

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2020-2021 (ANUALIDAD 2020)



CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
SUBSECRETARÍA
Inspección General de Servicios

RESULTADOS,
REVISIÓN Y
ACTUALIZACIÓN
DEL PLAN
(ADENDA 2021)

ÍNDICE	PAG.
I. RESUMEN EJECUTIVO	2
II. INTRODUCCIÓN	8
III. RECURSOS ASIGNADOS	10
IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS	12
V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN	16
VI. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS	35
VII. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN: CAMBIOS Y NUEVOS OBJETIVOS QUE SE INCORPORAN TRAS LA EVALUACION REALIZADA	39
ANEXO I.-TABLAS RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN	43
ANEXO II.- ADENDA 2021: NUEVOS OBJETIVOS QUE SE INCORPORAN AL PLAN	61



I. RESUMEN EJECUTIVO

1. Estructura y finalidad del informe

El informe de evaluación del Plan de la Inspección General de Servicios 2020-2021 (en adelante Plan IGS 2020-2021) se **estructura**, sin contar con este resumen ejecutivo ni con el apartado II introductorio, en cinco apartados que analizan por este orden: los recursos asignados a la IGS para su despliegue (III), los criterios metodológicos de evaluación utilizados y los resultados alcanzados (IV), la efectividad de la acción inspectora (V), los resultados alcanzados derivados del despliegue e implantación del sistema de alertas (VI) y la revisión que, fruto del seguimiento realizado durante su ejecución y de esta evaluación anual, hacemos del propio plan, incorporando por ello un último apartado de revisión y actualización del plan (VII) al que acompaña un Anexo II que explica los cambios y adaptaciones realizados y que tendrán efecto, en su caso, en 2021.

Este informe de la Inspección General de Servicios (en adelante IGS) se elabora tras haber finalizado su primer año de ejecución, por lo que tiene un carácter de **evaluación anual** de ese ejercicio y de **evaluación intermedia** del plan en su conjunto. Fruto de esta evaluación intermedia el plan se actualiza y adapta a las nuevas necesidades y demandas sobrevenidas.

El informe tiene dos **finalidades**:

- Una primera, dirigida a **rendir cuentas ante la ciudadanía** en cumplimiento del artículo 9.3.2.I) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, en el que expresamente se señala y ordena publicar anualmente el plan y los informes anuales de la Inspección General de Servicios de la Generalitat, con el objetivo de promover la transparencia informativa en el ejercicio de la actividad pública y la rendición de cuentas. Y ello, durante el primer trimestre del ejercicio siguiente al de su evaluación acortando el plazo legalmente establecido de 6 meses, en cumplimiento del compromiso adquirido en la carta de servicios de la Inspección General de Servicios.
- La segunda para **dar cumplimiento 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 (en adelante Ley 22/2018 de la IGS), que expresamente señalan:
 - En su **artículo 9.1**, al hablar del informe anual de evaluación de la IGS, que “La Inspección General de Servicios dará cuenta anualmente al Consell de la gestión realizada en desarrollo de su plan de actuación, mediante la remisión, por parte de la persona titular de la conselleria con competencias en materia de inspección general de servicios, del informe anual de evaluación. En dicho informe se incluirá 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 el órganos y unidades objeto de control”.
 - En su **artículo 29 puntos 1 y 2** en los que se señala, en relación con la evaluación periódica del Sistema de Alertas regulado en dicha ley, que “Para garantizar un funcionamiento adecuado del sistema se realizará un análisis y evaluación del mismo con el objeto de corregir errores en las alertas, identificar y prevenir nuevos riesgos” y que “Anualmente la Inspección General de Servicios elaborará un informe sobre los aspectos



referidos en el apartado anterior, que se integrará como un apartado del informe anual de evaluación de su plan de actuación, previsto en el artículo 9º.

2. Recursos del plan

Desde el punto de vista de los Recursos asignados durante el ejercicio 2020, la IGS ha visto reducida su dotación de personal en tres puestos de personal inspector, uno que fue directamente adscrito a otra unidad tras la adscripción de la IGS a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública en julio de 2019, y dos más que quedaron vacantes en junio y noviembre de 2020 respectivamente. A estos recursos se añaden dos puestos más de jefatura de unidad que le prestan apoyo administrativo.

