019 y su puesta en marcha efectiva se producirá en 2020.</li> </ul>

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
4	Priorizar y dirigir acciones específicas, en distintos ámbitos de gestión, para	En ejecución del Plan IGS 2018-2019 se han desarrollado <b>18 actuaciones de control e inspección</b> (6 ordinarias y 12 extraordinarias), con el siguiente detalle:



hacer un efectivo control de legalidad en las actuaciones de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

#### Actuaciones ordinarias:

- Subvenciones en concurrencia competitiva
- Contratación en el ámbito del sector público instrumental.
- Estudio y análisis de la gestión del patrimonio inmobiliario de la Generalitat.
- Análisis de riesgos de aparición de irregularidades y malas prácticas en los procedimientos de selección de personal en el ámbito de la Función Pública Valenciana.
- Análisis de los procedimientos de concesión, seguimiento y control de autorizaciones de compatibilidad para el ejercicio de actividades privadas en el ámbito de la función pública.
- Evaluación del grado de implantación de las auditorías internas en las Entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat.

#### Actuaciones extraordinarias:

- Con carácter de actuación extraordinaria durante los dos años de ejecución del plan se han realizado un total de **12 actuaciones** que afectan a los departamentos competentes en materias de Agricultura, Justicia, Sanidad, Economía, Presidencia y entidades del sector público instrumental. Así mismo se iniciaron en 2019, 3 actuaciones extraordinarias más que por presentarse en el último trimestre del año, continúan su tramitación y finalizarán en el año 2020.

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
5	Hacer un seguimiento efectivo del grado de cumplimiento de las recomendaciones de mejora formuladas por la IGS en desarrollo de aquellas actuaciones de inspección y control más relevantes ejecutadas en años anteriores.	<p>Incluido como un apartado fundamental de la rendición de cuentas (ver objetivo 12), la IGS ha realizado un <b>seguimiento de la efectividad de la acción inspectora</b> que, en ejecución de este plan, se ha dirigido a evaluar, donde ha sido posible, el grado de cumplimiento de las <b>176 recomendaciones</b> derivadas de las actuaciones de inspección realizadas (en ejecución de un total de <b>122 denuncias y 22 actuaciones ordinarias, extraordinarias y de seguimiento</b>):</p> <p>Más allá de este seguimiento general, la IGS ha realizado <b>3 informes específicos de seguimiento de actuaciones previas</b> que, por su importancia y relevancia, requerían de una atención especial, todas ellas valorativas del grado de cumplimiento de las recomendaciones dictadas en su día, referidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Valencia (actuación de seguimiento que por su impacto fue ampliada, en sus objetivos y alcance, a los IMLCF de Alicante y Castellón). A destacar en esta actuación que fruto de las recomendaciones formuladas y atendidas se ha producido un <b>ahorro para la ciudadanía</b> que se estima en <b>1,5 millones de</b></li> </ul>



	<p><b>euros por año.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concesiones portuarias.</li> <li>• Procedimientos sancionadores en materia medioambiental.</li> </ul>
--	---

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
6	Prestar una atención efectiva y ágil a las denuncias, quejas y reclamaciones presentadas ante la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante la ejecución de este plan 2018-2019 se han presentado y atendido un total de <b>122 denuncias</b>. De ellas <b>25 por presunto acoso laboral</b> (ninguna de ellas por acoso sexual o razón de sexo).</li> <li>• Se han atendido un total de <b>138 quejas de segunda instancia</b>, quejas tramitadas por la IGS por incumplimientos del deber de respuesta a quejas iniciales presentadas ante diferentes órganos de la administración (150 si se consideran 12 “quejas” más que se atendieron, aunque no fueron calificadas como tales).</li> </ul>

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
7	Promover la excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat a través del uso y generalización de las cartas de servicios y la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizadas un total de 10 autoevaluaciones de calidad</b> en ejecución del plan 2018-2019, un tercio de las inicialmente programadas debido a la coincidencia en 2019 con un periodo electoral y la posterior puesta en marcha de los cambios necesarios en la estructura orgánica y funcional, circunstancias que han determinado que muchas de las autoevaluaciones inicialmente previstas se hayan pospuesto.</li> <li>• En ejecución del plan de extensión y revisión de cartas de servicios 2017-2018, que fue prorrogado a 2019, <b>se han elaborado y/o revisado un total de 44 cartas de servicios</b>.</li> <li>• En materia de simplificación y cooperación interadministrativa la IGS ha continuado ejerciendo las tareas propias (extensión y mantenimiento del sistema, formación, soporte y asistencia técnica) de la <b>coordinación autonómica del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI)</b>.</li> </ul>

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
8	Contribuir al buen gobierno de la Generalitat y mejorar el funcionamiento de su administración a través de la realización de auditorías, análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizado</b>, a petición de la conselleria competente en la materia, <b>un análisis organizativo de un centro de Recepción de Menores</b> (actuación realizada en colaboración con las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales) del que se derivaron una serie de recomendaciones de mejora en su mayoría atendidas.</li> <li>• Aunque sin este enfoque inicial, durante la ejecución del Plan <b>muchas de las actuaciones ordinarias y extraordinarias</b> (8 de un total de 18) <b>formulan conclusiones y recomendaciones dirigidas</b> específicamente <b>a mejorar la organización y</b></li> </ul>



**funcionamiento de los órganos directivos** que han sido objeto de actuaciones de inspección y control.

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
9	Potenciar y desarrollar una efectiva política de alianzas y colaboraciones, en aquellas materias competencia de la IGS, con otros órganos de control internos y externos de la propia Generalitat y de otras administraciones públicas.	<p>A destacar las <b>relaciones de coordinación y colaboración</b> plasmadas en la asistencia a reuniones y contactos mantenidos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Con las diferentes subsecretarías</b> de todas las consellerías en el desarrollo de actuaciones de inspección y control.</li> <li>• <b>Con los diferentes departamentos del Consell</b> en materia de calidad a través de la <b>Comisión de simplificación y mejora de la Calidad (COSMIQ)</b> dependiente de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC).</li> <li>• Con el <b>IVAP y la EVES</b>, órganos responsables de formación de la Generalitat, con quien la IGS colabora en la formación relacionada con la gestión de calidad y con el ejercicio de alguna función inspectora (en concreto la relacionada con el acoso laboral).</li> <li>• Con órganos directivos con competencias de tipo transversal, como la <b>DGTIC, DG de Función Pública y con INVASSAT</b>.</li> <li>• Con otros órganos e instituciones, en materias de interés común, como son: la <b>Intervención General</b>, con la <b>Oficina de Apoyo al Consejo de Transparencia, Oficina de Conflicto de Intereses, Síndic de Greuges y Sindicatura de Comptes</b>.</li> <li>• Con la <b>Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana</b>, con quien se ha elaborado un protocolo/acuerdo de colaboración cuya aprobación definitiva se formalizará en 2020.</li> <li>• Con la <b>Administración General del Estado (AGE)</b>, en materia de calidad, asistiendo y participando activamente en las reuniones y trabajos realizados en el seno de la <b>Red Interadministrativa de Calidad</b>.</li> <li>• Con la <b>AGE y el resto de administraciones autonómicas</b> con quienes mantenemos contactos frecuentes y encuentros. En 2018 la IGS organizó y albergó, con gran éxito de asistencia y participación, el <b>Primer Encuentro de las Inspecciones Generales de Servicios de las administraciones públicas españolas</b>.</li> </ul>

Nº	OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
10	Ejercer una coordinación efectiva de los órganos sectoriales de inspección de la Generalitat, aunando	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha mantenido una colaboración estrecha con las <b>inspecciones sectoriales en los ámbitos de Sanidad, Educación y Servicios Sociales</b> dirigidas a evitar duplicidades en las acciones de control e inspección realizadas en ejecución</li> </ul>





<p>esfuerzos y evitando duplicidades en el desarrollo de sus actuaciones.</p>	<p>de sus respectivos planes, intercambiar información y conocimiento, celebrando las dos reuniones de la correspondiente comisión de coordinación regulada por Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En ejercicio de la labor de colaboración, en 2018, se realizó una <b>actuación conjunta</b>, dirigida y coordinada por la IGS, <b>en la que participaron las tres inspecciones sectoriales</b> (actuación recogida en los logros señalados en el objetivo 8 de este resumen ejecutivo).</li> </ul>
---	---

Nº OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
<p>11 Reforzar y potenciar la formación del personal adscrito a la IGS y su participación activa en actos y eventos relacionados con materias de su competencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En ejecución del plan se han realizado, a través del IVAP, dos <b>cursos de perfeccionamiento del personal inspector</b> (uno por año), dando cumplimiento a la previsión contenida en el artículo 6.2 de la Ley 22/2018. A estos cursos fueron invitados y asistieron distintos profesionales de las inspecciones sectoriales y de otros órganos de control.</li> <li>Distinto personal de la IGS, incluido el personal de apoyo administrativo a la inspección, en este periodo, <b>asistió y/o participó</b> activamente, en este periodo, en <b>cursos formativos y/o eventos relacionados con el ejercicio de sus competencias (10 actividades en total)</b>, con el detalle que se señala en la tabla 3 del Anexo I de Resultados de este informe.</li> </ul>

Nº OBJETIVO GENERAL	LOGRO/S ALCANZADO/S
<p>12 Visibilizar y poner en valor el trabajo desarrollado por la IGS a través de desarrollar acciones dirigidas a garantizar la máxima transparencia en su actuación y la permanente rendición de cuentas.</p>	<p>La IGS <b>ha publicado y difundido la siguiente información</b> (a través de la página web de la conselleria de adscripción y del portal GVA-Oberta):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Plan de la IGS 2018-2019</b>, aprobado el 31 de enero de 2018 y publicado en el DOGV (N.º 8256, de 16 de marzo).</li> <li><b>Informe de resultados final</b> de la ejecución <b>del plan de la IGS anterior 2016-2017</b> (publicado en el primer trimestre del ejercicio 2018).</li> <li><b>Informe de resultados del Plan IGS 2018-2019 correspondiente a su primer año de ejecución</b> (publicado en 2019).</li> <li><b>Fichas resumen de todas las actuaciones desarrolladas: 178 fichas publicadas</b> en esos dos años.</li> <li><b>Carta de servicios de la IGS</b> elaborada y publicada en 2018 (DOGV n.º 8251, de 9 de marzo) que recoge y publicita compromisos de calidad que la IGS asume frente a la ciudadanía.</li> <li>Finalmente, se ha realizado una <b>evaluación del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente</b></li> </ul>



**formuladas por la IGS en las actuaciones objeto de control**, que han alcanzado un total de 122 denuncias y 22 actuaciones ordinarias, extraordinarias y de seguimiento. De ellas se derivan un total de **176 recomendaciones** que se han dirigido a un total de **70 destinatarios** en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental. Como resultado de dicha actividad, las recomendaciones formuladas por esta inspección son valoradas y aceptadas por los órganos directivos afectados, observándose que, en ocasiones, las dificultades en la implementación de estas medidas no derivan de una falta de voluntad sino de una insuficiente dotación de recursos humanos, económicos y/o tecnológicos o de la necesidad de normativas, lo que conlleva lógicos retrasos en la adopción efectiva de algunas de las recomendaciones propuestas.

De acuerdo con la información anterior, consideramos que **se ha dado cumplida respuesta a los 12 objetivos generales incluidos en el Plan IGS 2018-2019**, a través de las distintas acciones desplegadas durante los dos años que ha durado su ejecución.

Un mayor detalle de las acciones desarrolladas, cuyos principales logros hemos destacado en este resumen ejecutivo, así como de su grado de cumplimiento expresado en términos de ejecución porcentual ponderada, se recoge en el **apartado V** de este informe de resultados y en las tablas del **Anexo I** que lo desarrollan. De acuerdo con ello, el **grado de ejecución del plan (Porcentaje de Ejecución Ponderada Global)** ha alcanzado un **91%**, porcentaje que se considera plenamente satisfactorio.

El **porcentaje ponderado** obtenido **por tipología de procesos** alcanza el siguiente grado de ejecución: **92% para procesos estratégicos, 89% en procesos operativos y 100% para los de apoyo**. Aún siendo igualmente satisfactorio, el menor porcentaje ponderado de ejecución en algunos procesos estratégicos y operativos ha sido consecuencia, sobre todo, de haber tenido que posponer algunas actuaciones normativas -que han sido incluidas en el siguiente plan- y por la menor ejecución de las actuaciones complementarias de modernización y mejora de la calidad (73% y 60% respectivamente). Esa menor ejecución se justifica, en ambos casos, por la coincidencia en 2019 con un periodo electoral y la aprobación de una nueva estructura de gobierno que supuso la reordenación de toda la Generalitat y su estructura orgánica y funcional, incluyendo el cambio de adscripción y sede física de la propia IGS. Junto a ello y más importante, en 2019, se vio incrementado el número de denuncias atendidas (en un 84% respecto del año anterior) y el número de actuaciones extraordinarias (no previstas inicialmente) y que han representado, ese año, un 55% de todas las actuaciones de inspección y control realizadas.

Por último, destacar también en este resumen ejecutivo los **dos apartados específicos** que se recogen en este informe, **dando cumplimiento a las previsiones contenidas en la Ley 22/2018, de 6 de noviembre** (Artículos 9 y 29 respectivamente), de la Generalitat antes citada:



- Un primer apartado (que se describe con detalle en el apartado VI de este informe) de **evaluación del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas por la IGS** en las actuaciones objeto de control.
- Y el segundo (Apartado VII) relativo a la primera **evaluación periódica realizada del Sistema de Alertas (SALER)** ya implantado.

Estos apartados son especialmente importantes pues sintetizan, mejor que ningún otro, el impacto y repercusión que tienen aquellas actuaciones de la Inspección General de Servicios que responden, más estrictamente, con el cumplimiento de la parte más relevante de su misión: la referida a velar por el cumplimiento de la legalidad y la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas, así como por el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia y equidad, exigibles a todas las organizaciones públicas que integran nuestra administración.

A ambos apartados nos hemos referido en las tablas anteriores incluidas en este resumen ejecutivo (ver objetivos 2, 5 y 12), que consideramos sintetiza y da una visión general del alto grado de cumplimiento del Plan de la Inspección General de Servicios ejecutado en los ejercicios 2018 y 2019.



## II. INTRODUCCIÓN

El **objeto** del presente informe es dar cumplimiento a la exigencia normativa de llevar a cabo un proceso de evaluación sobre las acciones y/o proyectos desarrollados por la IGS en ejecución de su plan de actuación 2018-2019 (en adelante Plan IGS\_2018-2019), que fue aprobado a propuesta de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, por Resolución de 31 de enero de 2018, del Subsecretario de la entonces Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación (Resolución publicada en el DOGV número 8256, de 16 de marzo de 2018).

La exigencia normativa que ampara la realización de este informe viene recogida en el artículo 9 de la reciente **Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental** que establece que, con carácter anual, la Inspección General de Servicios (en adelante IGS) dará cuenta al Consell de la gestión realizada en desarrollo de su plan de actuación. Así mismo, el artículo 9 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat recoge la obligación de desarrollar las actuaciones de la IGS a través del correspondiente plan.

Junto a lo anterior hay que señalar que la IGS, con rango de subdirección general y cuyo plan bienal aquí se evalúa, ha pasado a depender orgánicamente de la **dirección general de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública**, órgano directivo dependiente de la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que ha asumido la competencia de inspección general de servicios, en cumplimiento del Decreto 5/2019, de 16 de junio, del president de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias, y sus atribuciones.

El informe de evaluación que aquí se presenta se **estructura**, sin contar el resumen ejecutivo ni este apartado introductorio, **en seis apartados** que analizan por este orden: la metodología de evaluación utilizada, los recursos asignados a la IGS para su despliegue, los resultados alcanzados en sus dos años de ejecución, la efectividad e impacto de la actuación inspectora a partir de valorar las comunicaciones recibidas del grado de cumplimiento de las recomendaciones recogidas en los informes emitidos por la IGS, la evaluación de los resultados obtenidos del Sistema de Alertas (SALER) y, finalmente, un apartado de conclusiones de la evaluación global realizada.

Por último, señalar que, al igual que se hizo con el propio plan de la IGS y el primer informe de evaluación elaborado tras cumplirse su primer año de vigencia, este informe final de evaluación



será publicado también, tras su remisión al Consell, en el portal de transparencia GVA-Oberta y ello en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9. 3.2, l) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, así como en la página web de la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública a través del siguiente enlace:

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

A continuación y antes de abordar el propio informe final de resultados resulta imprescindible hacer una referencia breve, en esta introducción y en primer lugar, a los objetivos generales inicialmente planteados y a su despliegue siguiendo un esquema de gestión por procesos y, en segundo lugar, incluir una explicación de los cambios que se aprobaron en la formulación inicial de dicho plan, tras la evaluación realizada al concluir su primer año de ejecución.

## II.a) EL PLAN DE LA IGS\_2018-2019: OBJETIVOS GENERALES

El plan de la Inspección General de Servicios 2018-2019 (en adelante Plan\_IGS), aprobado el 31 de enero de 2018 y con un horizonte temporal de dos años, se marcó doce **objetivos generales**, que reproducimos a continuación:

1. Dotar a la IGS de una norma con rango de ley que clarifique y refuerce su papel, como máximo órgano de control interno de la Generalitat, a la vez que consolide y complete su estructura y dotación.
2. Desarrollar herramientas efectivas que permitan a la IGS analizar y detectar riesgos de forma preventiva en aras a prevenir las malas prácticas administrativas y la corrupción.
3. Desarrollar un sistema integrado de gestión e información propio que ordene y agilice todos los procesos desarrollados por la IGS, optimice sus recursos y mejore su productividad, y todo ello en aras a lograr la máxima calidad y efectividad en el cumplimiento de su misión.
4. Priorizar y dirigir acciones específicas, en distintos ámbitos de gestión, para hacer un efectivo control de legalidad en las actuaciones de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
5. Hacer un seguimiento efectivo del grado de cumplimiento de las recomendaciones de mejora formuladas por la IGS en desarrollo de aquellas actuaciones de inspección y control más relevantes ejecutadas en años anteriores.
6. Prestar una atención efectiva y ágil a las denuncias, quejas y reclamaciones presentadas ante la IGS.
7. Promover la excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat a través del uso y generalización de las cartas de servicios y la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad.
8. Contribuir al buen gobierno de la Generalitat y mejorar el funcionamiento de su administración a través de la realización de auditorías, análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia.



9. Potenciar y desarrollar una efectiva política de alianzas y colaboraciones, en aquellas materias competencia de la IGS, con otros órganos de control internos y externos de la propia Generalitat y de otras administraciones públicas.
10. Ejercer una coordinación efectiva de los órganos sectoriales de inspección de la Generalitat, aunando esfuerzos y evitando duplicidades en el desarrollo de sus actuaciones.
11. Reforzar y potenciar la formación del personal adscrito a la IGS y su participación activa en actos y eventos relacionados con materias de su competencia.
12. Visibilizar y poner en valor el trabajo desarrollado por la IGS a través de desarrollar acciones dirigidas a garantizar la máxima transparencia en su actuación y la permanente rendición de cuentas.

Tanto en la formulación del Plan\_IGS, como en su despliegue, se utilizó un esquema de gestión por procesos que permitió clasificar y ordenar todas las actividades a desarrollar por la IGS en ese periodo y que quedaron agrupadas en el correspondiente mapa de procesos que distingue una tipología triple de procesos: procesos estratégicos, operativos y de apoyo. El propio plan aprobado (que puede consultarse en la siguiente dirección: <http://www.justicia.gva.es/es/web/planificacion-estrategica-calidad-y-modernizacion/planes-anuales-de-la-igs>) recogió e incluyó, junto a lo anterior, una definición de la misión, visión y los valores de la IGS que constituyen el marco de referencia fundamental que lo inspira.

## II.b) CAMBIOS INTRODUCIDOS EN EL PLAN IGS\_2018-2019 TRAS LA EVALUACIÓN REALIZADA AL FINALIZAR EL PRIMER AÑO DE EJECUCIÓN

Durante el despliegue de este plan la IGS ha venido realizando, con carácter cuatrimestral y anual, un detallado seguimiento de su ejecución que tuvo como principal y primer hito, la **elaboración y publicación del Informe Anual de Resultados del Plan 2018** (Informe que puede ser consultado en el enlace antes citado, dentro del apartado rendición de cuentas).

Este informe, que avanzó los resultados de la ejecución del Plan inicial tras finalizar su primer año de ejecución, sirvió también para revisar y ajustar la planificación inicialmente aprobada, con el objetivo de corregir y adaptar su formulación a las nuevas necesidades o acontecimientos sobrevenidos. Los **principales cambios introducidos** en el plan, fruto de dicha revisión, se resumen a continuación:

- Derivado del **cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat**, tras su entrada en vigor el 28 de noviembre de 2018:
  - ✓ Se modificó el mapa de procesos inicialmente aprobado, incorporando un nuevo proceso denominado “Efectividad e impacto de las actuaciones de la



IGS” dirigido específicamente a hacer una valoración del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo, así como de los problemas de funcionamiento detectados en los órganos y unidades objeto de control. Consecuentemente se añadió en el plan una nueva línea de actuación.