Además de los recursos personales, la IGS ha dispuesto en 2020 de los siguientes recursos económicos:

- Se ha ejecutado un contrato para la obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la citada ley 22/2018 (Arts. 22 y 23) que fue adjudicado en el ejercicio 2019 por importe de 108.900 euros (IVA incluido) y ha sido ejecutado en este ejercicio.
- La situación derivada de la declaración del estado de alarma como consecuencia de la COVID-19, que se ha visto prorrogada de forma sucesiva, ha alterado la previsión de ejecución de otros contratos dirigidos a satisfacer las necesidades derivadas de realizar actividades de difusión del proyecto SALER y realizar actividades complementarias de mejora de la calidad y que, detalladas en el apartado III de este informe, han tenido que ser aplazadas a 2021.

3. Resumen de la ejecución

El **porcentaje de ejecución del Plan IGS 2020-2021**, tras su primer año de ejecución, **ha alcanzado un 89%, porcentaje que se considera satisfactorio** teniendo en cuenta la situación de pandemia sufrida por la COVID-19 que ha obligado a abandonar o posponer algunas actuaciones inicialmente previstas y el número relevante de actuaciones sobrevenidas que, no incluidas en el plan inicial, han tenido que ser desarrolladas.

En relación con los resultados obtenidos en este primer año de ejecución (**apartado IV del informe**, donde se describen en su totalidad), **cabe destacar, como más relevantes, las siguientes actuaciones realizadas y finalizadas en 2020:**

1. **En el campo de la planificación estratégica** se elaboró y aprobó el Plan de la IGS 2020-2021 por Resolución de 4 de febrero de 2020, de la entonces Directora General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública (DOGV n.º 8757 de 9/3/2020) y el sistema de gestión propio de la IGS (a través de la aplicación denominada GEISER) ha sido ya implantado para la atención y tramitación de denuncias y actuaciones extraordinarias.
2. **En materia de transparencia y rendición de cuentas**, se elaboró en abril de 2020 el Informe de Evaluación Final de Resultados del Plan de la IGS 2018-2019 (informe remitido al Consell con fecha 25/06/2020 y publicado, a continuación, en la página Web de la Conselleria y en el portal de GVA-Oberta). También en esta materia y a la largo de 2020 se han publicado un total de 80



Fichas resumen individualizadas de actuaciones realizadas por la IGS de inspección y control (4 ordinarias y 7 extraordinarias) y 69 derivadas de atención a denuncias.

3. **En el ámbito normativo** y entre otras acciones, se ha redactado el Proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, 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, proyecto que se ha sido remitido, con el correspondiente informe (3/12/2020) a la Subsecretaría de este departamento para continuar con su tramitación.
4. Las **relaciones de alianza y colaboración**, aunque afectadas y condicionadas en parte por la situación de pandemia vivida, se han mantenido con otros órganos de la Generalitat, externos e internos, con la Administración General del Estado y con otras Administraciones Autonómicas. Entre estos contactos y colaboraciones destacan los mantenidos con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana (en materia de atención de denuncias), con el Síndic de Greuges (en materia de quejas) y con la Oficina de Conflicto de Intereses (en la ejecución de su propio plan de control y verificación, atendiendo las peticiones de información que se nos han solicitado y que han generado consultas a través del sistema SALER). Con la Administración General del Estado y con otras CCAA, las relaciones se han mantenido a través de la Red Interadministrativa de Calidad (Red que coordina la Dirección General de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública), de la que la propia IGS es miembro, participando en sus grupos de trabajo y asistiendo por videoconferencia a la Jornada celebrada el 9/12/2020).

En un ámbito más operativo se ha mantenido la colaboración habitual con los órganos encargados de la formación del personal de la Generalitat (Instituto Valenciano de Administración Pública y de la Escuela Valenciana de Estudios de Salud Pública), en los que la IGS ha impartido sendos cursos de formación on line en los que han participado un total de 150 personas. Asimismo, se han mantenido contactos con las Inspecciones sectoriales dependientes de Sanidad y Servicios Sociales a las que desde esta IGS se les facilitó una mejor coordinación, desde el primer mes de declaración del estado de alarma, para actuar con la debida protección en las tareas de inspección realizadas en centros y residencias de mayores con motivo de la COVID-19.

5. Entre las **actuaciones ordinarias de inspección y control** realizadas en 2020 destacan la realización de un diagnóstico de situación y un análisis comparativo del sistema para la evaluación del desempeño del personal de la administración de la Generalitat y la elaboración de unas directrices comunes sobre los Planes de control en las subvenciones por concurrencia competitiva.
6. Como **actuaciones extraordinarias**, se han ejecutado un total de cuatro actuaciones de las cinco recibidas, una de ellas remitida por la Agencia de Prevención y Lucha Contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana (referida a una denuncia anónima sobre presuntas incompatibilidades de personal) y las otras tres que afectan a los departamentos de Justicia (sobre depósitos judiciales y sobre la ciudad de la Justicia de Castellón) y Agricultura (sobre el centro de limpieza y desinfección de un Matadero).
7. Durante el ejercicio 2020 se presentaron y atendieron un total de **90 denuncias** por presuntas irregularidades o infracciones a la legalidad en el ámbito de la Generalitat y su sector público instrumental, 7 de las cuáles, lo fueron, por acoso laboral.



8. Se han atendido y tramitado un total de **77 quejas de segunda instancia**, quejas presentadas ante la IGS por falta de respuesta a las quejas iniciales planteadas ante otros órganos de la Generalitat y su sector público instrumental.
9. Las **actuaciones complementarias en materia de modernización y mejora de la calidad** (de acuerdo con las previsiones contenidas en el Decreto 41/2016, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental), son las que se han visto más afectadas por la situación derivada de la pandemia por COVID-19, que ha determinado la suspensión temporal de los programas de autoevaluaciones de calidad y de cartas de servicios, programas que no han tenido mayor desarrollo este año que el de revisar y mejorar la aplicación informática de soporte utilizada para la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios en la Generalitat. No obstante, y en esta materia, se han realizado sendos informes de evaluación, uno del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2018-2019 y el otro Informe sobre las Quejas, Sugerencias y Agradecimientos presentados en el año 2019, informe este última que agrupa y compara las recibidas en los distintos departamentos de la Administración del Consell y sus organismos autónomos y que se elabora, como en años anteriores, en cumplimiento del decreto antes citado
10. Derivado de la situación de pandemia y de la necesidad de atender situaciones sobrevenidas, en 2020, la IGS ha realizado distintas **actuaciones nuevas no contempladas en su plan inicial** y que, por su importancia y exigencia de dedicación, relacionamos a continuación:
 - La IGS, con la participación de todo el equipo de personal inspector, ha mantenido actualizada y operativa la App GVA-RESPONDE (aplicación para telefonía móvil) dirigida a mantener informada a la ciudadanía, empresas y resto de administraciones públicas, de todas las novedades no sanitarias relacionadas con la COVID-19 (aplicación que se mantiene en 2021).
 - Durante un periodo de más de tres meses y sin interrupción, dos inspectoras de servicios prestaron, con dedicación exclusiva, asistencia técnica y dieron soporte al Servicio de Recursos Materiales y Gestión Económico-Administrativa de la Dirección General de Modernización y las Relaciones con la Administración de Justicia. Como culminación de ese trabajo se elaboró un informe que recoge la formulación de distintas propuestas de mejora en los procesos de contratación y tramitación de facturas del citado servicio.
 - Informe sobre los servicios de mantenimiento de las Sedes Judiciales, en respuesta al encargo de mejora organizativa y de procesos de la Dirección General de Modernización y las Relaciones con la Administración de Justicia en el que se solicitaba, específicamente, evaluar la propuesta realizada desde ese órgano de incremento de recursos personales dedicados a prestar servicios de mantenimiento en las diferentes sedes judiciales y que tuvo como resultado la formulación de alternativas y propuestas de mejora.
11. En el apartado V de este informe, dedicado a la **efectividad de las actuaciones de la IGS**, y por las razones expuestas al inicio de este resumen ejecutivo, se ofrece, dando respuesta a lo previsto en el artículo 9 de la Ley 22/2018 un análisis cuantitativo de las actuaciones realizadas y un resumen de los resultados y propuestas de mejora más relevantes señaladas por la IGS en sus



informes, como consecuencia de la ejecución de algunas actuaciones de carácter ordinario, extraordinario, de mejora de la calidad o no previstas en el plan inicial aprobado.

No obstante lo anterior, será en la evaluación final a realizar en 2022 cuando se analice, con un mayor grado de detalle, la efectividad de las medidas recomendadas que deriven de la ejecución del Plan 2020-2021 y ello en atención a que gran parte de las recomendaciones formuladas por la IGS no son de aplicación inmediata, sino que en muchas ocasiones exigen de amplios periodos de tiempo para incorporar los cambios, algo que se ha visto dificultado como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID 19.