- ✓ En consecuencia con lo anterior, se modificó el proceso operativo “Seguimiento de actuaciones anteriores” que ha pasado a denominarse “Revisiones de actuaciones anteriores y planes de mejora” y se redujo el número inicial de revisiones previstas en el plan, tras revisar su importancia o relevancia, que pasaron de cuatro a tres.
- ✓ Se incrementaron las actuaciones normativas inicialmente previstas en el plan con la elaboración, además del reglamento de desarrollo de la ley ya previsto, de dos proyectos de decreto que son también consecuencia y desarrollo de previsiones contenidas en esa misma ley: uno dirigido a regular la Comisión Interdepartamental para la prevención de irregularidades y malas prácticas, y el otro, dirigido a crear y regular un nuevo canal confidencial para la presentación, ante la IGS, de denuncias y alertas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Derivado de la **nueva estructura y dotación de la IGS y de la aparición de nuevas necesidades**:
  - ✓ Se hicieron cambios en la asignación de las propiedades de los procesos y en el reparto o asignación de tareas entre el personal inspector que se vieron adecuadas a los cambios incorporados en el plan como fruto de esa revisión anual.
  - ✓ Se incorporaron dos nuevas actuaciones dirigidas, la primera, a organizar y realizar en 2019 a través del IVAP, tal y como se hizo en 2018, un curso de formación en 2019 para inspectores/as de servicios, actividad que daba respuesta a la previsión contenida en el artículo 6.2 de la Ley 22/2018 dirigida a asegurar la necesaria formación continua y reciclaje del personal inspector y, una segunda, dirigida a reorganizar el servidor de la IGS y su sistema de archivo así como actualizar toda la información de la IGS contenida en la página Web de la conselleria a la que está adscrita.
  - ✓ Se modificaron y/o eliminaron, en su formulación inicial y/o en su calendario de ejecución, las actuaciones relativas a:
    - La elaboración de una Orden reguladora de los procesos de certificación y calidad y la actuación dirigida a evaluar y publicar periódicamente el grado de ejecución de los planes y programas, y cuyo inicio se pospuso al segundo semestre del año 2019.



- Se limitó el alcance reduciendo los objetivos iniciales planteados en relación con el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios, posponiendo la elaboración de un nuevo plan de extensión de cartas a la efectiva culminación del anterior, cuya ejecución se prorrogó a 2019.
- Se corrigió, en su formulación inicial, la actuación relativa a la adaptación de las actividades de datos de carácter personal a los requerimientos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, a la espera de conocer las nuevas pautas y directrices del delegado de Protección de Datos nombrado y a su efectiva aplicación, que tuvo lugar el 25 de mayo de 2018. Dicha actividad se aplicó no obstante, con detalle, en el proceso de elaboración de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, ya citada que, en ese momento, se encontraba en proceso de elaboración y en la que se analizaron todos los requerimientos necesarios para dar cumplimiento a dicho reglamento.
- Se eliminó y pospuso a un futuro plan la actuación dirigida a realizar una evaluación del cumplimiento de las obligaciones en materia de administración electrónica como consecuencia de la publicación del Real Decreto-Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros, publicado en el Boletín oficial del Estado el 04/09/2018, norma que modifica (en su Título V) la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, estableciendo que la entrada en vigor del “registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020”, elementos que se consideran esenciales en la ejecución de determinados procesos de gestión de los documentos y expedientes electrónicos y que no resultan exigibles en el ejercicio 2019. Junto a ello, como segunda razón de peso, la dirección general de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tenía pendiente la elaboración de un catálogo de las herramientas tecnológicas disponibles en la Generalitat para la implantación de la Administración electrónica que aconsejaron, igualmente, posponer dicha actuación inicial.





### III. RECURSOS ASIGNADOS

#### 1. RECURSOS PERSONALES

Mediante la aprobación y publicación del Decreto 195/2018, de 31 de octubre de 2018, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación – modificado por el Decreto 238/2018, de 21 de diciembre, del Consell – se creó el puesto de Inspector/a General de Servicios, con rango de subdirección general, ocupado desde diciembre de 2019.

Para el desarrollo de las actuaciones contenidas en este Plan, en el inicio del ejercicio 2018, la IGS contaba con 9 inspectores/as de servicios y 2 jefas de equipo de gestión administrativa y soporte.

Durante el período de ejecución de este Plan se produjeron dos nuevas incorporaciones (en junio de 2018 y febrero de 2019), por lo que a finales del ejercicio 2019 existían 11 puestos de inspector/a de servicios.

#### 2. RECURSOS ECONÓMICOS

Con carácter general, las actuaciones incluidas en el plan, tanto las relacionadas con procesos estratégicos como con los operativos y de apoyo, han sido asumidas y realizadas con los medios y recursos personales propios de la IGS, con la excepción de algunas **actuaciones relacionadas con el desarrollo del proyecto SALER** ejecutadas fundamentalmente en el ejercicio 2018.

Para estos proyectos o actuaciones de este Plan se han destinado los siguientes recursos económicos:

- Para la definición de una estrategia de futuro de despliegue e implantación del sistema de alertas (proyecto/actuación 5.3 del plan), se ejecutó un contrato de servicios (de consultoría) por un importe pagado, con cargo al capítulo II, de 12.705 euros (IVA incluido).
- Concesión de una subvención cuya finalidad es el desarrollo de proyectos o acciones dirigidas a fomentar la participación de la sociedad civil en la lucha contra la corrupción y para la generación de conocimientos y propuestas metodológicas para los análisis de riesgos en el ámbito de la lucha contra la corrupción y las malas prácticas en la gestión pública (proyectos/actuaciones 14.1.1 y 15.1). Dicha subvención fue concedida a Transparencia Internacional (importe: 23.677,77 euros).



- Convenio de colaboración entre la consellería de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación y la Universidad Politécnica de Valencia de 7 de febrero de 2018 para el desarrollo de algoritmos, la identificación de fuentes de información y la definición de requerimientos funcionales necesarios para el desarrollo de un sistema de alertas rápidas para la detección de malas prácticas en la administración (Proyecto/actuación 14.1.2) por importe de 57.719,41 euros.

Con fecha 18 de noviembre de 2019 se ha iniciado un contrato para la realización del análisis, diseño y desarrollo necesario para obtener un modelo metodológico que permita la elaboración del Mapa de Evaluación de Riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación, con un plazo de ejecución de 11 meses (Proyecto/actuación 5.1) cuyos pagos se realizarán con cargo al presupuesto del ejercicio 2020 (importe del contrato: 108.900 euros, IVA incluido).

Por lo que se refiere a la ejecución de actividades complementarias de mejora de la calidad - las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios (en los que el personal de la IGS imparte formación y presta asistencia durante todo el proceso) y el sistema de gestión de cartas de servicios – debe señalarse que su ejecución se llevó a cabo a través de medios propios de la IGS y no a través de la formalización de un contrato con una empresa externa, tal y como estaba previsto inicialmente en el Plan IGS 2018-2019.

Por último, en el presupuesto del ejercicio 2019 no se incluyó ningún gasto por transferencias corrientes en el marco de las actuaciones a realizar por la IGS.



## IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

La **metodología de evaluación** utilizada para realizar un seguimiento del Plan IGS 2018-2019 se ha basado en la realización de un seguimiento pormenorizado de su grado de ejecución llevado a cabo por los propietarios/as de los respectivos procesos de gestión desarrollados, cuyos resultados y avances parciales han venido siendo analizados en las reuniones de seguimiento mantenidas, con carácter cuatrimestral, bajo la coordinación de la Subdirección General.

Para el cálculo del grado de ejecución, expresada en términos porcentuales, se siguen los mismos **criterios definidos** en el primer informe de evaluación realizado con motivo de la finalización del primer año de ejecución del Plan\_IGS y que estableció dos niveles de ponderación diferentes:

- Una **ponderación** que llamamos **de primer nivel**, para el cálculo de la **ejecución por tipo (grupo de clasificación) de procesos** y que refleja un diferente peso asignado a cada uno de ellos (procesos estratégicos, operativos y/o de apoyo) de acuerdo con el siguiente reparto:
  - Procesos estratégicos: 30 %
  - Procesos operativos: 60 %
  - Procesos de apoyo: 10 %
- Una **ponderación de segundo nivel** para cada uno de los **15 procesos identificados** y que sirve para calcular la **ejecución agregada de** aquellos proyectos y/o actuaciones que los conforman y a los que se asigna un distinto peso porcentual en función de su mayor o menor importancia y alcance, tal y como se refleja en la siguiente tabla n.º 1:

**Tabla1. Criterios de ponderación utilizados de segundo nivel (para cada proceso)**

TIPO DE PROCESOS	PROCESOS	PONDERACIÓN (EN %)
ESTRATÉGICOS	1. Planificación de la IGS y definición funcional de su sistema de gestión	30
	2. Transparencia y rendición de cuentas	30
	3. Actuaciones normativas	30
	4. Relaciones de alianza y colaboración	10
	PUNTUACIÓN TOTAL	100%



OPERATIVOS	5. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas. Proyecto SALER	25
	6. Actuaciones de inspección y control (ordinarias y extraordinarias)	20
	7. Seguimiento de actuaciones de años anteriores	10
	8. Atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral)	20
	9. Atención y tramitación de quejas de segunda instancia	5
	10. Actuaciones complementarias de modernización y mejora de la calidad	15
	11. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia	4
	12. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	1
	PUNTUACIÓN TOTAL	100%
DE APOYO	13. Atención y formación del personal de la IGS	30
	14. Tramitación y gestión administrativa (apoyo administrativo, contratos, convenios y subvenciones)	55
	15. Jornadas y eventos	15
		PUNTUACIÓN TOTAL

Los **porcentajes de ejecución utilizados en la evaluación final de este plan**, se obtienen tras aplicar las siguientes fórmulas matemáticas:

- **Porcentaje de Ejecución por Proyecto y/o Actuación (% EPr/A)**: Porcentaje individual de ejecución alcanzado por cada proyecto o actuación desarrollado.
- **Porcentaje de Ejecución por Proceso (% EP)**: Media aritmética de los porcentajes de ejecución alcanzada por los diferentes proyectos o actuaciones que integran cada uno de los quince procesos evaluados del plan.  
Fórmula de cálculo:  $\Sigma$  de los % EPr/A de cada proceso evaluado / N.º de EPr/A de cada proceso evaluado.
- **Porcentaje de Ejecución Ponderada por Tipo de Proceso (% EPTP)**: Sumatorio de los porcentajes de ejecución de los procesos que integran cada tipo tras haber sido ponderados en atención a su importancia relativa.  
Fórmula de cálculo:  $\Sigma$  de los % EP \* Peso asignado a cada proceso.
- **Porcentaje de Ejecución Ponderada Global del Plan (% EPGP)**: Sumatorio de los porcentajes de ejecución de los tres tipos de procesos tras haber sido ponderados, también, por su importancia relativa.  
Fórmula de cálculo:  $[(\% EPTP \text{ Estratégicos} * 0,3) + (\% EPTP \text{ Operativos} * 0,6) + (\% EPTP \text{ de Apoyo} * 0,1)] * 100$ .



## V. RESULTADOS ALCANZADOS

De acuerdo con el grado de cumplimiento reflejado en las tablas que se incluyen como **Anexo I** de este informe y los porcentajes de ejecución ponderada reflejados para cada grupo de procesos, a continuación y en la siguiente tabla exponemos el **porcentaje de ejecución global alcanzado en el desarrollo del Plan IGS 2018-2019** (ejecución global que, así mismo, ha sido igualmente ponderada atendiendo los criterios ya señalados al principio del apartado IV anterior):

**Tabla 2. ANÁLISIS DEL GRADO DE EJECUCIÓN DEL PLAN IGS 2018-2019**

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	PROYECTOS Y/O ACTUACIONES DESARROLLADOS EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES PROCESOS	EJECUCIÓN PROCESO (%)	EJECUCIÓN PONDERADA (%)
ESTRATÉGICOS	1. Planificación de la IGS y definición funcional de su sistema de gestión	100	92
	2. Transparencia y rendición de cuentas	100	
	3. Actuaciones normativas	73	
	4. Relaciones de alianza y colaboración	96	
OPERATIVOS	5. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas. Proyecto SALER	97	89
	6. Actuaciones de inspección y control (ordinarias y extraordinarias)	81	
	7. Seguimiento de actuaciones de años anteriores	93	
	8. Atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral)	100	
	9. Atención y tramitación de quejas de segunda instancia	100	
	10. Actuaciones complementarias de modernización y mejora de la calidad	60	
	11. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia	100	
	12. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	No evaluable	
DE APOYO	13. Atención y formación del personal de la IGS	100	100
	14. Tramitación y gestión administrativa	100	
	15. Jornadas y eventos	100	
<b>% DE EJECUCIÓN GLOBAL DEL PLAN DE LA IGS 2018-2019</b>		<b>91 %</b>	



A la vista de lo anterior, **el Porcentaje de Ejecución Ponderada Global del Plan IGS 2018-2019 alcanza un 91%**, porcentaje muy aceptable teniendo en cuenta el número relevante de actuaciones que, imposibles de prever con antelación (actuaciones realizadas en virtud de denuncia y otras extraordinarias realizadas por orden superior), se han realizado.

El **porcentaje ponderado** obtenido **por tipología de procesos** alcanza el siguiente grado de ejecución: 92% para procesos estratégicos, 89% en procesos operativos y 100% para los de apoyo. El detalle concreto de los distintos porcentajes de ejecución alcanzados en cada proceso en función del desarrollo de las actuaciones y/o proyectos desarrollados se recoge, con detalle, en las **tablas que se adjuntan en el Anexo I** de este informe **y a las que nos remitimos para una completa valoración de los resultados obtenidos.**

En relación con estos resultados, con el objeto de facilitar una mejor comprensión de los mismos, hacemos las siguientes **consideraciones referidas al distinto grado de ejecución obtenido en cada grupo o tipología de procesos:**

1. La ejecución del plan se ha visto afectada, especialmente en lo que se refiere al ejercicio 2019, por la coincidencia con un periodo electoral y la nueva estructura de gobierno aprobada, y como consecuencia de ello la reorganización de toda la Generalitat y su estructura orgánica y funcional, incluyendo el cambio de adscripción y sede física de la propia IGS, que también ha tenido incidencia en el desarrollo de algunas acciones de este plan, ya que algunas de ellas no se han podido llevar a cabo. Adicionalmente y no menos importante, se han producido situaciones sobrevenidas que ha alterado, sin duda, la normal ejecución de algunas actividades incluidas en el plan, especialmente en 2019, año que ha visto incrementado el número de denuncias atendidas en un 84% y el número de actuaciones extraordinarias (no previstas inicialmente) y que han representado un 55% de todas las actuaciones de inspección y control.
2. El condicionante anterior ha influido de forma importante en algunas actuaciones normativas que se han pospuesto y serán incluidas en el siguiente plan y, sobre todo, en las actuaciones complementarias de modernización y mejora de la calidad que, por ello, presentan un menor porcentaje ponderado de ejecución (73% y 60% respectivamente).
3. Todas las referencias realizadas en el resumen ejecutivo a logros alcanzados se refieren a actuaciones finalizadas en su totalidad durante el periodo de ejecución del plan (2018-2019) e incluyen también, adicionalmente, aquellas actuaciones de inspección y control desarrolladas fundamentalmente en 2019 y que, en la fecha de elaboración de este informe, ya han concluido y disponen por ello del correspondiente informe definitivo. En el cuerpo del informe se recogen todas ellas, tanto en las tablas que se adjuntan como Anexo I de este informe como en el cómputo de recomendaciones que se consideran y valoran en el apartado VI.
4. El apartado VI de Efectividad de la acción inspectora, de acuerdo con la previsión contenida en el artículo 9.1 de la Ley 22/2018 ya citada, se dirige a hacer una valoración



del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo por la IGS, así como de los problemas de funcionamiento detectados en los órganos y unidades que han sido objeto de control. El hecho de que la entrada en vigor de esta Ley tuviera lugar el 28 de noviembre de 2018, a mitad de ejecución del plan, limita y condiciona el análisis realizado que se circunscribe, por un lado, a analizar aquellas actuaciones que por su importancia y relevancia ya se consideraron susceptibles de revisión y que fueron incluidas en el plan para realizar un seguimiento especial de las mismas y, por otro, a poner el énfasis en las recomendaciones dictadas fruto de las actuaciones realizadas y en los problemas detectados. El grado de aceptación o cumplimiento de dichas recomendaciones, muchas de las cuales contienen plazos de hasta 6 meses o más de ejecución, no puede ser contrastado en su totalidad en este momento y será analizado con más detalle, por ello, cuando finalice el ejercicio 2020.

5. El apartado VII, también especial, dando cumplimiento a la previsión contenida en el Artículo 29 de la Ley 22/2018 ya citada, incorpora una primera evaluación periódica del sistema de alertas tras su entrada en producción, evaluación que informa de la situación actual del sistema y de sus primeros resultados a la vez que advierte de que no incorpora toda la información necesaria para su pleno funcionamiento y adolece, por ello y entre otras, de algunas limitaciones importantes, tanto en lo que se refiere a la cantidad y calidad de la información requerida como a la efectividad de los algoritmos utilizados.
6. Por último, la situación derivada de la declaración por el Gobierno de España del Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (RD 463/2020, de 14 de marzo) ha sido otra situación sobrevenida y excepcional que nos ha afectado en la elaboración de este informe de evaluación del Plan IGS\_2018-2019 y ha retrasado, en el tiempo, su aprobación, remisión y posterior publicación.



## VI. EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN INSPECTORA

De conformidad con el apartado primero del artículo 30 de la Ley 22/2018 y teniendo en cuenta que los datos derivados del sistema de alertas se encuentran todavía en fase de verificación, las actuaciones de investigación desarrolladas por la IGS en este plan han tenido su origen en las siguientes vías:

- La presentación de una denuncia.
- En ejecución del plan de actuación de la IGS (actuaciones ordinarias y de seguimiento), en cuya elaboración se tiene también en consideración la información obtenida del sistema de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la administración de la Generalitat.
- Por peticiones razonadas de otros órganos de la Generalitat o por orden superior del centro directivo del que depende la IGS, cuando se adviertan posibles irregularidades conocidas por cualquier medio (actuaciones extraordinarias). En relación con estas actuaciones extraordinarias deben realizarse dos observaciones:
  - En primer lugar que se trata, en algunos casos, de actuaciones inspectoras iniciadas de oficio que derivan de la información facilitada por personas que no han llegado a identificarse, pero que han documentado y avalado con datos verosímiles la posible existencia de irregularidades. En estos casos (denuncias anónimas), estas informaciones o comunicaciones no se han considerado propiamente como denuncias sino que han supuesto el inicio de una actuación extraordinaria.
  - En segundo lugar cabe mencionar que, a efectos de la efectividad de la actuación inspectora, únicamente se ha considerado las actuaciones en las que se ha emitido el informe definitivo a fecha de elaboración de este informe, no considerándose aquellas actuaciones que se iniciaron en el ejercicio 2019 y se encuentran actualmente en fase de investigación. Dichas actuaciones serán incluidas en el informe de evaluación del ejercicio 2020.

Para hacer una evaluación de la efectividad de la acción inspectora partimos de un primer análisis cuantitativo de todas estas actuaciones (con el detalle que se incluye en el Anexo II de este informe) para pronunciarnos, a continuación, sobre el alcance del análisis realizado, los problemas de funcionamiento detectados y el seguimiento y eficacia, en su caso, de las recomendaciones dadas.





## 1. Análisis cuantitativo de las actuaciones desarrolladas

### 1.1. Actuaciones derivadas de denuncias

Durante el período de ejecución de este Plan 2018-2019, la IGS ha recibido **un total de 122 denuncias**, debiéndose mencionar que se ha producido un **incremento del 84%** en el ejercicio 2019 respecto al ejercicio anterior (43 denuncias en el ejercicio 2018 y 79 denuncias en el ejercicio 2019). Del análisis temporal de esas denuncias, se observa que, en ambos ejercicios, el mayor incremento se produce en el primer semestre, produciéndose una disminución a partir del inicio de los meses de verano.

En el **Anexo II** de este informe (**ver tablas n.º 1, 2, 3, 4 y 5**) se ofrece, de forma resumida y cuantificada, la información que se deriva del número de denuncias recibidas en función de las siguientes **variables**:

- El departamento de la Generalitat afectado, con la siguiente clasificación, conselleria o entidad del Sector Público Instrumental de la Generalitat (SPI). En este último caso, todas las entidades se han agrupado en un único epígrafe.
- La materia de la que trata la denuncia: organización y funcionamiento; personal, contratación; subvenciones; materias sectoriales y otras. En el caso de que la denuncia recibida se haya derivado a una inspección sectorial (educación, servicios sociales y sanidad), se ha calificado en el grupo de “materias sectoriales”.
- La forma de finalización, en la que se puede producir la siguiente casuística: investigación de la situación denunciada que finaliza con la emisión de un informe, derivación a las inspecciones sectoriales o a otros departamentos de la Generalitat en el ámbito de sus competencias, inadmisión, actuación pendiente de finalización y archivo inicial, con detalle de las causas de estos dos últimos supuestos.
- El perfil de la persona que interpone la denuncia: empleado/a público/a, ciudadanía, organizaciones sindicales y personas jurídicas, así como su clasificación por género. Se ha considerado sin género (no aplica) a las denuncias presentadas por colectivos de ciudadanos/as o de empleados/as públicos/as.
- Los datos estadísticos de las denuncias de posibles casos de acoso laboral en el ámbito de la Generalitat, con el detalle de su forma de finalización y el género de la persona denunciante.

Del análisis de esa información cabe señalar (ver tabla n.º 1) que **casi un 60% de las denuncias recibidas afectan a tres departamentos de la Generalitat**: la conselleria de Educación, Cultura y Deporte (25%), la conselleria de Sanidad y Salud Universal (20%) y las entidades del Sector Público Instrumental (13%).

En **función de la materia** objeto de la denuncia (ver tabla n.º 2), el **51%** de todas las denuncias (62 denuncias) se refieren a aspectos de **personal o posibles casos de acoso laboral**, seguido en tercer lugar, por aspectos relativos a problemas de organización y funcionamiento de los departamentos de la Generalitat (40 denuncias, que representan el 33% del total).



En relación con la variable **forma de finalización** (ver tabla n.º 3), un **26%** de las denuncias recibidas han sido **inadmitidas o archivadas** tras un análisis preliminar por las causas que se detallan en la tabla n.º 3 del Anexo II citado. Atendiendo al **perfil del denunciante** (ver tabla n.º 4), más del **85%** de las denuncias han sido **presentadas por los empleados/as públicos/as y la ciudadanía**, habiendo presentado el mismo número de denuncias en cada uno de estos grupos (43 denuncias cada grupo que representan casi un 43%).

Por otra parte, ninguna de las denuncias investigadas por posibles **situaciones de acoso laboral** (ver tabla n.º 5) ha sido finalmente calificada como tal, y ello sin perjuicio de la existencia de situaciones de conflicto laboral que han sido constatadas y de las que se han derivado, en todos los casos, las consiguientes recomendaciones de mejora organizativas o de funcionamiento formuladas por la IGS.