12. En relación con el **sistema para la detección de posibles irregularidades y malas prácticas administrativas (SALER)** y cuyos principales resultados se recogen en un apartado específico de este informe (Apartado VI), han continuado los avances en cuanto a las bases de datos y herramientas informáticas que usa el sistema, dirigidas a mejorar la utilización de la información existente, así como de información externa que es obtenida de otras entidades y ámbitos, entre las que cabe destacar la de Titularidades Reales del Consejo General del Notariado, que se utiliza en virtud de un convenio suscrito con fecha 21 de mayo de 2020, y la del Registro de la Oficina de Control de Conflicto de Intereses, con quien se mantiene un acuerdo de colaboración. No obstante lo anterior, el sistema SALER todavía no incorpora toda la información necesaria para su pleno funcionamiento, siendo sus mayores carencias las derivadas del acceso a la Plataforma de Contratación del Sector Público (pendiente de la incorporación solicitada de nueva información por parte de la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda) y la que se refiere a subvenciones y contratos de la Generalitat (REDAS, SUGUS, BDNS y GVA-Contratos), sistemas cuyo acceso debe facilitar la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y que está a la espera de que se apruebe y publique el Reglamento que desarrolle la Ley 22/2018 de la IGS.

Destacar asimismo que, en apoyo del sistema y en desarrollo de la Ley 22/2018 de la IGS ya citada, se publicó 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, constituida el 11 de febrero de 2020, debe promover 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 proponer la aprobación por el Consell de los mapas de evaluación de riesgos así como determinar, de forma obligatoria y vinculante, qué departamentos o entidades deberán realizar "planes individuales de autoevaluación de riesgos". Ello facilitará la implementación de medidas preventivas para minimizar el riesgo existente, adecuadas a cada órgano y procedimiento específico. El papel de esta Comisión va a ser clave para instar a los diferentes departamentos y a las entidades del sector público instrumental, que aporten al sistema de alertas (SALER) y mantengan actualizada la información de sus bases de datos, con el fin de que pueda ser adecuadamente explotada.

Finalmente, se ha elaborado un modelo metodológico para la construcción del mapa de evaluación de riesgos de la Generalitat y su SPI, metodología que servirá para la realización de planes individuales de autoevaluación de riesgos (los previstos en los Artículos 22 y 23 de la ley 22/2018 de la IGS) y que ha sido validada tras la realización de tres evaluaciones piloto en las que han colaborado, de forma voluntaria, tres entidades del Sector Público Instrumental: IVACE, FGV e IVAM.



13. Por último, el informe recoge un apartado específico (apartado VII) de **“Revisión y actualización del plan: Cambios y nuevos objetivos que se incorporan tras la evaluación realizada”** en el que, tras analizar aquellos hechos más significativos acaecidos en 2020 y que han influido en su desarrollo, enumera los cambios que se introducen derivados de dicha revisión -para su ejecución en 2021- y su justificación. En este sentido es preciso destacar, por su importancia, las acciones que el plan debe obligatoriamente incorporar para el próximo ejercicio derivadas de las nuevas funciones que han sido atribuidas a la IGS tras la aprobación de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de desarrollo del Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, orden que asignadas a la Dirección General de la Función ha sido publicada durante la elaboración de este Informe de Evaluación. Entre ellas destacan las siguientes funciones anteriormente asignadas a la Dirección General de la Función Pública:

- ✓ La coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos existentes en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia.
- ✓ El diseño y la implantación de la evaluación del desempeño del trabajo del personal de la Administración de la Generalitat.
- ✓ La coordinación de la información sobre absentismo del personal empleado público proporcionada por los órganos competentes en materia de personal.



II. INTRODUCCIÓN

El vigente plan de actuación de la IGS, elaborado con un horizonte temporal bienal (2020-2021), fue aprobado por Resolución de la entonces Directora General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública¹ de fecha 4 de febrero de 2020 (DOGV nº 8757, de 09/03/2020) y ello en ejercicio de las competencias de inspección general de servicios que le atribuía el entonces vigente reglamento de organización y funcionamiento del citado departamento (Decreto 195/2018, de 31 de octubre, del Consell y Decreto 238/2018, de 21 de diciembre, del Consell, que modifica al anterior).

Este Informe de Evaluación de resultados y grado de avance del Plan de la Inspección General de Servicios 2020-2021 (en adelante Plan IGS 2020-2021) se elabora, tras su primer año de ejecución, en respuesta a la previsión contenida en el artículo 9 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 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.