De forma general y en lo que se refiere a las denuncias, el grueso de las recomendaciones derivadas de las investigaciones llevadas a cabo, que afectan mayoritariamente a materias relacionadas con la gestión de personal y la organización y funcionamiento de los servicios, no difieren sustancialmente de las formuladas en relación con las actuaciones desarrolladas en ejecución del plan que se abordan en el punto siguiente.

## **1.2. Actuaciones derivadas de la ejecución del plan (ordinarias y de seguimiento) y por petición expresa de otros órganos u orden superior (extraordinarias)**

En el **Anexo II** de este informe se resume y cuantifica (**ver tablas n.º 6, 7, 8, 9 y 10**) la información que deriva de las actuaciones inspectoras realizadas (actuaciones ordinarias, de seguimiento y extraordinarias) según las siguientes **variables**:

- El departamento de la Generalitat afectado y recomendaciones formuladas (conselleria o entidad del SPI). Las actuaciones de carácter transversal en materia de contratación y subvenciones que afectan a todas las consellerias y entidades del SPI se han recogido en apartados específicos. En el caso de una actuación que afecte a una entidad concreta, se ha recogido en el epígrafe “entidad del SPI”.
- Las materias de las actuaciones, que son coincidentes con las materias de denuncias.
- El origen de la actuación distinguiendo: denuncias anónimas y petición expresa de un departamento de la Generalitat, que incluye las actuaciones iniciadas por petición razonada de órganos de la Generalitat y las iniciadas de oficio por orden superior (actuaciones extraordinarias) y las ya previstas en el propio Plan IGS\_2018-2019 (actuaciones ordinarias y de seguimiento).
- La tipología de la actuación, diferenciando entre actuación ordinaria, extraordinaria y de seguimiento.
- La distribución de las actuaciones extraordinarias por departamento y ejercicio.



Durante los dos años de ejecución del Plan la IGS ha realizado **22 actuaciones ordinarias, de seguimiento y extraordinarias** que se han dirigido a un total de **70 destinatarios** en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental. En dichas actuaciones se han formulado un total de **176 recomendaciones** que se refieren a diversas materias.

De acuerdo con esa información analizada, el mayor **número de actuaciones** realizadas (ver tabla n.º 6) se han desarrollado en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, a la que corresponden las competencias en materia de función pública y de justicia. A continuación, se encuentran las entidades del SPI de distinta naturaleza jurídica (1 organismo autónomo, 1 entidad de derecho público y 2 sociedades mercantiles). Todas las actuaciones realizadas en el ámbito del SPI se corresponden con actuaciones de carácter extraordinario.

**Las recomendaciones** derivadas de las 22 actuaciones realizadas **se han remitido a un total de 70 destinatarios**, de los que más de la mitad (57%) pertenecen a entidades del SPI. Ello se debe fundamentalmente a que se han realizado dos actuaciones de carácter transversal en las que se ha analizado el procedimiento de contratación de 25 entidades y los riesgos asociados a la concesión de subvenciones por concurrencia competitiva de todas las consellerias y de las 11 entidades que concedieron este tipo de subvenciones en el ejercicio 2018.

**Más del 50% de las recomendaciones formuladas se concentra en dos consellerias** (ver tabla n.º 6) la de Hacienda y Modelo Económico y la de Justicia, Interior y Administración Pública, debido a sus competencias de carácter transversal.

De modo similar a lo que ocurre con las denuncias, **casi el 83%** de las actuaciones desarrolladas (ver tabla n.º 7) se corresponden con **materias** relacionadas con el análisis del funcionamiento de los servicios públicos (43%) y con la gestión de personal (39%).

En cuanto al **origen de la actuación**, (Ver tabla n.º 8) un 45% (10 actuaciones en total) eran actuaciones planificadas de antemano e incluidas en el propio plan de la IGS\_2018-2019, un 32% (7 actuaciones) son en respuesta a la petición expresa de la subsecretaría de una conselleria en relación con sus servicios y/o sus entidades dependientes o por acuerdo expreso del centro directivo del que depende la IGS y, finalmente, un 23% (5 actuaciones) eran denuncias anónimas que, por contener información o documentación que ofrecía verosimilitud de posibles irregularidades, era necesario investigar.

En conjunto (ver tabla n.º 9), **cerca del 55% de las actuaciones realizadas han sido de carácter extraordinario**, es decir, no estaban previstas inicialmente en el plan de actuación. Con estas, se ha visto afectado un amplio ámbito de actuación que incluye 5 consellerias y 4 entidades del SPI. Si atendemos a su distribución temporal (ver tabla n.º 10), se observa que el mayor porcentaje de actuaciones extraordinarias se concentraron, en el ejercicio 2018 (86%), en el ámbito administrativo de las propias consellerias mientras que, en el año 2019, el 60% de las actuaciones se desarrollaron en entidades del Sector Público Instrumental.



## 2. Sobre el alcance del análisis, los problemas de funcionamiento detectados y el seguimiento y eficacia de las recomendaciones dadas

### 2.1. Sobre el alcance del análisis de efectividad

Tras la entrada en vigor de la Ley 22/2018 ya citada, se inicia un proceso de seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la IGS en sus diferentes actuaciones (denuncias, actuaciones ordinarias y extraordinarias). De conformidad con lo previsto en el apartado segundo del artículo 34 de dicha ley, la IGS solicita que, en un plazo determinado y en función del tipo de recomendación formulada, el órgano inspeccionado comunique las recomendaciones adoptadas, aquellas otras que se prevé llevar a cabo y el plazo orientativo para que se implanten o, en otro caso, la imposibilidad de llevarlas a cabo y los hechos o causas que lo imposibiliten.

En relación con este seguimiento, cabe tener en cuenta las siguientes **consideraciones** que han limitado el alcance del análisis:

**Primera.-** La obligación legal de realizar un seguimiento de las recomendaciones formuladas se inicia el 28 de noviembre de 2018. A partir de esta fecha, los órganos directivos afectados disponen de un plazo para implementar las medidas recomendadas para posteriormente informar de ellas. Dado que, con carácter general, el plazo para implementar las medidas suele ser de 6 meses o más desde la comunicación del informe definitivo de la IGS, **el plazo de seguimiento de recomendaciones formuladas en este informe se limita al segundo semestre del ejercicio 2019**, con una única excepción (un análisis organizativo realizado en 2018).

**Segunda.-** La entrada en vigor el 17 de junio de 2019 del Decreto 5/2019, de 16 de junio, del President de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias y sus atribuciones, implica un **cambio en la organización de algunos departamentos de la Generalitat y de sus órganos directivos**, lo que ha supuesto un retraso en la implementación de las medidas adoptadas y la solicitud, en algunos casos, de la ampliación de plazo para su implementación.

Junto a lo anterior, es también relevante señalar que de un total de 8 peticiones expresas recibidas en 2019 para la realización de **actuaciones extraordinarias**, 5 fueron recibidas en el último trimestre de ese año. Ello implica que el seguimiento de la implementación de las medidas adoptadas de estas 5 actuaciones deberá ser evaluado en el informe de efectividad correspondiente al ejercicio siguiente. Las 3 actuaciones extraordinarias restantes finalizadas se encuentran en plazo para su implementación, por lo que la evaluación de su eficacia también deberá ser analizada en el ejercicio 2020.

En relación con las **actuaciones ordinarias** realizadas en el ejercicio 2019, a fecha de elaboración de este informe solo corresponde el seguimiento de las recomendaciones en un tercio de las actuaciones realizadas por los dos motivos que se exponen a continuación. En primer lugar, el seguimiento de las recomendaciones formuladas en aquellas actuaciones de carácter transversal



que afectan a la totalidad de consellerías y entidades del Sector Público Instrumental – referidas a las materias de contratación y subvenciones y que representan un tercio de las actuaciones realizadas - se va a realizar con nuevas actuaciones de verificación por parte de la IGS a ejecutar en los ejercicios 2020 y 2021. En segundo lugar, otro tercio de las actuaciones realizadas en el ejercicio 2019 se encuentran en plazo de implementación de las recomendaciones formuladas, por lo que deberán ser evaluadas en el informe de evaluación del ejercicio siguiente (2020).

Las consideraciones anteriores justifican que, **en relación con el seguimiento y eficacia de las medidas implementadas, solo se incluyan** aquellas actuaciones en las que la IGS ha realizado una visita de comprobación de su implementación, las que los centros directivos competentes han informado de las actuaciones implementadas en la fase de alegaciones antes de la emisión del informe definitivo o en las que, durante el segundo semestre del año 2019 ha vencido el plazo para su adopción o justificación de los motivos de su no ejecución. El informe de evaluación anual del ejercicio 2020 será el primer ejercicio en el que se podrá evaluar la efectividad de las medidas recomendadas por la IGS durante un ejercicio completo.

En cumplimiento de la normativa en vigor, se expone a continuación un resumen de los principales problemas detectados durante la realización de la actuación inspectora realizada por la IGS en ejecución del Plan IGS\_2018-2019, así como el seguimiento y eficacia de las recomendaciones formuladas en los informes a los que nos referimos en el párrafo anterior. El detalle completo de todas las conclusiones y recomendaciones formuladas en los informes de actuación de la IGS, se publican mensualmente y pueden ser consultadas en el apartado “fichas resumen de la actividad desarrollada por la IGS” a través del siguiente enlace: <http://www.justicia.gva.es/es/web/planificacion-estrategica-calidad-y-modernizacion/inspeccion-de-servicios>.

## 2.2. Problemas de funcionamiento detectados

Entre los principales problemas de funcionamiento detectados cabe señalar los siguientes:

### 2.2.1.- Derivados de actuaciones extraordinarias

- Como resultado de la investigación ante **posibles actuaciones constitutivas de una falta disciplinaria** e ilegalidad en el cumplimiento de sus funciones por parte de un funcionario se verificó la necesidad de que el órgano competente debía clarificar las tareas y funciones que corresponden al puesto de trabajo e incluso arbitrar todas las medidas necesarias, incluyendo las de carácter organizativo. Entre otras observaciones, se comunicó la necesidad de avanzar hacia estructuras organizativas que concentren un mayor número de recursos y en las que se posibilite el trabajo en equipo y una dirección más profesionalizada y de mayor nivel, que ejerza una dirección y control efectivos del trabajo realizado por todo el personal.
- En relación con una investigación sobre posibles irregularidades relacionadas con la **selección temporal de personal de carácter asistencial** perteneciente al ámbito de gestión de función pública se detectó, entre otros, la necesidad de realizar un esfuerzo de regulación y de gestión



que garantice el respeto pleno de los principios de igualdad, capacidad, mérito y publicidad, en el acceso temporal al empleo público. Asimismo, se observó que el nombramiento de personal interino para la cobertura de tres puestos se había llevado a cabo mediante un sistema selectivo que no se ajustaba al reglamentariamente establecido.

A la vista de las medidas adoptadas durante el transcurso de la actuación (ver detalle en el apartado “seguimiento y eficacia de las recomendaciones formuladas”), desde la IGS no se efectuaron nuevas recomendaciones, sin perjuicio de que pueda realizarse a futuro el oportuno seguimiento.

- Tras la detección de algunas incidencias en la **revisión de la tramitación de determinados contratos** afectados en relación con los principios y normas de contratación aplicables a una entidad del Sector Público Instrumental de la Generalitat (SPI), la IGS planteó recomendaciones en materia de revisión de criterios de solvencia excesivamente restrictivos, celeridad en materia de publicidad de las modificaciones admisibles en los pliegos, así como de emisión de instrucciones internas de contratación.

- Tras la detección de diversas debilidades en relación con el trámite de informe agronómico, que debe ser emitido por la Generalitat en la solicitud de **licencias urbanísticas** municipales para la instalación en el medio rural de actividades productivas en **suelo no urbanizable**, se elaboraron diversas recomendaciones orientadas a la actualización de la normativa en vigor, el refuerzo de la estructura administrativa, la coordinación entre las direcciones territoriales y emisión de instrucciones sobre criterios interpretativos, así como iniciar la instrucción de un expediente disciplinario.

- Se constató la existencia de posibles irregularidades en la **contratación temporal** realizada por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, para la cobertura temporal, mediante **nombramiento de personal interino**, de cinco puestos de trabajo. Dichas irregularidades obedecían tanto a defectos formales no invalidantes (deficiencias en la planificación de los recursos humanos) como a un posible incumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad en la cobertura de los puestos analizados. Derivado de la actuación realizada, se recomendó la valoración sobre la conveniencia de una revisión de oficio de la convocatoria realizada y establecer los medios adecuados para evitar convocar procedimientos de selección de carácter excepcional.

- Tras haberse constatado en el Consorcio Hospital General Universitario de Valencia la existencia de presuntas deficiencias en la **contratación temporal de personal facultativo** que guardan relación con la utilización que se hace del procedimiento selectivo excepcional previsto en las normas reguladoras para los casos en los que se necesita personal con conocimiento y experiencia específicos, se plantean diversas acciones entre las que cabe mencionar: la necesidad de revisar y completar este procedimiento para regular la publicidad, los plazos para presentar solicitudes o alegaciones y el contenido mínimo de las convocatorias; la normalización y homogeneización de las propuestas que motivan y justifican este procedimiento excepcional; evitar hacer una utilización abusiva de este procedimiento limitado a la atención de necesidades



urgentes y sobrevenidas; diseñar y ejecutar planes formativos en los diferentes servicios dirigidos a reducir o minimizar la necesidad de contar con perfiles específicos de facultativos; mejorar y aumentar los medios de comunicación utilizados con los integrantes de las bolsas; eliminar de las convocatorias la cláusula que indica la imposibilidad de subsanar la falta de documentos que acrediten los méritos; establecer una puntuación mínima de méritos específicos; regular y justificar debidamente las actualizaciones y ampliaciones de bolsas de empleo temporal; establecer controles dirigidos a evitar contratar personal temporal sin respetar las normas establecidas e iniciar diligencias previas en orden a determinar si pudiera derivarse la exigencia de responsabilidades disciplinarias.

- Se detectaron problemas relacionados con el **control de acceso en el archivo central** de la entonces conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo y la conveniencia de dictar una instrucción sobre el funcionamiento de los archivos situados en la conselleria y sobre la importancia y necesidad de su buen mantenimiento y conservación para los propios gestores. Igualmente, entre las recomendaciones que se proponen al centro de archivo de Riba-roja entre las que se encuentran las siguientes: la conveniencia de acometer la realización de un inventario exhaustivo del depósito en que se guardan los expedientes de la antigua agencia valenciana de la energía y que se documente mediante los correspondientes formularios cualquier salida de documentación del archivo; la separación de documentación de la Dirección General de Energía y al servicio territorial de Energía; así como agilizar la dotación de personal.

- Del **análisis y autoevaluación de los riesgos** en el procedimiento abierto del **área de contratación** de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR) deriva la necesidad de realizar una planificación de las acciones a implantar para corregir debilidades en los sistemas de control interno de la gestión al objeto de minimizar los riesgos y así poder prevenir irregularidades. En particular, la entidad debería realizar y aprobar un Plan de Minimización de Riesgos en el que se detallan los controles o medidas que se van a implantar para reducir el valor resultante de la autoevaluación en los 16 riesgos detectados que superan el umbral de riesgo objetivo.

- A pesar de no apreciarse una irregularidad invalidante en el **procedimiento de selección de auditor interno** convocado por la empresa pública Valenciana de Aprovechamiento Energético de Residuos, S.A. (VAERSA), se observó que el manual de procedimiento de selección de personal aprobado por la empresa no incluía las convocatorias de promoción interna de puestos estructurales y, respecto al resto de procedimientos, requería una mejor regulación. Las medidas adoptadas por la Dirección han sido detalladas en el siguiente apartado de este informe.

- Tras la valoración de si determinadas actividades se realizaron en base al **régimen previsto para el ejercicio de actividades compatibles** para el personal al servicio de la administración del Consell, se consideró como debilidad la no inclusión en la normativa aplicable de ningún tipo de obligación para que la autorización para el ejercicio de actividad docente de los empleados



públicos sea puesta en conocimiento expreso del órgano competente en materia de personal para su inscripción en el registro de personal o que, como mínimo, sea puesta en conocimiento de la persona que ostente la jefatura inmediata del personal afectado.

- Del resultado de la elaboración de un diagnóstico del funcionamiento del **Registro de Uniones de Hecho** de la Comunitat Valenciana se detectó que, ante el incremento en el número de solicitudes de inscripción, se hace necesaria la adopción de medidas para agilizar su tramitación.

En relación con la normativa vigente en la Comunitat Valenciana se concluyó la conveniencia de valorar la elaboración de una nueva regulación.

- Tras la elaboración de un **diagnóstico de la situación en materia de personal** de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias (AVSRE) ante una situación de falta de cobertura de los puestos de la secretaria técnica que permitan el desempeño de las funciones horizontales propias de la entidad, se recomienda, por una parte, con carácter excepcional y temporal, la delegación formal de determinadas atribuciones en materia de personal, de ordenación y ejecución de los pagos a terceros y de gestión ordinaria en otros departamentos de la Administración del Consell y, por otra parte, la revisión del modelo de funcionamiento de este organismo en base a los principios de eficacia y eficiencia que debe regir a la administración pública.

#### 2.2.2.- Derivados de actuaciones ordinarias

- En el ámbito de las **subvenciones por concurrencia competitiva**, se han identificado factores que pueden favorecer la aparición de riesgos de ineficiencia y de posibles irregularidades y/o malas prácticas administrativas en el proceso de gestión de este tipo de subvenciones en base al análisis de los siguientes aspectos: la fecha de publicación de las convocatorias de las subvenciones; el grado de utilización de herramientas tecnológicas que permitan la administración electrónica; el diseño y ejecución del Plan de control de cumplimiento de la finalidad de la subvención; el grado de ejecución presupuestaria; la existencia de financiación europea; la tipología de los beneficiarios y la consideración de ayuda de estado. Entre los principales problemas, cabe mencionar:

- Una evidente relación causa efecto entre una fecha de publicación tardía de la convocatoria de subvenciones y un grado de ejecución presupuestaria bajo.
- Un alto porcentaje de convocatorias no disponen de herramientas de gestión y ello genera una mayor carga de trabajo para los órganos gestores.
- La existencia de problemas en la integración de algunas funcionalidades de las herramientas tecnológicas y la necesidad de utilizar herramientas integradas en la aplicación de gestión.
- Las incidencias detectadas en la aprobación y ejecución de un Plan de Control en relación con la comprobación material de la efectiva realización de la actividad, la existencia de la condición o la finalidad de la subvención, en cumplimiento de la normativa aplicable.





- La necesidad de revisar los datos que contiene la aplicación corporativa de subvenciones que recoge la información a suministrar a la base nacional de subvenciones respecto al importe de concesión al objeto de poder calcular el grado de ejecución presupuestaria.
- Un menor grado de ejecución presupuestaria detectado, en primer lugar, en las subvenciones de capital, en segundo lugar, en las subvenciones corrientes gestionadas por las entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat y finalmente, en las subvenciones corrientes gestionadas por la Administración de la Generalitat.
- La existencia de un alto número de beneficiarios de subvenciones evaluados con un riesgo alto y medio en ineficiencia en el proceso de gestión de las subvenciones.
- La necesidad de incrementar los controles en aquellas subvenciones que cuentan con financiación europea y las que son consideradas ayudas de estado.

- En el ámbito de la **contratación de las entidades del Sector Público Instrumental**, se ha constatado la necesidad de implantar un Plan de minimización de riesgos del proceso de contratación, para cada uno de los siguientes factores de riesgo definidos como prioritarios: riesgo de no planificar anualmente los contratos; riesgo de no declaración de un conflicto de interés; riesgo de no disponer de un manual de procedimientos; riesgo de no corrección de las incidencias detectadas en los informes de auditoría y riesgo de falta de capacidad y experiencia profesional.

Asimismo, se han detectado otras situaciones entre las que cabe mencionar:

- A pesar de que la licitación electrónica es obligatoria desde la entrada en vigor de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), se ha podido constatar que no todas las entidades están cumpliendo con este precepto, alegando dificultades técnicas, de formación o de recursos humanos.
- Resulta indispensable que todas las entidades dispongan de un sistema de información para la gestión de expedientes de contratación, tanto para los menores como para el resto de los contratos, que permita la gestión del expediente electrónico, que incorpore interoperabilidad y que garantice la seguridad de la información. Aquellas entidades que ya disponen de una aplicación propia de gestión de expedientes de contratación deben realizar las adaptaciones necesarias para cumplir con estos requisitos.
- Se considera conveniente establecer un sistema similar al de caja fija para todas las entidades del sector público instrumental, ya que esto simplificaría la comunicación de datos al Registro de Contratos y al Perfil del Contratante para aquellos contratos de importe inferior a 5.000 euros, dada la excepción establecida en los artículos 64 y 346 de la LCSP.

- Entre las principales conclusiones del análisis realizado sobre la **gestión del patrimonio de la Generalitat** cabe mencionar las siguientes:

- El encargo de gestión realizado para actualizar la información del Inventario de Bienes Inmuebles de la Generalitat supone un avance en dicha actualización, debe terminar la incorporación de datos a la aplicación IPAGE y que se acometan las actuaciones de



regularización precisas, así como que se implementen medidas que eviten su desactualización futura. Además, se recomienda adoptar medidas para garantizar que los organismos públicos del sector público instrumental remitan anualmente la información sobre sus inventarios al órgano competente.

- Es conveniente que se estudie y se refuerce la estructura de personal y que se elaboren instrucciones, manuales de procedimiento o similares de los procedimientos con mayor carga de trabajo, para mejorar los sistemas de gestión y transmisión del conocimiento.
- Debería procederse a la elaboración de un plan para abordar la gestión del procedimiento de declaración de heredera abintestato de la Generalitat y el complejo procedimiento de liquidación de dichas herencias y reducir el número de expedientes abiertos.
- Debería mejorarse la información publicada en el portal de transparencia de la Generalitat (GVA Oberta) y en la página web de la conselleria competente en materia de patrimonio. Incluida la mejora que se alinea con las buenas prácticas que realizan otras administraciones de dar publicidad a los contratos y negocios patrimoniales realizados.
- Se recomienda analizar y mejorar la aplicación corporativa utilizada en la gestión del Inventario y en la gestión de los expedientes patrimoniales.
- Se considera conveniente la regulación de determinados supuestos y aspectos para mejorar la seguridad jurídica.
- Debería iniciarse la elaboración de un armazón normativo y organizativo que planifique, impulse y coordine la optimización del patrimonio de la Generalitat para mejorar la eficiencia.

- Se han identificado los riesgos más importantes en la tramitación de los **procesos selectivos en el ámbito del personal** docente no universitario, sanitario y de la administración del Consell, señalándose los siguientes:

- Riesgos por la adecuación entre la tipología de las pruebas y las necesidades de los perfiles profesionales a seleccionar, para lo que podría incorporar un procedimiento para definir las necesidades de los recursos humanos a seleccionar, abundar en pruebas comunes para conocimientos generales y adoptar procedimientos seguidos por la Unión Europea.
- Riesgos por el sistema seguido para la formulación de preguntas, por lo que se podría implementar un sistema de selección aleatorio de preguntas.
- Riesgos por conocimiento excesivo de información sensible, debiéndose reducir al máximo el manejo de información sensible en los centros de trabajo y valorar la dedicación exclusiva por parte del personal que se integra en los tribunales de selección.
- Riesgos de excesiva subjetividad en las valoraciones, debiendo establecerse y publicitarse los criterios de evaluación con carácter previo e implantar mecanismos homogéneos de corrección de las puntuaciones otorgadas.
- Riesgos sobre posibles conflictos de interés, prestando especial atención a las convocatorias de cuerpos especializados, con mayor riesgo de endogamia por la concurrencia de relaciones previas entre candidatos y examinadores.



- Entre las conclusiones alcanzadas como resultado de la **revisión de los procedimientos de autorización y control de las compatibilidades del personal empleado público** de los tres sectores principales de gestión de personal de la Generalitat (sanidad, educación y función pública), cabe mencionar las siguientes:

- La actualización del marco normativo, el diseño de nuevas aplicaciones informáticas, la implementación de la tramitación electrónica o la digitalización de la documentación y la comunicación entre los servicios de personal y los órganos responsables de autorizar las compatibilidades, podría simplificar los trámites y mejorar considerablemente la capacidad de efectuar controles.
- Debería disponerse de una herramienta de gestión de los expedientes de compatibilidad que permita ofrecer en cada momento una información actualizada sobre las autorizaciones vigentes. Como mejoras relevantes se debería tener en cuenta la remisión electrónica de datos entre administraciones, la integración entre las distintas bases de datos utilizadas, la implementación de un procedimiento telemático específico y la mejora de la publicidad activa bajo criterios de mayor facilidad de búsqueda y reutilización.
- La información disponible en materia de compatibilidades para el empleado público en la página web y en el catálogo de trámites y servicios de la Generalitat debería mejorarse, incidiendo en aspectos tales como normativa aplicable, modelo de solicitud, guía de tramitación...etc.
- La información sobre las resoluciones de compatibilidad publicadas en el portal de Transparencia de la Generalitat debería ser homogénea.

- El resultado de la **evaluación del grado de implantación de las auditorías internas en las Entidades del Sector Público Instrumental** de la Generalitat se agrupa en tres ámbitos: la normativa reguladora de la auditoría interna, la creación y cobertura de los puestos de auditor/a interno/a y el modelo de control interno de las entidades, cuyas principales recomendaciones se resumen a continuación:

- Revisar la normativa en vigor para establecer la obligatoriedad del auditor/a interno/a en una norma que afecte a todas las entidades que cumplan los mismos requisitos, con independencia de su fecha de creación o de lo que establezca su normativa específica.
- Adoptar las medidas oportunas para agilizar los plazos de creación y cobertura de los puestos de auditor/a interno/a, considerando que, a fecha de emisión del informe, el 40% de las entidades obligadas disponían de un/a auditor/a interno/a en su plantilla.
- Reforzar el control interno de las entidades, de manera que la auditoría interna colabore estrechamente con el máximo órgano de gobierno de la entidad, los departamentos internos que deban aplicar las medidas preventivas o correctoras que procedan y los órganos directivos de la conselleria con competencias en materia de sector público instrumental, para lo que se deberían ejecutar actuaciones tales como la elaboración de instrucciones de obligado cumplimiento tanto de carácter general como específico,



atendiendo a las particularidades de las distintas entidades; reuniones periódicas de seguimiento; definición de responsabilidades del auditor/a interno, etc.

Las medidas adoptadas por el órgano competente han sido detalladas en el siguiente apartado de este informe.

- Como resultado de la realización de un **Análisis Organizativo del Centro de Recepción de Menores** de Buñol se objetivaron y pusieron de manifiesto una serie de problemas y disfunciones que **motivaron la adopción urgente de mejoras** por parte del departamento competente en materia de Inclusión y Políticas Inclusivas que vino a corregir muchas de las deficiencias encontradas (**VER punto 2.3.2.e, en el apartado siguiente**). Las conclusiones de dicho análisis se resumen a continuación:

- La recepción de los menores en situación de desprotección en la provincia de Valencia arrastraba desde hacía años una problemática de insuficiencia e inadecuación de medios que podría calificarse de estructural, acentuada por el continuo incremento en la llegada de menores extranjeros no acompañados, la falta o insuficiencia de recursos especializados de derivación y unas limitaciones estructurales en la adecuación de las plantillas a las necesidades reales.
- El centro tenía muchas dificultades para alcanzar un funcionamiento normalizado: mala ubicación, continua sobreocupación, personal insuficiente y, en algunos casos, inadecuado y ausencia de definición de dinámicas básicas para un funcionamiento ordenado del centro.
- Las rigideces que se producen en la administración suponen, en ocasiones, un obstáculo para garantizar la adaptabilidad de los recursos a las necesidades reales de atención de menores en situación de desprotección.
- La interacción entre los tres ámbitos (de servicios sociales, educación y sanidad) no siempre ha estado debidamente normalizada y protocolizada. Se ha progresado, pero se debe seguir avanzando en cuestiones básicas de asistencia médica y escolarización.

Asimismo, el informe incluyó una serie de propuestas de mejora concretas referidas a la organización, dirección y planificación del centro; gestión de recursos humanos; gestión de recursos físicos, materiales y de información; relaciones de alianza y colaboración; y actividades desarrolladas y resultados obtenidos.

## **2.3. Seguimiento y eficacia de las recomendaciones formuladas**

### **2.3.1.- Actuaciones específicas de seguimiento incluidas en el Plan IGS 2018-2019**

El trabajo realizado en estas actuaciones ha consistido en analizar la información obtenida sobre el grado de implementación de las medidas adoptadas como consecuencia de los informes emitidos previamente por la IGS y, en su caso, de las razones que han impedido o dificultado su efectiva aplicación.



A continuación se detalla el grado de implementación de las recomendaciones formuladas en las tres actuaciones de seguimiento realizadas:

**a) Evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones dictadas como resultado de la actuación de inspección realizada en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Valencia (IMLCFV) en el año 2017 (22 de diciembre de 2017) (actuación 7.1 Plan IGS 2018-2019).**

En relación con el seguimiento del cumplimiento de las medidas recomendadas en 2017, se ha comprobado que ha existido un alto grado de cumplimiento de las mismas. Las medidas que fueron recomendadas se agruparon con relación a 5 aspectos principales que fueron analizados en su momento: 1) Organización de guardias. 2) Expedición de certificados de incineración. 3) Realización de tratamientos de conservación y acondicionamientos, 4) Utilización de las dependencias cedidas al IMLCFV. 5) Responsabilidades exigibles al personal del IMLCFV.

El informe destaca las medidas correctoras ya adoptadas por la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública a través de su dirección general de Justicia y sus IMLCF, fruto de las recomendaciones en su día dictadas en el informe emitido en 2017, en particular las relativas a:

- La organización de las guardias médicas que se han normalizado.
- La expedición y cobro de certificados médicos de incineración han dejado de realizarse (fruto de esta medida se estima un ahorro para la ciudadanía de 1,5 millones de €).
- La realización y cobro de tratamientos de conservación en cadáveres judiciales, en las instalaciones cedidas al IMLCFV, han dejado de hacerse a la vez que se están revisando y actualizando todas las resoluciones de compatibilidad concedidas a profesionales médico forenses de las tres provincias.
- La utilización de espacios en el Tanatorio Municipal por parte del IMLCFV han sido clausuradas (tras la denuncia del convenio con el Ayuntamiento de Valencia que amparaba la correspondiente cesión de instalaciones) y han sido sustituidas por otras al amparo de un contrato específico.
- Se han atendido las recomendaciones dadas en su día en orden a exigir y depurar, en su caso, las correspondientes responsabilidades disciplinarias que podían derivarse de las irregularidades y malas prácticas en su día detectadas.

Adicionalmente, este informe de seguimiento vio ampliado su objeto y alcance inicial a las provincias de Alicante y Castellón, razón por la cual contiene nuevas recomendaciones cuyo grado de cumplimiento serán evaluadas en un ejercicio posterior.

**b) Actuación de seguimiento de la tramitación de expedientes sancionadores por parte de la Dirección Territorial de Alicante de la actual Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica (actuación 7.2 Plan IGS 2018-2019).**

Actuación que tuvo su origen en la tramitación de una denuncia que dió lugar a la emisión de informe el 14 de julio de 2017.



Teniendo en cuenta los datos analizados sobre la evolución de la tramitación de los expedientes sancionadores, se considera que la evolución ha sido muy favorable y que se ha conseguido encauzar el retraso detectado en su momento. Puntualmente continuaría existiendo un retraso que afectaría a los expedientes sancionadores de montes, pero también se nos ha informado que se estarían realizando mejoras en la herramienta informática de gestión de dichos expedientes con lo que se considera que se trata de una mejora que se encuentra en periodo de implantación.

Por otra parte se advierte que, siguiendo una de las recomendaciones del informe, también se ha procedido a clarificar la dependencia funcional de los agentes medioambientales y se han dictado las disposiciones normativas para regularizar la situación relativa a la realización de actividades económicas sobre una especie invasora.

**c) Evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones dictadas como resultado de la actuación de inspección realizada en materia de gestión de puertos** (actuación 7.3 Plan IGS 2018-2019).

Del seguimiento realizado a las recomendaciones formuladas en el informe relativo a la gestión del órgano directivo competente en la materia con respecto a tres puertos de la Comunitat Valenciana (puertos de Benidorm, Calpe y Denia), cabe señalar lo siguiente:

- En relación con la motivación de actos discrecionales y deber de respuesta, se ha observado un esfuerzo por atender la necesidad de motivación de todo acto administrativo y la adopción de una estructura básica que permite plasmar de forma más adecuada dicha fundamentación. No obstante, el órgano no ha sido dotado de más personal con una adecuada formación en materia de ejercicio de potestades discrecionales de las administraciones públicas y de procedimiento administrativo común, tal y como se recomendó por esta inspección. Desde la emisión del informe de inspección, se han diseñado cinco nuevos trámites PROP, circunstancia que pone de manifiesto un cambio en la gestión dirigido a aportar mayor normalización.
- Sobre la transparencia, la incorporación de procedimientos de concurrencia competitiva para la adjudicación de concesiones en espacios portuarios demandados por varios operadores, así como la incorporación de un trámite PROP de autorización administrativa para la ocupación del dominio público portuario es una muestra de un cambio en la sistemática de trabajo por parte del órgano gestor que introduce mayor transparencia en la gestión. Asimismo, también se están realizando gestiones por parte del órgano gestor para que sean accesibles a través de la página web las listas de espera de amarres públicos.
- Sobre la responsabilidad disciplinaria, se ha cumplido con la obligación de iniciar el procedimiento necesario para determinar la exigencia de posibles responsabilidades disciplinarias.



- En el puerto de Benidorm, se da por cumplida la recomendación derivada del hecho de que no constaba en el expediente la información justificativa sobre el planteamiento del procedimiento de pública concurrencia realizado.
- En el puerto de Calpe, no se ha atendido la recomendación de revisión de algunas de las autorizaciones concedidas. En este punto se mantiene una discrepancia con la IGS que ha sido objeto de nueva recomendación.
- En el puerto de Denia, se reiteran las recomendaciones realizadas sobre la necesidad de avanzar en la normalización de la gestión, ya iniciada por el órgano competente, mediante el diseño de procedimientos PROP, manuales de procedimientos y formación del personal.
- En relación con el personal, los problemas de dotación de personal adecuado y suficiente para el desempeño de las funciones asignadas a la subdirección general no han mejorado desde la emisión del informe de 2017 hasta la actualidad. Se ha realizado alguna mejora con algún puesto nuevo y alguna reclasificación pero, al mismo tiempo, se han producido traslados y jubilaciones. En definitiva, el personal sigue siendo insuficiente para que el órgano administrativo pueda desempeñar con normalidad todas sus funciones.
- Por último y en relación con la liquidación de las tasas, considerando la especialidad del asunto y de acuerdo con el órgano gestor, se ha iniciado en el ejercicio 2020 una actuación específica dirigida a analizar la problemática detectada.

### 2.3.2.- Medidas adoptadas comunicadas por los órganos inspeccionados en respuesta a las recomendaciones formuladas por la IGS.

En relación con el estado de situación de las recomendaciones formuladas para su adopción, en su caso, en el segundo semestre del ejercicio 2019, los órganos destinatarios han informado lo siguiente:

a) En la fase de alegaciones en una investigación sobre posibles irregularidades relacionadas con la **selección temporal de personal de carácter asistencial**, el órgano competente informó de la adopción de varias medidas, haciéndose constar en el informe de la IGS una valoración muy favorable a la disposición mostrada por la Dirección General de Función Pública. Entre las medidas, cabe señalar:

- En el proyecto de orden de la nueva regulación de las bolsas de empleo temporal se incluye un apartado destinado a regular la situación de los candidatos facilitados por los servicios públicos de empleo y colegios profesionales.
- La Orden 1/2018, de 23 de marzo, por la que se establecen los procedimientos de autorización en materia de gastos de personal facilita la planificación sobre el funcionamiento y seguimiento de las bolsas.
- Se manifiesta la intención de solicitar informe a la abogacía sobre la aplicación de los principios generales de acceso al empleo público en relación con el nombramiento de personal interino para la cobertura de los tres puestos investigados.
- El órgano competente confirma que la comisión de seguimiento de la bolsa de trabajo solo podrá adoptar acuerdos siempre que se lo atribuya la orden reguladora.



b) En relación con el **procedimiento de selección de auditor interno** convocado por VAERSA, la entidad ha comunicado que:

- Los procesos de selección de la entidad, con independencia de su forma de provisión, son accesibles a la ciudadanía.
- Existe un borrador del nuevo manual de selección de personal que, una vez aprobado, será remitido a la IGS.
- Se encuentra en fase de consideración que las decisiones aprobadas en la Comisión de Negociación se limiten a aspectos generales de procedimiento y no a cuestiones de fondo de procesos concretos.

c) En relación con la **evaluación del grado de implantación de las auditorías internas en las Entidades del Sector Público Instrumental** de la Generalitat, la Dirección General con competencia en esta materia ha informado lo siguiente:

- Mediante modificación del artículo 99 de la Ley 9/2019, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, desde el 1 de enero de 2020; se ha ampliado el número de entidades del SPI (excluidos organismos autónomos y consorcios) que deben cumplir con la obligación de contar con un/a auditor/a interno/a en su plantilla, ascendiendo a 21. Además, ese centro directivo podrá acordar que otros entes puedan disponer también de auditor/a interno/a.
- A fecha de su comunicación, existen 17 entidades con el puesto de trabajo de auditor/a interno/a incluido en sus relaciones de puestos de trabajo, impulsado por una función proactiva por parte de ese centro directivo. En lo que se refiere a la cobertura de esos puestos, dadas las dificultades encontradas y en el ejercicio de las funciones atribuidas a la Comisión de Seguimiento del III Acuerdo de la Comisión de Diálogo Social del Sector Público Instrumental de la Generalitat, se informa que, junto con otras medidas, se ha propiciado, en algún caso, la cobertura provisional del puesto vacante con personal procedente de alguna bolsa de empleo ya constituida en otra entidad del SPI, con el objetivo de que las entidades puedan cubrir esos puestos lo antes posible.
- En relación con las labores de coordinación y seguimiento, han mantenido diversas reuniones con los auditores internos de forma individualizada en cada entidad, así como de forma colectiva en coordinación con la Intervención General, impulsándose también las actividades formativas.
- En el marco de la futura Ley del Sector Público se tendrá oportunidad de hacer una revisión más profunda del modelo de control interno de las entidades y desarrollar, a través de las correspondientes normas reglamentarias, todos aquellos aspectos que permitan establecer un perfil más objetivo y concreto de las funciones y tareas que son inherentes a su actividad.

d) Durante la fase de alegaciones al informe provisional del análisis de la **gestión del patrimonio de la Generalitat**, el centro directivo con competencia en la materia ha informado de la





implantación de recomendaciones cuyo cumplimiento se ha iniciado incluso antes del informe definitivo:

- La incorporación de medios personales a partir de 2019 ha mejorado la digitalización de los expedientes en la aplicación informática.
- Se está ultimando, junto con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC), la incorporación de un sistema de actualización automática de valoraciones y un visor dinámico de los inmuebles en la aplicación corporativa.
- Ha mejorado la información publicada en la página web de la conselleria, sobre todo, en relación con los expedientes de declaración de heredera abintestato de la Generalitat, subsanándose en parte también las referencias que figuraban sobre los pliegos antiguos.
- Se está procediendo a regularizar la naturaleza de bienes de abintestato a patrimoniales.
- Se han implantado unas instrucciones para informar al denunciante del estado de la declaración y la liquidación.
- Se va a proceder a solicitar la ampliación de la actual estructura de la Subdirección General de Patrimonio mediante la creación un Servicio de Optimización, otro Servicio para la Gestión de Herencias Intestadas y el reforzamiento de las Secciones que integran el actual Servicio de Patrimonio Inmobiliario.
- Las próximas subastas de inmuebles se publicarán en el portal de transparencia de la Generalitat (GVA-Oberta), junto con la página web de la conselleria y el DOGV.

e) Derivado del **Análisis Organizativo del Centro de Recepción de Menores** de Buñol, se adoptaron las siguientes mejoras:

- En el ámbito organizativo, se produjeron cambios en la dirección territorial competente, así como en la dirección del propio centro de recepción de menores, y se creó un nuevo puesto funcional para asumir la coordinación del centro.
- El centro de recepción pasó de nuevo a ser un centro de acogida con 24 plazas, muy por debajo del número de plazas que se llegaron a alcanzar como centro de recepción y con unas necesidades distintas.
- Se realizaron contratos de emergencia para ampliar el número de plazas de recepción de menores (hasta 40) en otro centro y la previsión de apertura de un centro más de recepción de menores con 84 plazas.
- Por último, en materia de cooperación, desde el ámbito educativo se adoptaron inmediatas medidas para garantizar el mantenimiento de recursos y aulas educativas en el centro y, en el ámbito sanitario, se elaboró y aplicó un específico “Procedimiento de actuación para la atención sanitaria de los niños, niñas y adolescentes que entran en el sistema de protección de menores de la Generalitat Valenciana”.

#### 2.4. Otras acciones de comunicación de las actuaciones

Sin perjuicio de la remisión de los informes elaborados por la IGS a sus destinatarios y de su traslado a aquellos otros departamentos que se considere conveniente por la materia o las



conclusiones alcanzadas, desde la IGS se han realizado diversas acciones de comunicación, entre las que cabe mencionar las que se señalan a continuación.

El 24 de enero de 2018, la IGS presentó, en la reunión de la **Comisión Técnica de Coordinación en materia de Transparencia**, las principales recomendaciones y conclusiones del informe de cumplimiento de las obligaciones de difusión de información de la Ley 2/2015, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana en lo que se refiere a las obligaciones de difusión de información que están reguladas en el artículo 9 del Capítulo I de la citada ley (obligaciones de publicidad activa). El alcance de esta actuación se extendía tanto a la Administración de la Generalitat como a las entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat.

En base a lo acordado en la reunión de la **Comisión Coordinadora de los Órganos y Unidades de Inspección y Control** celebrada en julio de 2018, se remitió el informe del análisis organizativo del centro de recepción de menores de Buñol a las inspecciones sectoriales competentes en materia de servicios sociales, educación y sanidad, que habían participado en el desarrollo de esa actuación.

A requerimiento de un **Juzgado**, el 1 de abril de 2019 se remitió el informe de la IGS sobre una investigación realizada tras la presentación de una denuncia.

En relación con la **actuación de seguimiento realizada en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Valencia (IMLV)**, actuación ampliada en sus objetivos y alcance final a las provincias de Alicante y Castellón, tras su finalización, se realizaron dos reuniones específicas de presentación de conclusiones y recomendaciones con la **Subdirección General de Modernización de la Justicia** (16 de diciembre de 2019) y con la **Subsecretaría de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y sus tres direcciones territoriales** (20 de diciembre de 2019). Adicionalmente, con anterioridad y en el informe inicial elaborado en 2018 objeto de seguimiento, también se dirigieron recomendaciones que afectaban al ámbito local (**Ayuntamientos de Valencia y Vila-Real**) y se cursaron sendas comunicaciones, a la **Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Valencia**, dependiente del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, y a la **Delegación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de Valencia**.

Finalmente, en la sesión constitutiva de la **Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y malas Prácticas (CIPIMAP)** del 11 de febrero de 2020 se presentó el informe de análisis de subvenciones concedidas por concurrencia competitiva en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental elaborado por la IGS.



## VII. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS

Incluimos en este apartado, en cumplimiento de la previsión contenida en el Artículo 29 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, un específico informe, el primero que se realiza desde la entrada en vigor de la ley, referido a la **evaluación periódica del sistema de alertas**. En relación con él nos pronunciamos, en diferentes subapartados, sobre el origen y alcance del sistema, sobre las bases de datos que incorpora en la actualidad, sobre las imprescindibles colaboraciones que requiere de distintos organismos e instituciones, sobre las herramientas informáticas utilizadas y sobre los primeros resultados obtenidos en su despliegue.