Al finalizar el ejercicio 2021 este informe, que tiene carácter de evaluación intermedia y de revisión y actualización del propio plan, se complementará con un informe final agregado de ambos ejercicios que cuantificará, de forma definitiva, el grado de ejecución finalmente alcanzado. Fruto de esta evaluación, incorporamos en este informe una Adenda en su apartado final que ajusta -corrige y adapta en su caso- las acciones del plan a las nuevas necesidades o demandas sobrevenidas que impone la realidad del momento, incorporando y reflejando todas las modificaciones derivadas de esta revisión anual.

Además de esta introducción y del resumen ejecutivo del apartado anterior este informe recoge en los siguientes apartados una referencia a los recursos asignados a la IGS para su ejecución (apartado III) y una descripción de los criterios de evaluación utilizados y de los resultados alcanzados (apartado IV), ofreciendo un resumen del grado de avance y cumplimiento de los proyectos y actuaciones contenidas en el mismo tras finalizar este primer año de vigencia. La cuantificación porcentual de dichos resultados se ha ponderado atendiendo a la diferente importancia que tienen los procesos y subprocesos que son gestionados o ejecutados por la IGS, otorgando un mayor peso (puntuación) a aquellas acciones y/o proyectos desarrollados en ejecución de los procesos operativos y estratégicos que se consideran claves para el cumplimiento de su misión y, una menor puntuación, a los procesos de apoyo y a aquellos no considerados claves. Los apartados V y VI valoran, respectivamente, la efectividad de las actuaciones de inspección y los resultados del sistema de alertas (en respuesta a las previsiones contenidas en los artículos 9 y 29, respectivamente, de la ley 22/2018 ya citada) y, finalmente, en el apartado VII se realiza una revisión y actualización del Plan.

¹ Desde octubre de 2020 esa dirección general ha dejado de existir y la IGS ha pasado a depender de la Subsecretaría de este mismo departamento (Decreto 168/2020, de 30 de octubre, del Consell, de modificación del Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las Consellerías de la Generalitat).



Por otra parte, al igual que se hizo con el propio plan de la IGS, este informe de evaluación será publicado en el apartado “Rendición de Cuentas” correspondiente a la sección dedicada a la Inspección General de Servicios del portal de transparencia GVA-Oberta (<http://gvaoberta.gva.es/es/inspeccion-general-de-servicios>) 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 misma sección, de la página web de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

Por último, no podemos dejar de mencionar en esta introducción, dada su importancia y repercusión de todo orden, la situación vivida este año derivada, en su inicio, de la declaración por parte del Gobierno de España del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo). Han concurrido, desde entonces, circunstancias extraordinarias que, derivadas de la pandemia internacional declarada por la OMS, han afectado a todos los países sin excepción y, consecuentemente, a sus correspondientes administraciones públicas, que se han visto obligadas a tener que atender urgencias, asumir y desarrollar -sin estar suficientemente preparadas para ello- nuevas formas de organización del trabajo y a realizar tareas -no siempre propias- de una forma sobrevenida.

En el ámbito concreto que nos ocupa, la situación vivida derivada de lo anterior, que se mantiene en la fecha de redacción de este informe, ha alterado de forma importante el desarrollo y ejecución del Plan IGS_2020-2021 en este primer año de ejecución que se ha visto afectado, sobre todo, por la incorporación y realización de nuevas acciones que, no previstas inicialmente, han tenido que ser asumidas por la IGS, a la vez que se han producido, derivado de lo anterior, abandonos y cambios en el orden de prioridad de otras acciones inicialmente aprobadas.

En definitiva, la anterior circunstancia ha determinado y así se refleja en este informe de evaluación, el que incluyamos nuevas acciones no previstas que han sido realizadas – y por ello se valoran- y también, en sentido contrario, que se justifique la decisión de retrasar al siguiente ejercicio y/o abandonar algunas de las que, estando previamente planificadas, no han sido ejecutadas o no se podrán ejecutar.



III. RECURSOS ASIGNADOS

1. RECURSOS PERSONALES

Para la ejecución de las actuaciones del Plan, la IGS ha contado, durante el ejercicio 2020, con una Inspectora General de Servicios y 10 inspectores/as de servicios, de los cuales, una inspectora dejó de prestar sus servicios el 1 de noviembre por jubilación y otro inspector prestó sus servicios durante 6 meses. Además, con funciones de apoyo, se ha contado con 2 jefes/as de equipo de gestión administrativa y soporte.