### 1. Origen y alcance del Sistema de Alertas.

Este específico informe, que incluimos en esta evaluación de resultados tras concluir la ejecución del plan de la IGS 2018-2019, recoge, dando continuidad al avance que ya hicimos en el informe de evaluación de resultados realizado en 2019 tras el primer año de ejecución del plan, la primera evaluación periódica del sistema. No obstante hay que advertir que, como se expondrá más adelante y dado que el sistema se puso en marcha hace apenas un año, todavía no incorpora toda la información necesaria para su pleno funcionamiento.

Sobre el alcance señalar que **el sistema de alertas empezó a funcionar oficialmente el día 8 de febrero de 2019**, día siguiente a la publicación en el DOGV de la Resolución de 31 de enero de 2019, del entonces conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se establece la entrada en vigor del capítulo primero del título segundo de la Ley 22/2018, relativo al sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

A partir de ese momento se empezó a utilizar el sistema denominado “de producción”, es decir, una versión inicial del sistema definitivo. Se trata de una versión que cuenta con la funcionalidad básica para permitir el almacenamiento de información, el control de acceso de usuarios y la ejecución de los procesos de extracción, transformación y carga de datos a partir de las bases de datos de los sistemas de información que gestionan los procedimientos administrativos pertenecientes a las áreas de riesgo iniciales. Sobre esta versión del sistema se deben ir incorporando los datos de las aplicaciones informáticas de gestión, y no solo los datos públicos, así como las nuevas áreas de riesgo que se vayan identificando, y los correspondientes algoritmos para la detección de irregularidades.



No hay que olvidar que, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 22/2018, “El sistema de alertas se articulará a través de un conjunto de herramientas cuya interacción permite la detección de posibles irregularidades y malas prácticas administrativas, con carácter preventivo, a partir del análisis de la información obtenida y de la evaluación de factores de riesgo que potencialmente pudieran originarlas”, es decir, que aunque existe un sistema de información central, se trata de una estructura de base de datos en la que se almacena la información que se extrae de los diferentes sistemas de gestión y es sobre esta información, tras ser tratada y transformada, sobre la que se realizan análisis de datos utilizando distintas herramientas.

A destacar también que, en apoyo del sistema y en desarrollo de la Ley 22/2018 citada, se ha aprobado y publicado el **Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental**, comisión que promoverá la coordinación y colaboración de los diferentes departamentos del Consell en el estudio y seguimiento de los riesgos de irregularidades y malas prácticas en la gestión administrativa y será la encargada de aprobar el futuro mapa de evaluación de riesgos, herramienta que permitirá la incorporación de nuevos factores de riesgos, algunos de los cuales tendrán su reflejo en el sistema informático de alertas y otros formarán parte de los “planes individuales de autoevaluación de riesgos”, como medidas preventivas a desarrollar para minimizar el riesgo existente, en relación a cada órgano y procedimiento específico.

## 2. Estado de las bases de datos.

Para la versión inicial del sistema se han incorporado las siguientes áreas y ámbitos de interés que analizamos, por separado, a continuación:

### 2.1. Área de Contratación

En materia de contratación se integró, en primer lugar, en el sistema de alertas, la información del Registro de Contratos, es decir, información pública disponible en el portal GVA-Oberta. En la actualidad se está analizando el procedimiento de integración de la información accesible desde la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), y la información del sistema corporativo de la Generalitat, GVA-CONTRATOS.

El objetivo, en este ámbito, es doble:

- Por una parte, **disponer de información del mayor número de licitaciones posible** dentro del alcance del sistema de alertas, es decir, las consellerias y las entidades del sector público instrumental, y para esto fundamentalmente contamos con el **Registro de Contratos y la PCSP**.
- Y por otra, necesitamos **información lo más completa posible de las licitaciones y adjudicaciones**, y para ello, es imprescindible incorporar la aplicación informática



corporativa **GVA-CONTRATOS**, que está siendo implantada en las consellerias y en algunos organismos autónomos.

En el momento de emitir este informe solo se ha implantado en tres consellerias: Presidencia, Vivienda y Arquitectura Bioclimática, y Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, así como en los organismos autónomos dependientes de esta última: Instituto Cartográfico y Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia. De acuerdo con la planificación comunicada por la DGTIC, en breve se incorporarán las consellerias de Educación, Cultura y Deportes, y la de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica, pero no tenemos un calendario concreto ni fecha prevista de implantación para el resto de consellerias y entidades a incorporar.

En la actualidad el sistema SALER sigue utilizando la información publicada en GVA Oberta del Registro Oficial de Contratos de la Generalitat.

Esta información permite conocer los contratos formalizados por todas las entidades pertenecientes a la Generalitat pero cuenta con las siguientes limitaciones:

- Se trata de un resumen de los datos de cada contrato.
- La incorporación de los datos al registro se produce una vez formalizados los contratos, y en muchas ocasiones con una demora considerable en el tiempo.
- No se dispone de información de licitadores que participan en las licitaciones, solo del adjudicatario.

El registro incluye, o al menos debería incluir, todos los contratos realizados. Pero la realidad es bien distinta, ya que hemos podido constatar que existen contratos fundamentalmente en el ámbito sanitario-farmacéutico que no se llegan a registrar, y no sabemos con certeza el volumen que suponen estos contratos sobre el total de contratos de la Generalitat.

Para poder aplicar los controles de riesgos identificados inicialmente, esta información es insuficiente. Es necesario conocer con más antelación las licitaciones, y es necesario disponer de más información de cada una de ellas. Para ello, consideramos como una opción necesaria para poder aplicar los procesos de prevención, la utilización combinada de las distintas fuentes.

## 2.2. Área de Subvenciones

En la versión inicial del sistema de alertas se está utilizando información existente en el registro de ayudas y subvenciones de la Generalitat (REDAS). Este sistema se utiliza para registrar la información correspondiente a todas las convocatorias de ayudas y las correspondientes concesiones, con el objetivo último de comunicar dicha información a la Base de Datos Nacional de Subvenciones.

Si bien, se ha utilizado esta información para los primeros informes desarrollados en el sistema de alertas, se está analizando la incorporación de la información existente en el sistema



corporativo de gestión de subvenciones (SUGUS), teniendo en cuenta también que desde la DGTIC se ha iniciado un nuevo proyecto para tener una nueva aplicación corporativa de ayudas y subvenciones (sistema ESTER), que sustituirá a SUGUS y que tiene como objetivo alcanzar a un mayor número de entidades. También se considera la utilización de información publicada en el Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones, fundamentalmente para contrastar ayudas de “minimis” y otros controles similares.

La incorporación de estas aplicaciones corporativas de gestión de subvenciones permitirán realizar controles relacionados con solicitantes de ayudas, y no solo con beneficiarios.

### **2.3. Área de Caja Fija**

La versión inicial del sistema utiliza información procedente de GVA Oberta, que no permite identificar los destinatarios de gran parte de los pagos registrados. Hasta la fecha, no ha sido posible incorporar la información existente en la aplicación corporativa de gestión de CAJA FIJA, para poder desarrollar nuevos algoritmos para obtener informes relativos a los indicadores de riesgo identificados inicialmente, así como para profundizar en la definición de nuevos indicadores.

### **2.4. Área de Conflicto de intereses y otras fuentes de información complementarias al resto de áreas**

Si bien no se trata de áreas de riesgo en si mismas, las consideramos como estructuras de información complementaria al resto de áreas, pues el objetivo de su utilización es poder identificar relaciones tanto entre altos cargos o funcionarios que participan en los procedimientos de gestión y las entidades adjudicatarias, beneficiarias, o participantes en trámites diversos, o bien las relaciones entre las propias entidades (grupos empresariales, relaciones de participación, etc.) para poder deducir si estas relaciones pueden alterar el resultado de los expedientes tramitados.

Las bases de datos que se utilizan o en cuya incorporación se está trabajando en este subsistema son, como exponemos en el punto siguiente y entre otras, el registro de control de conflictos de intereses, el Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME) y la información cuyo acceso nos ha facilitado el Consejo General del Notariado.

## **3. Colaboración de instituciones, organismos y entidades para la obtención de información.**

### **3.1. Oficina de Control de Conflicto de Intereses**

Se ha formalizado un tratamiento de datos conjunto con dicha oficina, con el objetivo de integrar en el sistema de alertas información proveniente del Registro de Control de Conflicto de Intereses. Esta información será de gran utilidad para realizar controles de conflicto de intereses,



y por otra parte, al complementar esta información con otras fuentes de datos utilizadas por el sistema de alertas, se podrá retornar a dicho registro propuestas de actualización cuando se detecte información incompleta o desactualizada.

### 3.2. Consejo General del Notariado

Se ha acordado (pendiente únicamente del acto formal de firma) un convenio con el Consejo General del Notariado cuya finalidad es el acceso desde la Inspección General de Servicios a dos bases de datos creadas por dicha institución: la Base de Datos de Titularidades Reales y la Base de Datos de Personas con Responsabilidad Pública. El acceso a dichas bases de datos se utilizará en las actuaciones inspectoras y se trabajará en la conexión con el sistema de alertas para su utilización en los controles de conflictos de intereses en los ámbitos de contratación y subvenciones, para el análisis de prácticas colusorias por parte de licitadores, etc.

### 3.3. Registro Mercantil

Si bien se han mantenido contactos con el Colegio de Registradores de España, en la actualidad no tenemos un acceso a la información del registro mercantil de forma directa, sino que hemos implementado dentro del proyecto SALER un sistema de lectura automatizada del Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME), a partir de la que se ha confeccionado una base de datos de relaciones entre personas y entidades, que también se utiliza en el análisis de conflictos de intereses y en un futuro se usará en el análisis de prácticas colusorias.

Para la realización de estas tareas de análisis, se ha incorporado una nueva tecnología, una base de datos orientada a grafos, que permite explorar muchas relaciones directas o indirectas entre entidades, con un rendimiento muy superior al de las bases de datos tradicionales.

## 4. Estado de los sistemas informáticos.

Como se ha mencionado al inicio de este informe, el sistema de alertas está formado por un conjunto de herramientas cuya interacción permite la detección de posibles irregularidades y malas prácticas administrativas, con carácter preventivo, a partir del análisis de la información obtenida y de la evaluación de factores de riesgo que potencialmente pudieran originarlas. El sistema en la actualidad utiliza las siguientes herramientas:

- Base de datos Oracle.
- Sistema IBM Cognos de análisis de datos.
- Base de datos de Grafos Neo4J.
- Herramienta Kettle para la extracción y carga de datos.

Además de estas herramientas, se está evaluando la utilización de la herramienta LINKURIOUS para visualización de Grafos, y la herramienta de aprendizaje automático e inteligencia artificial OpenText Magellan.



## 5. Resultados obtenidos de la explotación del sistema de alertas

Como se ha mencionado anteriormente, la versión inicial del sistema incluye algunos informes relativos a contratación y subvenciones, siendo los primeros los que más conclusiones permiten obtener dada la disponibilidad actual de datos. Por otra parte, la incorporación de nuevas herramientas, como la base de datos de grafos Neo4J aplicada al análisis de información del BORME, ha permitido investigar determinadas relaciones entre personas físicas y/o jurídicas, que han formado parte del desarrollo de determinadas actuaciones inspectoras.

Las consultas realizadas, fundamentalmente, han sido las siguientes:

- Fraccionamiento con un mismo proveedor (contratos menores).
- Fraccionamiento con distintos proveedores (contratos menores).
- Contratos mayores de CPV similares realizados al mismo proveedor.
- Contratos mayores de CPV similares realizados a distintos proveedores.
- Altos cargos adjudicatarios de contratos.
- Altos cargos beneficiarios de subvenciones.

El proceso de obtención, almacenamiento y análisis de datos representa una importante oportunidad para la prevención de irregularidades y malas prácticas desde un enfoque preventivo y transversal. Así, mediante la utilización e interconexión de los datos con los que cuenta la administración pública, se pretende identificar, prevenir y detectar situaciones de riesgo en los procesos administrativos de gestión. Sin embargo, para que el sistema de alertas tempranas pueda ofrecer datos consistentes y fiables es necesario el adecuado suministro de información. Con esta premisa básica, el sistema de alertas, junto con la elaboración de un mapa de evaluación de riesgos, los planes individuales de autoevaluación y la publicación de un código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades, constituyen los instrumentos básicos de carácter preventivo que permitirán reducir los riesgos de irregularidades o malas prácticas administrativas, con una función relevante en la necesaria colaboración y coordinación entre órganos de control.

Por su parte, se han realizado consultas utilizando los informes relativos a “Altos cargos” y su presencia en expedientes de contratación o subvenciones como adjudicatarios o beneficiarios. Los resultados de estas consultas no resultan relevantes, dado que todavía no se ha incorporado al sistema suficiente información del registro de control de conflictos de intereses. Por otra parte, la información extraída del BORME sobre relaciones entre personas físicas y/o jurídicas, ya se ha utilizado mediante las herramientas de bases de datos orientadas a grafos en la investigación asociada a varias actuaciones inspectoras.





## VIII. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

Recogemos de forma sintética en este apartado y a continuación, las **conclusiones más relevantes de la evaluación realizada del Plan de la IGS\_2018-2019**:

**Primera.-** El plan de la IGS 2018-2019 ha sido ejecutado de forma satisfactoria. **Se ha dado cumplida respuesta a los 12 objetivos generales** explicitados en dicho plan (con el alcance y contenido ya expuesto en el resumen ejecutivo de este informe en el que se detallan los principales logros alcanzados).

**Segunda.-** El **grado de ejecución del plan (Porcentaje de Ejecución Ponderada Global) ha alcanzado un 91%**, porcentaje que se considera plenamente satisfactorio.

**Tercera.-** El **Porcentaje de Ejecución Ponderada por Tipo de Proceso** ofrece el siguiente grado de cumplimiento:

- Procesos **estratégicos**: 92%
- Procesos **operativos**: 89%
- Procesos **de apoyo**: 100%

El detalle de las **acciones desarrolladas** y del **grado de cumplimiento** expresado también en términos de ejecución porcentual ponderada, tras aplicar los criterios de evaluación explicados en el apartado IV, se recoge en el **apartado V** de este informe de resultados y, con un gran detalle, en las **tablas del Anexo I** que lo desarrollan y que acompaña a este informe.

**Cuarta.-** El porcentaje de ejecución ponderada de los **Procesos estratégicos** desarrollados alcanza un **92%** destacando el alto grado de ejecución de las tareas relativas a las actuaciones de planificación de la propia IGS, la definición de su sistema de gestión y las actuaciones de transparencia y rendición de cuentas, todas ellas ejecutadas al 100% y, también, las relativas a las relaciones de alianza y colaboración (ejecutadas al 96%).

En sentido contrario, la menor ejecución en este tipo de procesos se produce en el ámbito de las actuaciones normativas previstas (73%), si bien dos importantes proyectos normativos fueron aprobados y publicados en ejecución del plan (la ya citada Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental y el Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de



Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental).

La menor ejecución global en este bloque de procesos estratégicos, que afecta también a los procesos operativos citados en la conclusión siguiente, ha venido sobre todo condicionada, además de por los lógicos cambios derivados de la coincidencia con un periodo electoral y el consiguiente cambio de gobierno, por un importante incremento del número de denuncias atendidas (aumento del 84% en 2019 respecto al año anterior y del 45% si lo comparamos con los dos ejercicios acumulados del plan anterior) y el incremento no menor de actuaciones extraordinarias no previstas inicialmente (crecimiento del 60% en el último año, 44% en relación con el plan anterior) y que han representado un 55% de todas las actuaciones de inspección y control realizadas en ejecución del plan. Derivado de ello, dos proyectos normativos inicialmente previstos para 2019 se han pospuesto para ser incluidos en el nuevo plan elaborado para 2020-2021 (reglamento de desarrollo de la Ley 22/018 ya citada y Orden reguladora de los procesos para la obtención de certificaciones de calidad y reconocimientos).

**Quinta.-** El porcentaje de ejecución ponderada de los **Procesos operativos** alcanza un **89%** destacando una alta ejecución de los proyectos y acciones realizados en materia de análisis organizativos, en la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas (Proyecto SALER), en el seguimiento de actuaciones de años anteriores y en las actuaciones de inspección y control (actuaciones ordinarias y extraordinarias). La menor ejecución, que rebaja el % global, se concentra en una menor ejecución de las actuaciones complementarias de modernización y mejora de la calidad (60%) por el mismo condicionante ya expuesto en el punto anterior y que ha limitado, sobre todo, la revisión de cartas de servicios ya existentes y la práctica de las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad inicialmente previstas.

**Sexta.-** El porcentaje de ejecución ponderada de los **Procesos de Apoyo** alcanza un **100%** de ejecución al haberse desarrollado, en su totalidad, las acciones previstas de atención y formación al personal de la IGS, haberse tramitado y ejecutado en su totalidad las subvenciones, convenios y contratos previstos en apoyo del proyecto SALER y haberse desarrollado todas las acciones previamente planificadas en materia de sistemas de información, jornadas y eventos.

**Séptima.-** En relación con **la evaluación del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas por la IGS** las conclusiones alcanzadas se pueden clasificar en tres grupos:

**a)** En primer lugar, del análisis de las actuaciones realizadas durante el período de ejecución de este plan, se ha obtenido lo siguiente:

- El carácter transversal de algunas consellerias, la diversa casuística que se produce en las entidades del Sector Público Instrumental (en las que se asumen



competencias que en el ámbito de la Generalitat se distribuyen en varias consellerias) y la materia de las actuaciones realizadas (fundamentalmente, personal y funcionamiento de los servicios públicos), se encuentran entre las causas que justifican que, tanto las denuncias como el resto de actuaciones ejecutadas en este plan, se hayan concentrado en algunos departamentos de la Generalitat.

En particular, es relevante señalar que el 51% de todas las denuncias se refieren a aspectos de personal o posibles casos de acoso laboral mientras que en el resto de actuaciones desarrolladas, el análisis del funcionamiento de los servicios públicos y de la gestión de personal suponen un porcentaje del 43% y del 39%, respectivamente.

- Más de la mitad de actuaciones ordinarias, extraordinarias y de seguimiento realizadas (57%) han tenido como destinatarias a las entidades del Sector Público Instrumental aunque este porcentaje disminuye cuando se trata de denuncias en las que la persona denunciante está identificada (13,11%).
- La mayor parte de las denuncias (85%) han sido presentadas por los empleados/as públicos/as y la ciudadanía.
- Si excluimos las denuncias que se presentan con identificación de la persona denunciante (cuyo volumen tampoco puede ser estimado en el momento de la elaboración del plan anual de la IGS), cerca del 55% de las actuaciones realizadas han tenido un carácter extraordinario, es decir, no estaban previstas inicialmente en el plan de actuación. El carácter preferente de este tipo de actuaciones (al iniciarse por petición expresa de un departamento ante un problema puntual surgido), determina que, en ocasiones, se retrase la finalización de otro tipo de actuaciones que sí que estaban previstas en el plan.
- Durante la ejecución de este plan, se ha producido un cambio en el ámbito de las actuaciones extraordinarias. Así, mientras en el ejercicio 2018 la actividad se orientó al análisis de la Administración de la Generalitat (85,71%), en el ejercicio 2019 se ha orientado hacia las entidades del Sector Público Instrumental (60%).

**b)** En segundo lugar, teniendo en cuenta las limitaciones en el alcance de este primer análisis de efectividad de la actuación inspectora que se han detallado en este informe, los principales problemas detectados en las actuaciones extraordinarias han sido, por este orden, en asuntos relacionados con el personal, la organización y funcionamiento de los servicios de la administración y la contratación.

Del análisis realizado se han detectado problemas en los procedimientos de selección de personal; la aplicación de los principios y normas de contratación en la adjudicación de determinados contratos; la aplicación de la normativa de determinadas convocatorias



de cobertura de puestos de trabajo; la gestión de las bolsas de facultativos; el control del acceso a los archivos centrales de una conselleria; la necesidad de implantar un plan de minimización de riesgos relativo al área de contratación de una entidad instrumental; la normativa, las medidas de control, la organización del registro y la tramitación de los expedientes de las uniones de hecho; el modelo de funcionamiento de un organismo autónomo, así como posibles actuaciones constitutivas de falta disciplinaria en el cumplimiento de funciones de un funcionario.

Respecto de las actuaciones ordinarias previstas en desarrollo del plan, han analizado, en su ejecución, las siguientes materias: personal, organización y funcionamiento, contratación y subvenciones.

Así, derivado de estas actuaciones se han detectado problemas relacionados con la existencia de determinados factores que pueden favorecer la aparición de riesgos de ineficiencia y/o de irregularidades y malas prácticas administrativas en el proceso de gestión de las subvenciones; la necesidad de implantar un Plan de minimización de riesgos en el proceso de contratación en las entidades del sector público instrumental para cada uno de los factores de riesgo definidos como prioritarios; la necesidad de realizar actuaciones de regularización e implementación de medidas para evitar que se cometan errores en la gestión y actualización del inventario de bienes inmuebles de la Generalitat; la identificación de los riesgos más importantes en la tramitación de los procesos selectivos en el ámbito del personal docente no universitario, sanitario y de la administración del Consell; la revisión de los procedimientos de autorización y control de las compatibilidades del personal empleado público de los tres sectores principales de gestión de personal de la Generalitat (sanidad, educación y función pública); la evaluación del grado de implantación de las auditorías internas en las Entidades del Sector Público Instrumental, así como los problemas detectados en la organización de un centro de recepción de menores.

c) Finalmente y en tercer lugar, considerando las limitaciones señaladas, se ha realizado una evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones dictadas en las tres actuaciones de seguimiento previstas en el plan. En la actuación de inspección realizada en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Valencia (IMLCFV) en el año 2017, se ha comprobado que ha existido un alto grado de cumplimiento de las recomendaciones. Respecto a la tramitación de expedientes sancionadores por parte de la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural se considera que la evolución ha sido muy favorable y que se ha conseguido encauzar el retraso detectado en su momento. En la actuación realizada en materia de gestión de puertos se han implementado algunas de las medidas propuestas, habiéndose iniciado una nueva actuación inspectora sobre la liquidación de las tasas en el ejercicio 2020.

Por último y en relación con el estado de situación de las recomendaciones formuladas para su adopción, en su caso, en el segundo semestre del ejercicio 2019, los órganos



destinatarios han informado del grado de implementación de las mismas, mostrando una actitud colaboradora en todo momento.

**Octava.-** En relación con la **evaluación realizada del Sistema de Alertas (SALER)** se concluye que:

- El Sistema de Alertas (SALER), transcurrido el primer año desde su aprobación, dispone de una versión inicial en producción, con la funcionalidad básica que permite almacenar información, el control de acceso de usuarios y la ejecución de los procesos de extracción, transformación y carga de datos, de los sistemas de información que, con las limitaciones que se señalan en este informe, gestionan procedimientos administrativos pertenecientes a las tres primeras áreas de riesgo que han sido priorizadas: contratación, subvenciones y caja fija. A ello se añade el Área de Conflicto de intereses y otras fuentes de información que son complementarias al resto de áreas.
- En este momento el SALER incorpora las siguientes bases de datos:
  - Información publicada en GVA-Oberta del Registro Oficial de Contratos de la GVA cuyas limitaciones actuales se subsanarán cuando dispongamos de la aplicación GVA-Contratos que está siendo implantada por la DGTIC.
  - Registro de Ayudas y Subvenciones de la GVA (REDAS) que se verá ampliada con la nueva aplicación también en desarrollo por la DGTIC (ESTER) y que sustituirá al actual sistema corporativo de gestión de subvenciones (SUGUS).
  - Información del área de caja fija a través de GVA-Oberta.
  - Registro de Control de Conflictos de Intereses.
  - Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME)
  - Información procedente de la Base de Datos de Titularidades Reales y la Base de Datos de Personas con Responsabilidad Pública cuyo acceso nos ha facilitado el Consejo General del Notariado.
- Se ha avanzado de forma importante en la formalización de las relaciones a mantener con aquellas instituciones, organismos o entidades que pueden aportar información al sistema: Oficina del Registro de Control de Conflicto de Intereses con quien se ha formalizado un tratamiento de datos conjunto, Consejo General del Notariado con quien hemos suscrito un protocolo de colaboración, Registradores de la Propiedad con quienes ya se ha establecido contacto para suscribir otro convenio que nos permita acceder de forma directa a los datos del registro mercantil (en la actualidad lo hacemos a través de haber implantado un sistema de lectura automatizada del Boletín Oficial del Registro Mercantil, BORME).
- Sobre las herramientas informáticas utilizadas, el SALER se apoya y utiliza en la actualidad las siguientes:



- Base de datos Oracle.
- Sistema IBM Cognos de análisis de datos.
- Base de datos de Grafos Neo4J.
- Herramienta Kettle para la extracción y carga de datos.

Adicionalmente se está evaluando la utilización de dos herramientas más:

- La herramienta LINKURIOUS para visualización de Grafos,
  - La herramienta de aprendizaje automático e inteligencia artificial OpenText Magellan.
- 
- Por último, la utilización actual del sistema SALER ha permitido obtener ya unos primeros resultados que nos dan una idea, sobre todo, de su enorme potencialidad futura: información relativa a contratación y subvenciones que podrán tener, en el futuro, una gran incidencia en la reducción del gasto público o la posibilidad de investigar relaciones entre personas físicas y/o jurídicas en concretas actuaciones de inspección.



**ANEXO I:  
RESULTADOS ALCANZADOS 2018-2019**

**Tabla 1. PLAN IGS 2018-2019: RESULTADOS EN PROCESOS ESTRATÉGICOS**

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
<b>1. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA IGS</b>	<b>1.1. Elaboración y Actualización de los planes de actuación de la IGS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elaboró y publicó el Plan de la IGS 2018-2019 en el plazo establecido: Resolución del Subsecretario de 31 de enero de 2018, publicada en el DOGV núm. 8256, de 16 de marzo de 2018. (<a href="http://www.transparencia.gva.es/web/atención-ciudadano/planes-anuales-de-la-igs">http://www.transparencia.gva.es/web/atención-ciudadano/planes-anuales-de-la-igs</a>).</li> <li>El informe de evaluación de resultados del Plan IGS 2018-2019 (anualidad 2018) incluye un apartado de “Revisión y actualización del plan tras la evaluación realizada”, incorporando una adenda para el ejercicio 2019 como Anexo del Plan. (<a href="http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados">http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anuales-de-evaluacion-de-resultados</a>).</li> <li>En ambos ejercicios hemos realizado un seguimiento trimestral de la ejecución del plan.</li> </ul>	2018-2019	100%	100%
	<b>1.2. Definición funcional del Sistema de gestión de la IGS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han definido los requerimientos funcionales que posibilitan el desarrollo del sistema de gestión de los procedimientos administrativos competencia de la IGS.</li> <li>Se han elaborado todos los manuales de procedimientos para recoger, de manera ordenada y sistemática, la información fundamental de cada uno de los procedimientos administrativos o expedientes, que se van a generar en el sistema de gestión, si bien la redacción final de los manuales elaborados queda condicionada a la efectiva implantación del sistema de gestión por parte de la DGTIC.</li> </ul>	2018- 2019	100%	



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han definido todas las plantillas de documentos de los 3 procedimientos/expedientes que se van a generar en el sistema de gestión (actuaciones extraordinarias, denuncias generales y denuncias por acoso laboral).</li> <li>Se ha trabajado de manera conjunta con la DGTIC para resolver todas aquellas cuestiones que han ido surgiendo en el proceso de desarrollo de la aplicación relativa al procedimiento de actuaciones extraordinarias.</li> </ul>			
<b>2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>2.1. Elaboración y publicación del Informe anual de evaluación del Plan de la IGS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elaboró y publicó en el primer trimestre de 2018 el informe final de resultados relativo a la ejecución del Plan de la IGS 2016-2017: <a href="http://www.transparencia.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anales-de-evaluacion-de-resultados">http://www.transparencia.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anales-de-evaluacion-de-resultados</a>.</li> <li>Se elaboró y publicó en el primer trimestre de 2019 el informe de resultados del Plan de la IGS 2018-2019 relativo al ejercicio 2018: <a href="http://www.transparencia.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anales-de-evaluacion-de-resultados">http://www.transparencia.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/informes-anales-de-evaluacion-de-resultados</a>.</li> </ul>	2018-2019	100%	100%
	<b>2.2. Elaboración y publicación de Fichas resumen de todas las actuaciones de la IGS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendición de cuentas que realiza la IGS de las actividades realizadas y cuyo grado de cumplimiento ha alcanzado el 100%, al finalizar ambos ejercicios, siendo además un compromiso asumido y reflejado en la propia carta de servicios de la IGS.</li> </ul>	2018-2019	100%	
	<b>2.3. Elaboración y Publicación de la Carta de Servicios de la IGS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de servicios elaborada y publicada por Resolución de 26 de febrero de 2018, del conseller</li> </ul>	2018	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación (DOGV núm.8251, de 9 de marzo de 2018).			
	<b>2.4. Elaboración de información en respuestas a peticiones de Les Corts y órganos superiores de la Conselleria.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han atendido todas las peticiones de información solicitadas por Les Corts, el Gabinete Técnico de la Conselleria y la Secretaría General Administrativa.</li> </ul>	2018-2019	100%	
	<b>2.5. Evaluar la efectividad e impacto de las actuaciones anuales de la IGS derivadas de denuncias, actuaciones ordinarias y extraordinarias</b> (nueva actuación adenda 2019).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha elaborado un informe valorativo del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo, así como de los problemas de funcionamiento detectados en los órganos y unidades objeto de control (ver apartado VI. Efectividad de la acción inspectora de este informe).</li> </ul>	2019	100%	
<b>3. ACTUACIONES NORMATIVAS</b>	<b>3.1. Anteproyecto de Ley de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitada y aprobada la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (publicada en el DOGV núm. 8419, de 8 de noviembre de 2018).</li> </ul>	2018	100%	73%
	<b>3.2. Decreto del Consell de desarrollo de la Ley de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El borrador de anteproyecto elaborado por la IGS ya ha sido informado por el Delegado de Protección de datos, se encuentra pendiente de una última revisión para la realización del trámite de audiencia y posterior solicitud de los informes preceptivos.</li> </ul>	2019	50%	
	<b>3.3. Orden reguladora de los procesos para la obtención de certificación de calidad y reconocimientos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo reglamentario del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, conforme a lo previsto en su artículo 24 con el fin de concretar el procedimiento a seguir para obtener las certificaciones de calidad y los reconocimientos. Actuación no ejecutada dado que, a la fecha de</li> </ul>	2018-2019	0%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		finalización de este Plan, no se ha dispuesto de una masa crítica de organizaciones que, tras ser evaluadas, acrediten unos estándares mínimos de calidad.			
	<b>3.4. Orden de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se convocan para el año 2018 ayudas destinadas a entidades sociales para realizar actividades de conocimiento y propuestas metodológicas para el análisis de los riesgos y vulnerabilidades en los procesos de gestión pública en el marco de un sistema de alertas preventivo de la corrupción, el fraude y las malas prácticas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicada la Orden 1/2018, de 21 de marzo, de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la cual se establecen las bases reguladoras y la convocatoria para el año 2018 de subvenciones destinadas a entidades sociales para realizar actividades de conocimiento y propuestas metodológicas para el análisis de los riesgos y vulnerabilidades en los procesos de gestión pública en el marco de un sistema de alertas (DOGV número 8262 de 27/3/2018).</li> </ul>	2018	100%	
	<b>3.5. Adaptación de las actividades de tratamiento de datos de carácter personal que realiza la IGS en el ejercicio de sus competencias al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación eliminada en Adenda 2019 del Plan IGS 2018-2019.</li> </ul>	2018	AE	
	<b>3.6. Borrador proyecto de Decreto del Consell, por el que se crea y regula el canal seguro para la presentación de denuncias y alertas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental (nueva actuación adenda 2019).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha elaborado y tramitado el proyecto de decreto que crea y regula el canal seguro que facilite, garantizando una total confidencialidad, la presentación de denuncias o de alertas sobre irregularidades y malas prácticas administrativas en el ámbito de la Generalitat y su sector público instrumental. Actualmente se encuentra pendiente de informe del Consell Jurídic Consultiu, fase previa para su posterior aprobación y publicación.</li> </ul>	2019	90%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
	<b>3.7. Borrador de proyecto de Decreto del Consell, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la prevención de irregularidades y malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental</b> (nueva actuación adenda 2019).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobado y publicado el Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.</li> </ul>	2019	100%	
<b>4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN</b>	<b>4.1. Coordinación con las inspecciones sectoriales (en los ámbitos sanitario, de educación y de servicios sociales).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2018, se han realizado las dos reuniones de coordinación previstas (con fecha 9 de julio y 13 de diciembre respectivamente) a los efectos de conocer e intercambiar con los respectivos órganos o unidades de control e inspección sectorial (de sanidad, educación y servicios sociales) información acerca de sus planes de inspección y de su grado de cumplimiento. Todo ello en aras a evitar posibles duplicidades de las acciones de control planificadas e intercambiar y compartir conocimiento derivado del ejercicio de sus funciones y de su propia experiencia en el ámbito de la inspección y control. En el ámbito de la realización de actuaciones conjuntas, en 2018 se abordó la realización de un análisis organizativo en el que participaron, bajo la dirección de la IGS, las tres inspecciones sectoriales (actuación que se comenta y evalúa en el apartado 11.1).</li> <li>En el 2019 se ha cumplido el régimen de sesiones de la comisión, celebrándose dos reuniones en fechas 19 de febrero y 10 de junio.</li> </ul> <p>Además, se han mantenido otras colaboraciones en materia de formación, asistiendo las inspecciones sectoriales al curso de formación de la IGS.</p>	2018-2019	100%	96%

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		Además, la subdirectora general de la IGS presentó una ponencia en las jornadas de la inspección educativa celebradas en diciembre de 2019.			
	<b>4.2. Colaboración y cooperación con otros órganos de la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hemos mantenido contactos periódicos con diferentes órganos de la Generalitat: con las diferentes Subsecretarías, en relación con el ejercicio de las funciones de inspección y, en materia de calidad, a través de la COSMIQ dependiente de la CITEC y con otros órganos en aquellas materias específicas de interés común: con la Intervención General, la DGTIC, DG Función Pública, INVASSAT, Oficina de Apoyo al Consejo de Transparencia, Oficina de Conflicto de Intereses, Síndic de Greuges y la Sindicatura de Comptes.</li> <li>Los 4 cursos de formación relacionados con las competencias y funciones desarrolladas por la IGS, aprobados y organizados por el IVAP y la EVES y en los que personal inspector participa como colaborador docente han sido impartidos en su totalidad (100% de cumplimiento).</li> </ul>	2018-2019	100%	
	<b>4.3. Colaboración y cooperación con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A mediados de 2019 se acordó el texto definitivo del convenio a suscribir entre la Agencia Antifraude y la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. Por otra parte, actualmente se encuentra en tramitación, habiéndose emitido a la fecha de finalización del presente Plan de Actuación los tres informes previstos en las letras a), b) y c), del apartado 1 del artículo 12 del Decreto 176/2014, de 10 de octubre, del Consell, por el que regula los convenios que suscriba la Generalitat y su registro.</li> </ul>	2018-2019	85%	
	<b>4.4. Colaboración y cooperación, en el ámbito estatal, con los órganos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante los dos años de ejecución del plan desde la IGS se ha mantenido la relación con la</li> </ul>	2018-2019	100%	



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
	<p><b>competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios y con otras administraciones públicas.</b></p>	<p>Administración General de Estado, a través de la Dirección General de Gobernanza Pública y su Red Interadministrativa de Calidad, relación que no obstante y en 2018 se vio en parte limitada por la desaparición de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios y la reestructuración del Ministerio de quien dependía. En ejercicio de esa colaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ En 2018 una inspectora de servicios intervino como evaluadora de un equipo de evaluación en la XII convocatoria de los Premios a la Calidad e Innovación a la Gestión Pública convocados por el Estado.</li> <li>◦ El 14 de marzo de 2019 el responsable de la IGS asistió a la entrega de los anteriores Premios a la Calidad e Innovación.</li> <li>◦ Representantes de la IGS Hemos han asistido a las reuniones convocadas por la Red Interadministrativa de Calidad en esos dos años (8.05.18 y 20.11.19)</li> <li>◦ La IGS ha formado parte y colaborado en los trabajos del Grupo de Trabajo sobre Innovación creado por la citada Red.</li> <li>◦ La persona responsable de la IGS participó e intervino como ponente en la “Semana de la Administración Abierta. España 2018” celebrada el 8.05.18 (presentando como buena práctica una ponencia sobre "Proyectos innovadores en el marco del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad los Servicios Públicos) y en la “Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos” celebrada los días 20 y 21 de noviembre de 2019 (presentando la ponencia</li> </ul>			



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		sobre los “Nuevos sistemas de integridad pública: El papel de las Inspecciones de Servicios”).			

\*AE - Actuación eliminada del plan.

Tabla 2. PLAN IGS 2018-2019: RESULTADOS EN PROCESOS OPERATIVOS.

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
<b>5. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. (PROYECTO SALER)</b>	<b>5.1. Identificación de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha identificado una relación inicial de riesgos de malas prácticas o irregularidades administrativas, así como un conjunto de “cuestiones para su detección” en las siguientes áreas: contratación, subvenciones, gestión de personal y caja fija.</li> <li>La Comisión Interdepartamental para la prevención de irregularidades y malas prácticas (recogida en el apartado 3.7) será la encargada de aprobar el futuro mapa de evaluación de riesgos, herramienta que permitirá la incorporación de nuevos factores de riesgos, algunos de los cuales tendrán su reflejo en el sistema informático de alertas y otros formarán parte de los “planes individuales de autoevaluación de riesgos”, como medidas preventivas a desarrollar para minimizar el riesgo existente, en relación con cada órgano y procedimiento específico.</li> <li>A través de 3 actuaciones (ordinarias y extraordinarias) se han identificado nuevos riesgos para cada una de las áreas de gestión seleccionadas (contratación, subvenciones y gestión de personal) para su posterior análisis e identificación de las fuentes de datos, tanto internas como externas.</li> <li>Estaba prevista la identificación, en 2019, de riesgos y cuestiones correspondientes a las áreas de gestión relativas a los expedientes de autorización y a las concesiones administrativas, pero se decidió no abordar estas cuestiones hasta que se confeccionen los mapas de evaluación de riesgos de irregularidades. Asimismo, estaba planificada para</li> </ul>	2018-2019	100%	97%



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		2019 la elaboración del mapa de evaluación de riesgos de las áreas de contratación, subvenciones y gestión de personal, pero este proyecto se aplazó a 2020 debido a diversos retrasos en la licitación y adjudicación de un contrato de servicio para tal finalidad, debidos a los cambios organizativos producidos por la nueva estructura del Consell.			
	<b>5.2. Desarrollo del Sistema de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el 2018 se han identificado las fuentes de datos a partir de sistemas de información y bases de datos de la GVA y otras fuentes externas correspondientes tres áreas de riesgo identificadas (contratación, subvenciones y caja fija). Asimismo, se han definido los requisitos funcionales del sistema automatizado de detección de posibles irregularidades y malas prácticas, se ha desarrollado la versión inicial del sistema de alertas, que abarca preguntas relativas a contratación, subvenciones y caja fija. Se estima que esta versión inicial del sistema se pondrá en producción en febrero de 2019.</li> </ul>	2018	92%	
	<b>5.3. Estrategia de despliegue e implantación del sistema de alertas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definida la estrategia a seguir en el Informe de despliegue e implantación del sistema de alertas para el período 2019-2023.</li> </ul>	2018	100%	
<b>6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL (ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS)</b>	<b>6.1. Comprobar el cumplimiento de la obligación de evaluar y publicar periódicamente el grado de ejecución de los planes y programas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dada la heterogeneidad de criterios aplicados por los diferentes departamentos del Consell y su sector público dependiente, se ha optado por redefinir la actuación con el objetivo de confeccionar unas instrucciones para la elaboración y seguimiento de los Planes Estratégicos. Esta nueva actuación se realizará en el ejercicio 2020.</li> </ul>	2019	15%	81%
	<b>6.2. Subvenciones en concurrencia competitiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación dirigida a analizar - desde el enfoque de la gestión de riesgos establecido en la ISO 310000 – la existencia de determinados factores que</li> </ul>	2019	100%	



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		favorecen la aparición de riesgos de ineficiencia en el proceso de gestión de las subvenciones y aquellos factores que favorecen la aparición de riesgos de irregularidades y malas prácticas administrativas.			
	<b>6.3. Contratación en el ámbito del sector público instrumental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación dirigida a verificar si la información que generan los entes del Sector Público Instrumental de la Generalitat en materia de contratación puede ser reutilizable en el sistema de alertas. Asimismo, se han revisado sus procedimientos administrativos de gestión y comprobado el grado de implementación de las mejoras recomendadas por la IGS. El informe final de esta actuación ha sido firmado con fecha 1 de febrero de 2019.</li> </ul>	2018-2019	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
	<b>6.4. Estudio y análisis de la gestión del patrimonio inmobiliario de la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Patrimonio de la Generalitat, especialmente el inmobiliario, es uno de los recursos esenciales para la prestación de servicios públicos y para el ejercicio de las competencias que le son propias, por ello se seleccionó como actuación ordinaria la investigación y análisis de las actividades que soportan su conocimiento, valoración, actualización, control, gestión, coordinación y optimización, con el objetivo de comprobar la actualización del inventario inmobiliario y su adecuada publicidad, la trazabilidad del procedimiento de determinados contratos patrimoniales al efecto de detectar posibles mejoras de los sistemas de gestión y control y la adecuación de la utilización y aprovechamiento de los inmuebles demaniales y patrimoniales a los principios de gestión aplicables.</li> </ul> <p>Durante el 2019 se ha realizado todo el trabajo de campo con la recopilación de información y el análisis de la misma hasta la redacción del informe provisional, teniendo en cuenta que, dada la propia extensión de la actuación y la diversidad de los expedientes y procedimientos que comprende, entre otros motivos, se tuvo que prorrogar el plazo de finalización de la misma. El informe definitivo se firmó con fecha 10 de marzo de 2020.</p>	2019	90%	
	<b>6.5. Análisis de riesgos de aparición de irregularidades o malas prácticas en los procedimientos de selección de personal en el ámbito de la Función Pública Valenciana.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el mes de marzo de 2019 se emitió el informe definitivo de la actuación que ha sido notificado a los órganos afectados. En el informe se han detectado distintos puntos críticos en la gestión de los procesos de selección de personal para su acceso a la función pública y se ha valorado su riesgo desde el punto de vista de la incidencia en el</li> </ul>	2018-2019	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		resultado final de los procesos y se han propuesto en las recomendaciones del informe determinadas medidas preventivas para minimizar los riesgos detectados.			
	<b>6.6. Análisis de los procedimientos de concesión, seguimiento y control de autorizaciones de compatibilidad para el ejercicio de actividades privadas en el ámbito de la función pública.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el mes de diciembre de 2019 se ha emitido el informe definitivo de la actuación en el que han sido analizados los procedimientos de autorización seguimiento y control en materia de incompatibilidades en el ámbito de la función pública y respecto del personal mencionado en el artículo 92.3. a), b) y c) de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.</li> </ul>	2018-19	100%	
	<b>6.7. Cumplimiento del deber de respuesta a cualquier solicitud.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación incorporada a la actuación de seguimiento del grado de implantación de la administración electrónica que se abordará en el plan de trabajo de la IGS 2020-2021. Una vez iniciada la misma, se observó que el incumplimiento del deber de respuesta o el retraso en el mismo, en muchos casos, está vinculado a la deficiente implantación de herramientas de administración electrónica que ya están disponibles.</li> </ul>	2019	15%	
	<b>6.8. Cumplimiento de obligaciones en materia de administración electrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación eliminada en Adenda 2019 del Plan IGS 2018-2019.</li> </ul>	2019	AE	
	<b>6.9. Revisión del ejercicio de potestades discrecionales en la aplicación de los procedimientos administrativos iniciados a instancia de parte.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con el fin de determinar la muestra para la realización de la actuación, se extrajo del Gestor Unificado de Contenidos (GUC) un listado de procedimientos que estuviesen vinculados a "solicitud o autorización". A la vista de los listados obtenidos y tras el estudio del marco normativo regulador de algunos de los procedimientos que fueron seleccionados por su posible impacto, se concluyó que la actuación debería ampliarse con el</li> </ul>	2019	15%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		fin de verificar el funcionamiento global de procedimientos que impacten en los ámbitos económico y social. A estos efectos, se realizará una selección por cada una de las consellerias que cuenten con procedimientos con esta repercusión al objeto de formular posibles propuestas de mejora. Este planteamiento va a ser recogido en el nuevo plan de trabajo de la IGS 2020-2021.			
	<b>6.10. Evaluación de los controles existentes en la Generalitat en relación a la veracidad de los datos aportados a través de las declaraciones responsables y comunicaciones previas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar, mediante un muestreo, la eficacia de los controles efectuados en relación con la veracidad de los datos en declaraciones responsables y comunicaciones previas utilizadas en procedimientos de la GVA y de las entidades del SPI. Con el objetivo de ajustar la selección de la muestra a analizar, se realizó un trabajo preliminar.</li> </ul>	2019	20%	
	<b>6.11. Evaluación del grado de implantación de las auditorías internas en las Entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuación mayoritariamente desarrollada en 2018 si bien el informe final ha sido firmado con fecha 24 de enero de 2019. Dicho informe analiza el grado de implantación de la auditoría interna en el ámbito de las entidades del sector público instrumental de la Generalitat y si los/las auditores/as internos/as designados cumplen con las funciones asignadas en el artículo 9 del Decreto Ley 1/2011, de medidas urgentes de régimen económico-financiero del sector público empresarial y fundacional.</li> </ul>	2018-2019	100%	
	<b>6.12. Actuaciones extraordinarias.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el ejercicio 2018 se recibieron 5 solicitudes de inspección y control de carácter extraordinario, de las cuales, a cierre del ejercicio, habían finalizado 4 actuaciones y 1 actuación se encontraba en un grado de ejecución del 60%. Además, en el ejercicio 2018 finalizaron las 3 actuaciones que estaban pendientes de finalizar en el cierre del ejercicio 2017.</li> </ul>	2018-2019	100%	



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<ul style="list-style-type: none"> <li>En el ejercicio 2019 se han recibido 8 solicitudes de inspección y control de carácter extraordinario, de las cuales, 5 de ellas se han recibido en el último trimestre del ejercicio. A cierre del año, se han finalizado 2 actuaciones, se ha emitido informe provisional de 1 actuación y se ha solicitado prórroga de plazo para emitir informe en otra actuación. Además, en el ejercicio 2019 se ha finalizado 1 actuación que estaba pendiente de finalizar en el cierre del ejercicio 2018.</li> </ul>			
<b>7. SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES</b>	<p><b>7.1. Evaluación del grado de cumplimiento de las conclusiones y recomendaciones derivadas de informes anteriores de la IGS (derivados de denuncias o actuaciones ordinarias de control e inspección):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses.</li> <li>Concesiones Portuarias.</li> <li>Proc. Sancionadores en materia medioambiental.</li> <li>Cobertura puestos DT Igualdad (eliminada del Plan en Adenda 2019, ver ficha 7.1 del Anexo 1 de la adenda)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La conveniencia de que transcurra un plazo razonable de tiempo para aplicar las recomendaciones dictadas en su día por la IGS justificó la decisión, ya prevista en el plan, de abordar estos seguimientos en 2019 y ello al margen de que el inicio de la actuación referida al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Valencia, se hubiera anticipado e iniciado antes de acabar el año 2018. La importancia, reiteración, gravedad, extensión o repercusión de las deficiencias e irregularidades observadas previamente está en el origen de estas actuaciones de seguimiento que, en algún caso y más allá de contrastar el grado de cumplimiento de las recomendaciones dadas en su día, amplían y/o modifican sus objetivos y alcance.</li> </ul> <p>Con fecha 27 de septiembre de 2019 se firmó el informe definitivo referido al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, remitiéndose a las personas titulares de las consellerías con competencias en materia de Justicia y Sanidad con fecha 7 y 15 de octubre, respectivamente.</p>	2019	93%	93%

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<p>El 3 de septiembre de 2019 se firmó el informe definitivo de Procedimientos sancionadores en materia medioambiental y el 15 de octubre fue remitido a la titular de la conselleria con competencia en materia de agricultura.</p> <p>Respecto de la actuación de seguimiento de la gestión en materia de puertos, se ha emitido el informe provisional que se va a elevar a informe definitivo, dado que el órgano competente no ha presentado alegaciones al mismo.</p>			
<b>8. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS</b> <b>(INCLUIDAS LAS DE ACOSO LABORAL)</b>	<b>8.1. Tramitación y resolución de denuncias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el ejercicio 2018 se recibieron 43 denuncias por irregularidades o infracciones a la legalidad que, en su caso, se hayan producido, por órganos de la administración de la GVA y su sector público instrumental. De estas, 8 denuncias se presentaron por acoso laboral de conformidad con el Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral en la Administración de la Generalitat, no habiéndose presentado ninguna denuncia por acoso sexual o por razón de sexo.</li> </ul> <p>Además, durante el ejercicio 2018 finalizó la tramitación de 7 denuncias recibidas en el ejercicio 2017 mientras que a comienzos del ejercicio 2019 finalizó la tramitación de 1 de las 43 denuncias recibidas en el ejercicio 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el ejercicio 2019 se han recibido 79 denuncias por irregularidades o infracciones a la legalidad que, en su caso, se hayan producido, por órganos de la administración de la GVA y su sector público instrumental, de las cuales, 17 denuncias se presentaron por acoso laboral, no habiéndose</li> </ul>	2018-2019	100%	100%



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<p>presentado ninguna denuncia por acoso sexual o por razón de sexo.</p> <p>A comienzos del ejercicio 2020 ha finalizado la tramitación de 2 denuncias recibidas en el ejercicio 2019.</p>			
<b>9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA</b>	<b>9. 1. Tramitación y resolución de quejas de segunda instancia.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el ejercicio 2018 se recibieron 58 quejas de segunda instancia presentadas ante la IGS, por falta de respuesta a las quejas iniciales planteadas ante órganos de la GVA y su sector público instrumental, 3 de ellas no calificadas como tales quejas.</li> <li>• Durante el ejercicio 2019 se tramitaron un total de 92 quejas (9 de ellas no calificadas como tales quejas).</li> <li>• En conjunto, durante los dos años de vigencia del Plan se atendieron 138 quejas de segunda instancia.</li> </ul>	2018-2019	100%	100%
<b>10. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DE MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD</b>	<b>10.1. Autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La previsión contenida en el programa de autoevaluaciones de calidad de los servicios públicos para el periodo 2018-2019, aprobada por Resolución de 7 de marzo de 2018, del entonces conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación ha tenido una insuficiente ejecución, habiéndose realizado un total de 9 autoevaluaciones de las 24 inicialmente previstas y habiéndose pospuesto la realización de contrastaciones externas (evaluaciones de calidad). La razón fundamental de esta baja ejecución hay que buscarla en la coincidencia, en el segundo ejercicio (2019), con un periodo electoral y un cambio de gobierno que ha supuesto una reorganización de las consellerías y el consiguiente cambio en las estructuras administrativas, que está pendiente de aprobar. Ello motivó la paralización</li> </ul>	2018-2019	42%	60%



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		del programa y que se posponga su desarrollo a la espera de la definitiva aprobación de los reglamentos orgánicos de todas las consellerias, para entonces revisar y aprobar un nuevo programa de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad que de continuidad al anterior.			
	<b>10.2. Sistemas de gestión de Cartas de Servicios.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a la prórroga en la ejecución del Plan de cartas de servicios 2017-2018 (que se incluyó en la adenda del ejercicio 2019) la IGS ha prestado soporte y asistencia técnica a diferentes consellerias y entidades en la elaboración de la propuesta de las cartas de servicios, emitiendo los correspondientes informes preceptivos, cuyo detalle se resume a continuación: 21 nuevas cartas de servicios (de las cuales, 4 están pendientes de aprobación y publicación en DOGV); 16 cartas de servicios revisadas (2 pendientes de aprobación y publicación en DOGV) y tramitación del cese de efectos de 7 cartas de servicios (2 de ellas pendientes de aprobación y publicación en DOGV). De todo ello, resulta un grado de ejecución del Plan del 80%.</li> <li>Respecto a la elaboración de una propuesta de un nuevo plan de extensión y/o revisión de cartas para el periodo 2020-2021, cabe señalar que el acta de la COSMIQ de 4 de diciembre de 2018 refleja la solicitud realizada por la IGS a sus miembros para que revisaran el mapa de cartas vigente de su departamento y trasladaran, antes del 28 de febrero de 2019, sus propuestas para la realización de nuevas cartas de servicios a incorporar en un próximo plan. Asimismo, se solicitó un impulso en la tramitación de las cartas de servicios que estuvieran pendientes así como un seguimiento de su correcta</li> </ul>	2018-2019	60%	
			2019	30%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<p>ejecución. A fecha de elaboración de este informe no se ha recibido ninguna propuesta por parte de las diferentes consellerias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En relación con la elaboración del informe trienal de evaluación del sistema de gestión de cartas de servicios, se acordó posponerla al ejercicio 2020 debido a dos circunstancias: por un lado, la modificación realizada de la aplicación corporativa de gestión de cartas de servicios a finales del ejercicio 2019 y, por otro, la necesidad de disponer del grado de ejecución final del plan 2017-2018 para proceder a su evaluación.</li> </ul> <p>Al respecto, habría que considerar que los cambios producidos en la organización de la Generalitat como consecuencia de la convocatoria electoral del 28 de abril de 2019 han producido una ralentización en el impulso y las propuestas en materia de cartas de servicios.</p>	2019	0%	
	<b>10.3. Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han mantenido durante los dos años de ejecución del plan las tareas de coordinación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) ejerciendo las labores de registro, mantenimiento y actualización de autoridades y usuarios/as del sistema, de asesoría y de apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito.</li> <li>El sistema IMI en la Comunitat Valenciana mantiene un total de 38 autoridades registradas (29 de la Generalitat y 9 del ámbito local). A destacar en estos dos años que: <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuimos, junto con la AGE y el resto de CCAA a la importante contribución que realiza España al sistema, país reconocido por la Comisión Europea</li> </ul> </li> </ul>	2018-2019	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<p>por ser uno de los que hace una mayor utilización del sistema y por destacar en todos los indicadores y aspectos valorados por dicha Comisión: velocidad para aceptar y atender consultas, consultas atendidas dentro de plazo y valoración que hacen de nosotros los otros países (satisfacción) con la agilidad y el esfuerzo demostrado para atender sus solicitudes de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Coincidiendo con la celebración del 10º Aniversario del IMI asistimos, el 23 de octubre de 2018, a la 13ª Reunión de Coordinadores Autonómicos IMI convocada por la Coordinadora Nacional.</li> <li>◦ Se han registrado en este periodo 15 nuevos usuarios/as, se han dado 11 bajas y se han atendido 13 peticiones más de actualización. El 19.12.2018 se realizó una sesión formativa a la que asistieron 14 nuevos/as usuarios/as.</li> <li>◦ La Coordinación autonómica ha intervenido directamente en un total de 17 consultas, asesorando en unos casos o, en otros, remitiéndolas directamente a las autoridades competentes.</li> <li>◦ A través de las autoridades coordinadas por nosotros se han producido un total de 102 intercambios de información a través de IMI, con el siguiente detalle: 94 solicitudes de información cursadas por nuestras autoridades a distintos países de la UE y 8 solicitudes recibidas, todas ellas atendidas y respondidas en plazo.</li> </ul>			
	<b>10.4. Simplificación y mejora de procesos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalizada la participación de la IGS en los grupos de trabajo constituidos para revisar, simplificar y mejorar los procesos de subvenciones y de atención a quejas, sugerencias y agradecimientos en aras a implantar todas las fases de su tramitación electrónica.</li> </ul>	2018	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
	<b>10.5. Sistemas de reconocimiento.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación no ejecutada teniendo en cuenta que la Orden reguladora de los procesos para la obtención de certificación de calidad y reconocimientos prevista en este mismo plan no ha sido aprobada por no disponer de una masa crítica de organizaciones que acrediten unos estándares mínimos de calidad (Ver actuación 3.3 en la Tabla nº 2).</li> </ul>	2019	0%	
<b>11. ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA</b>	<b>11.1 Diagnósticos Organizativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con fecha 10 de julio de 2018 finalizó el análisis de organización y funcionamiento de un centro de recepción de menores para el que se constituyó un equipo de trabajo multidisciplinar en el que participaron las tres inspecciones sectoriales: servicios sociales, educación y sanidad. Dicha actuación se realizó atendiendo y dando respuesta a la petición realizada, en su día, por la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.</li> <li>No se han producido nuevas peticiones para realizar análisis de este tipo en el 2019.</li> </ul>	2018	100%	100%
<b>12. INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO</b>	<b>12.1 Instrucción de procedimientos disciplinarios.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el ejercicio 2018 y 2019 no se ha ordenado la incoación de ningún procedimiento sancionador en materia de buen gobierno, procedimiento cuya instrucción es competencia de la IGS.</li> </ul>	2018-2019	NE	NE

\* AE - Actuación eliminada del plan.

\* NE - Actuación no evaluable.

**Tabla 3. PLAN IGS 2018-2019: RESULTADOS EN PROCESOS DE APOYO**

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
<b>13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS</b>	<b>13.1. Plan de Acogida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En mayo de 2018 se elaboró un Plan de Acogida (revisado y actualizado en febrero de 2019) en respuesta a la necesidad de poder garantizar que el nuevo personal que accede a prestar servicios en la IGS se integre en esta unidad y pueda ejercer sus funciones de una forma eficaz. Dicho plan contempla una tutorización individualizada del personal de nueva incorporación al que se le imparte una formación básica sobre la IGS, su misión, visión y valores y sobre los procesos que desarrolla.</li> </ul>	2018-2019	100%	100%
	<b>13.2. Plan de Formación de la Inspección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La IGS organizó y asistió a dos ediciones del curso “perfeccionamiento para la inspección de servicios” (ediciones I y II) que fueron incluidas en el plan formativo organizado por el IVAP y que se celebraron los días 1, 3, 4, 15 y 17 de octubre de 2018 y los días 29 y 30 de octubre y 12, 14 y 15 de noviembre de 2019. A estos cursos fueron invitados y asistieron distintos profesionales de las inspecciones sectoriales y de otros órganos de control.</li> </ul> <p>Además, el personal inspector también ha asistido, y participado, a título individual, en los siguientes cursos formativos y/o eventos relacionados con el ejercicio de sus competencias:</p> <p><u>Durante el ejercicio 2018:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jornada sobre “Nudging, políticas públicas y lucha</li> </ul>	2018-2019	100%	



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<p>contra la corrupción" celebrada el 25 de mayo de 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 inspectores de servicios recibieron formación específica a través del curso "el control interno en la gestión económico financiera de la Generalitat" organizado por el IVAP y la Intervención General de la Generalitat el 10, 11 y 13 de diciembre.</li> <li>• El personal de apoyo administrativo a la IGS recibió, con fecha 14 de diciembre, formación específica sobre el funcionamiento de la aplicación corporativa de quejas de la Generalitat.</li> </ul> <p><u>Durante el ejercicio 2019:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los días 26 y 27 de septiembre la IGS asistió al "XIII Encuentros Técnicos de los OCEX" que tuvo lugar en el Centre Cultural La Nau, por invitación de la Sindicatura de Comptes de la CV y en la que la subdirectora general de la IGS participó como ponente en la mesa redonda: "Nuevas formas de prevención y lucha contra el fraude"</li> <li>• 3 inspectores de servicios recibieron formación específica a través del curso de Introducción a la ciencia de los datos organizado por la ETS de Informática los días 30 de septiembre y 1,2,3 y 4 de octubre.</li> <li>• 3 inspectores de servicios recibieron formación específica a través del curso "control financiero y auditorías" organizado por el IVAP y la Intervención General de la Generalitat los días 14, 16, 17, 21 y 22 de octubre.</li> <li>• Con fecha 31 de octubre, la subdirectora general de la IGS impartió, junto con el INVASSAT, una sesión dirigida a los empleados públicos sobre el protocolo de prevención de acoso laboral en la GVA, en el</li> </ul>			

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<p>marco de los cursos de formación que el IVAP organiza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia al Congreso internacional sobre la retribución y la evaluación del desempeño en el Sector Público celebrado en la Universidad de Valencia el 2 de diciembre de 2019.</li> </ul>			
<b>14. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>14.1. Subvenciones y Convenios</b>  <b>14.1.1. Subvenciones en concurrencia competitiva.</b>  <b>14.1.2. Convenio con la UPV.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el 2018 se han desarrollado diversas acciones orientadas al desarrollo de algoritmos, la identificación de fuentes de información y la definición de los requerimientos funcionales necesarios para el desarrollo del sistema de alertas rápidas para la detección de malas prácticas en la Generalitat. Dichas actividades han sido financiadas a través de subvenciones y convenios que han sido otorgadas o suscritas a las siguientes instituciones y organizaciones: Transparencia Internacional (23.677,77 euros) y UPV (57.719,41 euros).</li> </ul>	2018	100%	100%
	<b>14.2. Proyecto Hércules</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el 2018 se presentó, ante la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) un proyecto para obtener una subvención dirigida a la realización de unas jornadas divulgativas bajo el título "Acciones de lucha contra el fraude y la corrupción, integridad institucional y cambios futuros".</li> </ul>	2018	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
	<b>14.3. Contratos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del contrato de servicios para la definición de la estrategia de despliegue, implementación y desarrollo de redes colaborativas del sistema de alertas.</li> <li>Tramitación del contrato (valoración de ofertas y de los requisitos de solvencia) de Mapa de Riesgos y Plan de Autoevaluación.</li> </ul>	2018-2019	100%	
	<b>14.4 Reorganización del servidor de la IGS y actualización de la información que de esta unidad contiene la página web de la conselleria</b> (nueva actuación adenda 2019).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha reorganizado el servidor y el sistema de carpetas de archivo de la IGS, habiéndose revisado la página Web de la conselleria en todo aquello que hace referencia a la IGS.</li> </ul> <p>Tratándose de un proceso de ejecución continua y tras la aprobación del Decreto 5/2019, de 16 de junio, del President de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias, se continuará trabajando en la web de la conselleria en el ejercicio 2020.</p>	2019	100%	
<b>15. JORNADAS Y EVENTOS</b>	<b>15.1. Actividades de difusión de conocimiento y propuestas metodológicas para los análisis de riesgos en la lucha contra la corrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con cargo a las subvenciones y convenios señalados en el apartado 14.1 se han desarrollado acciones dirigidas a dar difusión y conocimiento del proyecto SALER. En particular: <ul style="list-style-type: none"> <li>Seminario sobre el sistema de alertas para la prevención de la corrupción. Presentación de los avances del proyecto Saler celebrado el 2 de julio de 2018.</li> <li>Seminario del sistema de alertas para la prevención de la corrupción. Corrupción y seguridad jurídica. La figura del "compliance". Aprendizaje automático para la prevención de la corrupción. Análisis de varios casos de corrupción pública. Garantías jurídicas frente a la toma de decisiones</li> </ul> </li> </ul>	2018-2019	100%	100%



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<p>automatizadas y algorítmicas en el anteproyecto de Ley de la inspección general de servicios y del sistema de alertas rápidas. Celebrado el 29 y 30 de octubre de 2018.</p> <p>- Presentación de resultados del sistema de alertas rápidas por parte de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación junto con la Dirección General de Tecnologías de la Información (que será la responsable del desarrollo de la herramienta) y la UPV el 18 de diciembre de 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adicionalmente, se ha participado en el XXIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública celebrado en Guadalajara (México) del 6 al 9 de noviembre de 2018 y se hizo una presentación de resultados del sistema de alertas rápidas junto con la Dirección General de Tecnologías de la Información y la UPV el 8 de diciembre de 2018.</li> <li>• Asistencia a la Jornada sobre la Directiva (UE) relativa a la protección de los alertadores y denunciantes sobre corrupción organizada por la Agencia Valenciana Antifraude y celebrada el 9 de diciembre de 2019.</li> </ul>			
	<p><b>15.2. Jornada/encuentro de las inspecciones generales de servicios de las administraciones públicas españolas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con fecha 20 y 21 de septiembre se celebró en Valencia un Encuentro de Inspecciones Generales de Servicios de las Administraciones Públicas Españolas, al que asistieron representantes de la Administración General del Estado y de todas las Comunidades Autónomas, cuya apertura fue realizada, conjuntamente, por la Vicepresidenta y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas y por el Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, jornadas clausuradas</li> </ul>	2018	100%	



PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO (%)	% EJECUCIÓN PROCESO/S
		<p>por el Subsecretario de este último departamento como máximo responsable de la IGS.</p> <p>El encuentro se celebró con la finalidad de reflexionar sobre el desarrollo actual de sus funciones y sobre los retos actuales y de futuro a los que deben y deberán enfrentarse, estos órganos de control interno, por lo que las sesiones de trabajo se orientaron a la participación activa de los/as asistentes en los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papel de las Inspecciones Generales de Servicios en la prevención y lucha contra las malas prácticas administrativas en la gestión pública.</li> <li>2. La transparencia y la rendición de cuentas de los órganos de control interno ante la ciudadanía.</li> <li>3. Retos y perspectivas de futuro de las inspecciones generales de servicios.</li> </ol>			



**ANEXO II:  
TABLAS Y GRÁFICOS DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN INSPECTORA**



## ANEXO II.1. DENUNCIAS.

Tabla n.º 1: Distribución de denuncias por departamento afectado

Departamentos GVA	Nº
Presidencia de la Generalitat	1
Vicepresidencia 1ª i C. Igualdad y Políticas Inclusivas	12
Vicepresidencia 2ª i C. d e Vivienda y Arquitectura Bioclimática	4
Hacienda y Modelo Económico	2
Justicia, Interior y Administración Pública	10
Educación, Cultura y Deporte	31
Sanidad Universal y Salud Pública	25
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	7
Agricultura, D. Rural, E. Climática i T. Ecológica	3
Política Territorial, Obras Públicas i Movilidad	4
Participación, Transparencia, Cooperación i C. Democrática	2
Entidades del SPI	16
Otros	5
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

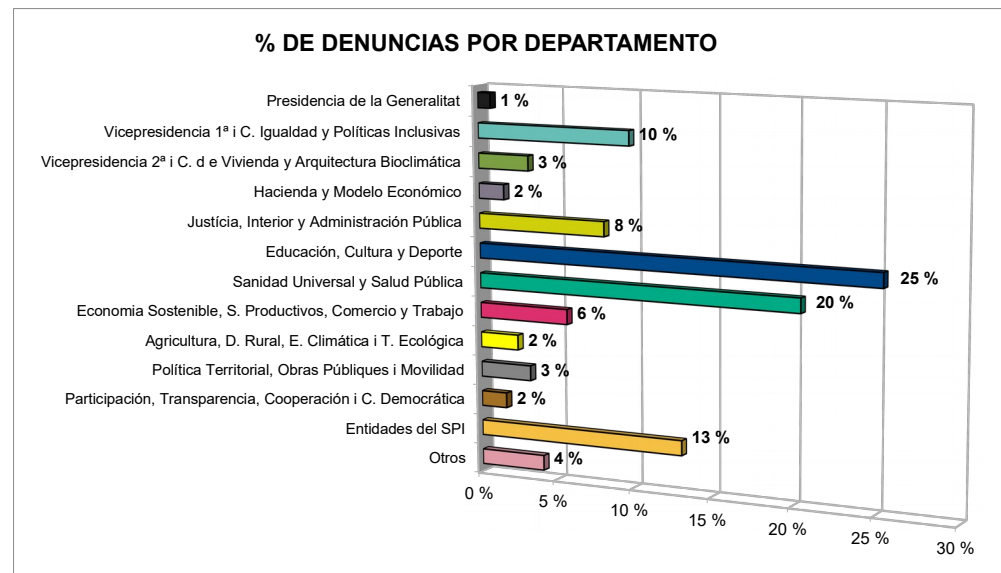
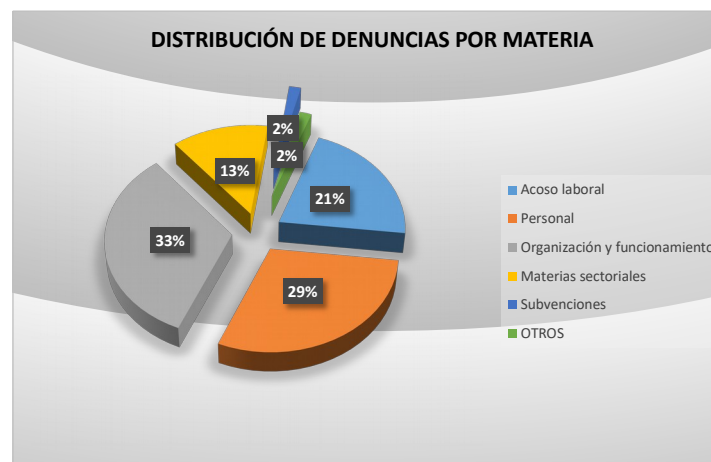


Tabla n.º 2: Distribución de denuncias por materia.

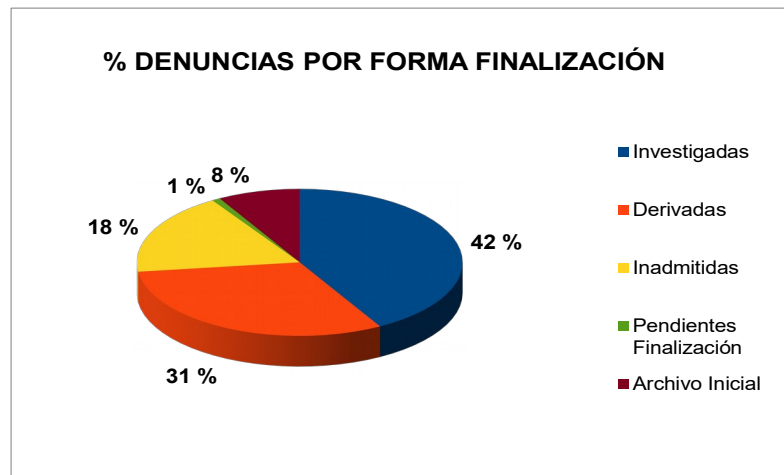
Materias	Denuncias
	Nº
<b>Acoso laboral</b>	26
<b>Personal</b>	36
<b>Organización y funcionamiento</b>	40
<b>Materias sectoriales</b>	16
<b>Subvenciones</b>	2
<b>OTROS</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>





Tablas n.º 3: Distribución de denuncias por forma de finalización

Según forma de finalización		Total
INVESTIGADAS (con informe)		51
DERIVADAS	Inspección de Educación	12
	Inspección de Sanidad	9
	Inspección de Serv. Soc.	2
	Otros (Subsecretarías, DG...	15
INADMITIDAS		22
PENDIENTES FINALIZACIÓN		1
ARCHIVO INICIAL		10
<b>TOTAL</b>		<b>122</b>



Causa inadmisión	Total
Por asunto judicial	5
Proced. específico	13
Vaguedad e imprecisión	3
Otras	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

Causa archivo inicial	Total
No competencia IGS	5
Denunciante no legitimado	2
No subsana o desiste	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

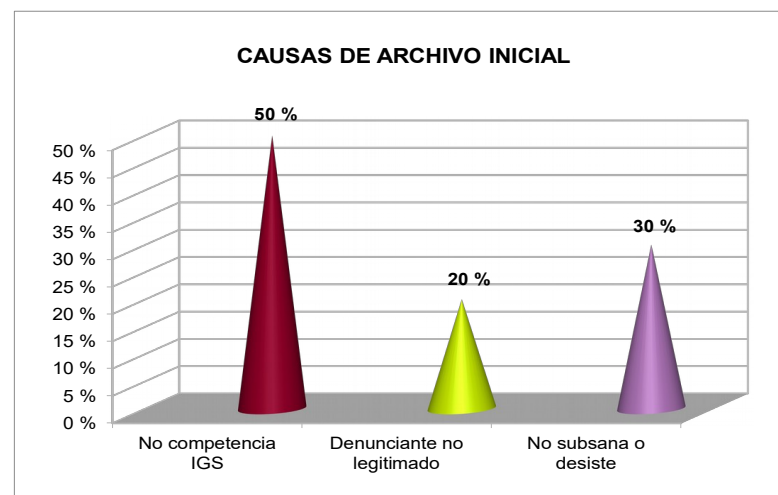
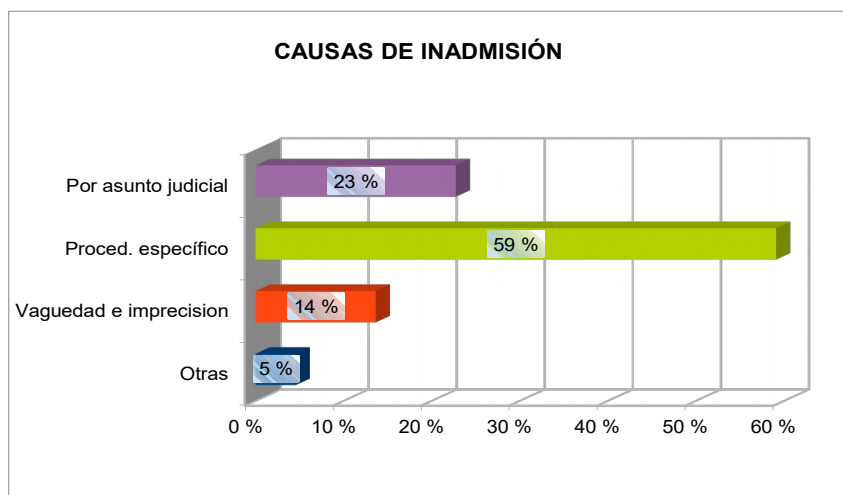


Tabla n.º 4: Distribución de denuncias por perfil del denunciante.

Persona denunciante	Total
Empleado/a Público/a	52
Ciudadanía	52
Persona Jurídica	4
Organización Sindical	14
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

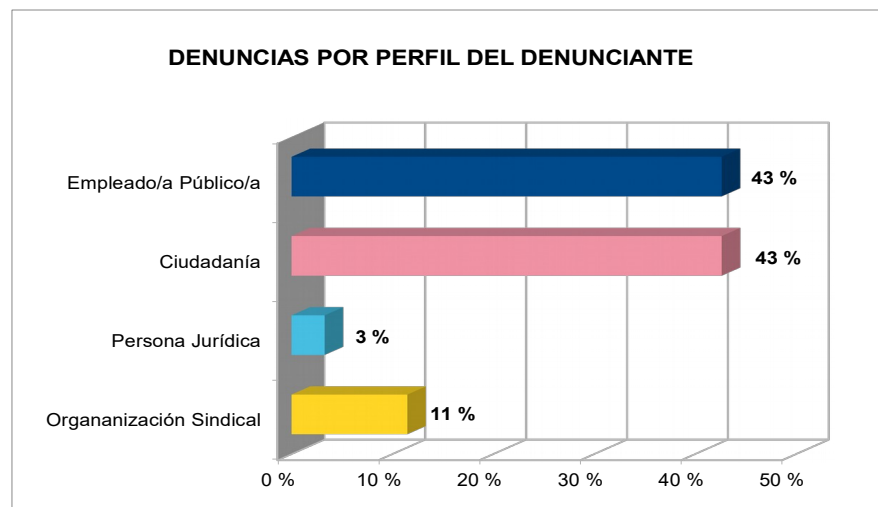
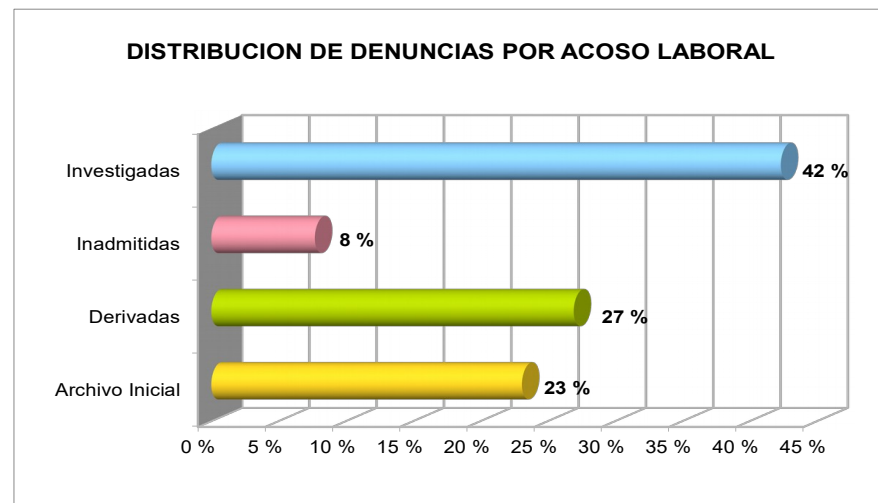


Tabla n.º 5: Distribución de denuncias de acoso laboral

Denuncias	Total
Investigadas	11
Inadmitidas	2
Derivadas	7
Archivo Inicial	6
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>



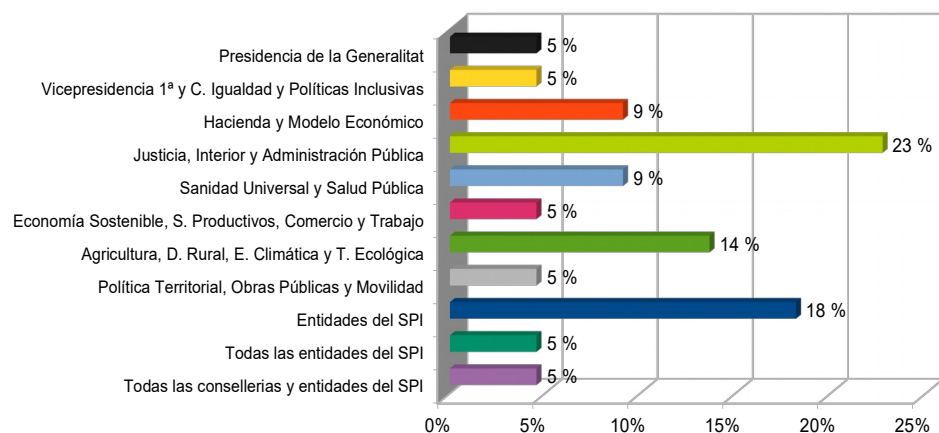
## ANEXO II.2. Actuaciones ordinarias, extraordinarias y de seguimiento

Tabla n.º 6: Actuaciones desarrolladas y recomendaciones formuladas.

Conselleria/entidad del SPI y Recomendaciones	Actuac (nº)	Recomendac (nº)
Presidencia de la Generalitat	1	* Ver nota
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	1	19
Hacienda y Modelo Económico	2	49
Justicia, Interior y Administración Pública	5	44
Sanidad Universal y Salud Pública	2	13
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	1	2
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica	3	8
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	1	6
Entidades del SPI	4	12
Todas las entidades del SPI	1	6
Todas las consellerias y entidades del SPI	1	17
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>176</b>

**Nota:** Las recomendaciones de esta actuación, dirigidas a Función Pública, se computan en Justicia

## ACTUACIONES POR DEPARTAMENTO



## RECOMENDACIONES POR DEPARTAMENTO

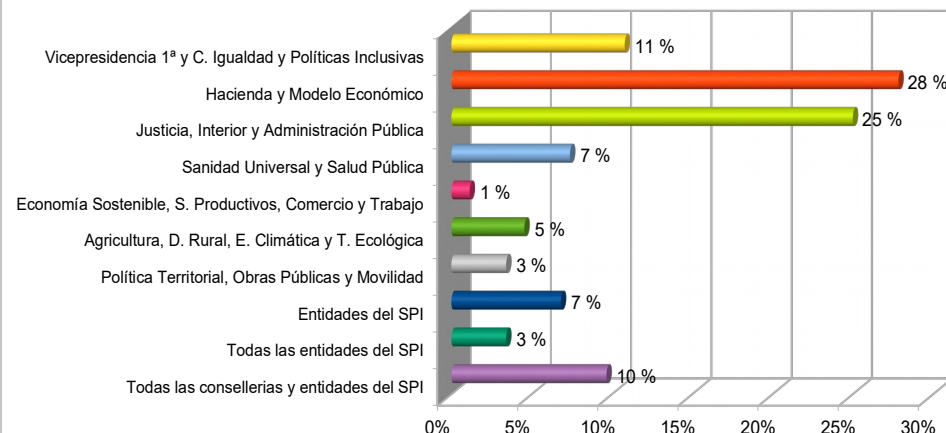


Tabla n.º 7: Distribución de actuaciones por materia.

Departamento GVA	Actuaciones por materia			
	Personal	Contratación	Subv.	Organizac/fun cion.
Presidencia de la Generalitat	1			
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas				1
Hacienda y Modelo Económico				2
Justicia, Interior y Administración Pública	3			2
Sanidad Universal y Salud Pública	2			
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo				1
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica	2			2
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad				1
Entidad del SPI	1	2		1
Todas las entidades del SPI		1		
Todas las consellerias y entidades del SPI			1	
<b>TOTAL (nº)</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>39,13%</b>	<b>13,04%</b>	<b>4,35%</b>	<b>43,48%</b>

Nota (1): En una actuación se incluyen dos materias.

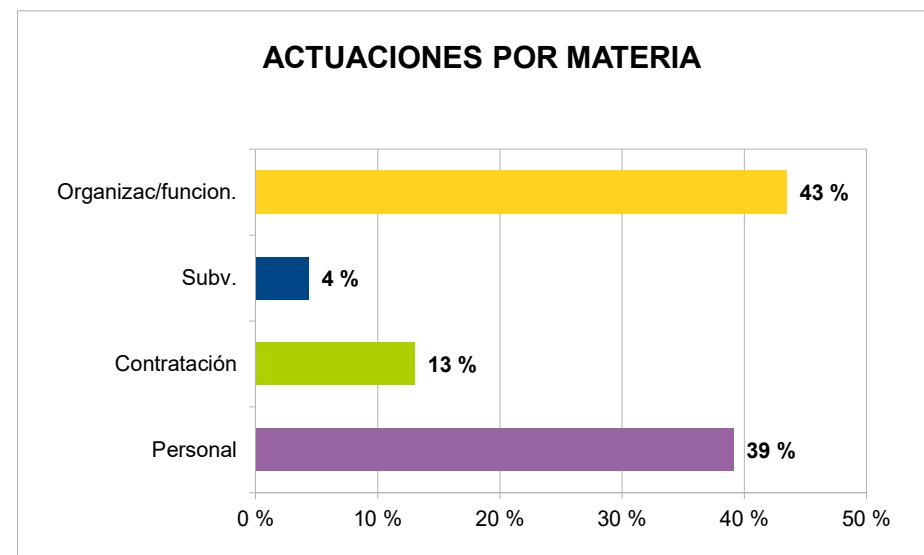


Tabla n.º 8: Distribución de actuaciones por origen.

Departamento GVA	Origen de la actuación		
	D. Anónima (AE)	Petición expresa (AE)	Plan IGS 2018-2019
Presidencia de la Generalitat	1		
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas			1
Hacienda y Modelo Económico			2
Justicia, Interior y Administración Pública		2	3
Sanidad Universal y Salud Pública	2		
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo		1	
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica		2	1
Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad			1
Entidad del SPI	2	2	
Todas las entidades del SPI			1
Todas las consellerias y entidades del SPI			1
<b>TOTAL (Nº)</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>22,73%</b>	<b>31,82%</b>	<b>45,45%</b>

AE: Actuación extraordinaria.

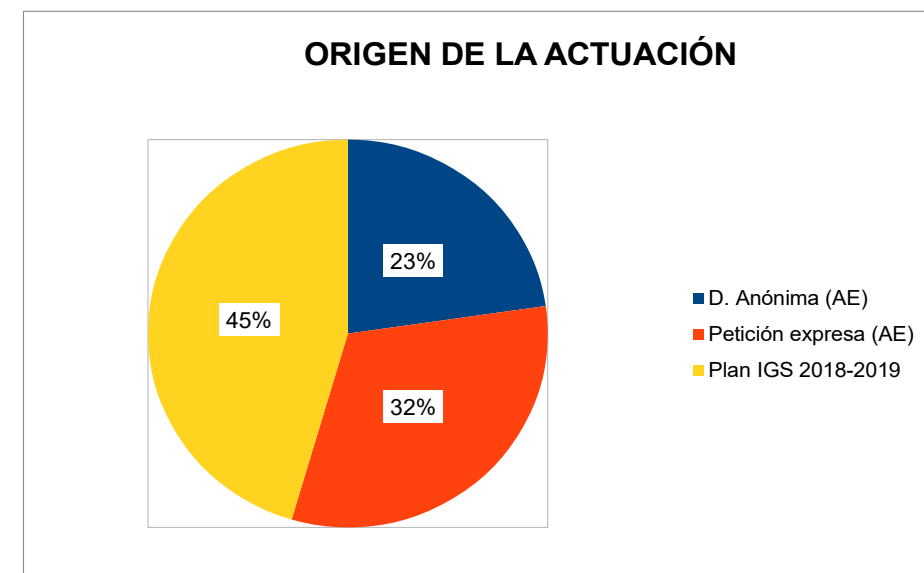




Tabla n.º 9: Distribución de actuaciones por tipología.

Departamento GVA	Tipología de actuación		
	AO	AE	Seguim.
Presidencia de la Generalitat		1	
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	1		
Hacienda y Modelo Económico	2		
Justicia, Interior y Administración Pública	2	2	1
Sanidad Universal y Salud Pública		2	
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo		1	
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica		2	1
Política territorial, Obras Públicas y Movilidad			1
Entidad del SPI		4	
Todas las entidades del SPI	1		
Todas las consellerías y entidades del SPI	1		
<b>TOTAL (Nº)</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>31,82%</b>	<b>54,55%</b>	<b>13,64%</b>
AO: Actuación ordinaria			
AE: Actuación extraordinaria			

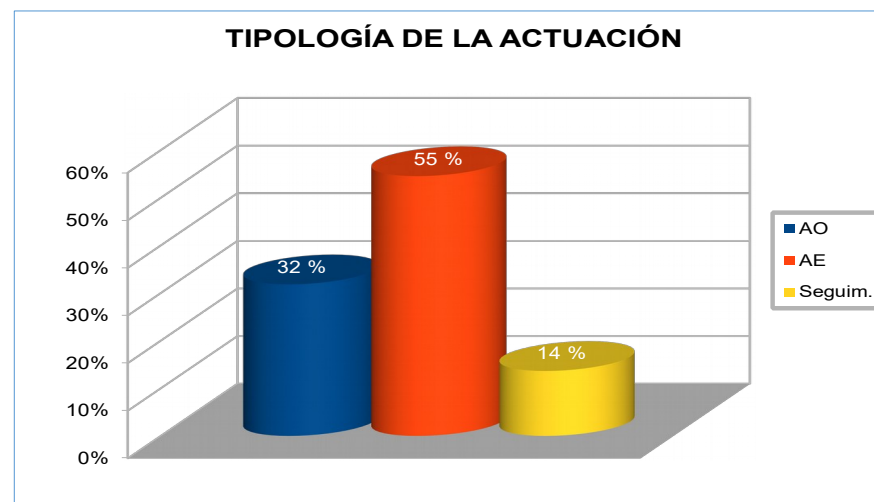


Tabla n.º 10: Distribución de actuaciones extraordinarias por departamento y año

Departamento GVA	Ejercicio de la AE	
	2018	2019
Presidencia de la Generalitat		1
Justicia, Interior y Administración Pública	1	1
Sanidad Universal y Salud Pública	2	
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	1	
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica	2	
Entidad del SPI	1	3
<b>TOTAL (Nº)</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL (%)</b>	<b>58,33%</b>	<b>41,67%</b>
AE: Actuación extraordinaria		