En el momento de redactar este informe la IGS cuenta, además de con un nuevo Inspector General de Servicios, en sustitución de la anterior Inspectora General que cesó el 20 de noviembre, con un total de 8 puestos de inspector/a cubiertos, lo que supone una importante reducción de efectivos que, de no cubrirse, afectará negativamente a la ejecución del plan ahora revisado.

2. RECURSOS ECONÓMICOS

Durante el año 2020, 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 una actuación relacionada con el **desarrollo del proyecto SALER**, con la que se ha contado con el apoyo de una empresa de consultoría externa. En particular, en cumplimiento del plan aprobado, se ha ejecutado un contrato para la obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23), que había sido adjudicado en el ejercicio 2019 por importe de 108.900 euros (IVA incluido) y cuyo plazo de ejecución finalizó el 21 de diciembre de 2020.

Por otra parte, como consecuencia de la COVID-19, se ha aplazado a 2021 la realización de un contrato menor (con un coste estimado de 10.000 euros IVA excluido) que tiene como objeto la difusión y divulgación de la Ley que regula el marco de actuación de la IGS y, en particular, del Proyecto SALER, incluyendo la organización y realización de jornadas dirigidas a personal de la Generalitat que incorpore divulgación específica en materia de gestión de riesgos.

Por lo que se refiere a la ejecución de **actividades complementarias de mejora de la calidad**, debe señalarse que su ejecución, prevista en los ejercicios 2020 y 2021, se ha pospuesto al ejercicio 2021 como consecuencia de la situación de la COVID-19, por lo que está previsto que, además de los medios propios de la IGS, en el ejercicio 2021 se produzca la formalización de los siguientes contratos:

- Implantación de una estrategia de gestión de calidad en los órganos directivos de la Generalitat, con un presupuesto inicial de 205.000 euros, IVA excluido (actuación 12.1 del Plan IGS 2020-2021).



-
- Realización de Evaluaciones y autoevaluaciones de Calidad de los servicios públicos y apoyo a la realización y/o revisión de cartas de servicios, con un presupuesto inicial de 15.000 euros, IVA excluido (actuación 12.2 del Plan IGS 2020-2021).
 - Revisión y actualización de la Metodología de Evaluación para la acreditación de calidad de los servicios públicos, con un presupuesto inicial de 10.000 euros, IVA excluido (actuación 12.3 del Plan IGS 2020-2021).



IV. CRITERIOS DE EVALUACION UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

Como ya se ha señalado en el apartado I de introducción, la cuantificación del grado de avance y ejecución del Plan IGS_2020-2021 se presenta de manera porcentual y el cálculo se realiza de forma ponderada en atención a la distinta importancia de los procesos desarrollados por la IGS.

El **sistema de ponderación**, ya utilizado en evaluaciones anteriores, es doble:

Por un lado, se utiliza una distinta **ponderación para el cálculo del porcentaje de ejecución de cada uno de los proyectos y/o actuaciones que integran los diferentes procesos** (Ver porcentajes asignados en la tabla n.º 1). Esta ponderación se modifica en cada ejercicio y podrá variar en 2021 respecto de esta evaluación de 2020 o respecto de planes sucesivos, en la medida en que no en todos los ejercicios las actuaciones y/o proyectos que se desarrollan dentro de cada grupo de procesos tienen, o tendrán, el mismo peso desde el punto de vista de su importancia o relevancia.

Por otro y para el cálculo de la puntuación final del grado de ejecución del plan en su conjunto, que no variará con independencia de la anualidad que se evalúe del plan, aplicamos un **factor corrector** para cada tipo de procesos (según sean estratégicos, operativos o de apoyo). Para el plan 2020-2021, **los factores correctores de ponderación utilizados para cada tipo de procesos**, que les asigna un diferente peso, han sido los siguientes:

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	FACTOR CORRECTOR
Procesos Estratégicos	0,30
Procesos Operativos	0,60
Procesos de Apoyo	0,10

El cálculo del **porcentaje de ejecución final del plan (% EFP)** se obtiene, así, como resultado de calcular la media de los porcentajes de ejecución obtenidos para todos y cada uno de los proyectos y/o actuaciones, que se integran en cada tipología de proceso, multiplicada por este factor corrector:

$$\% \text{ EFP} = \% \text{ MEDIO DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS O ACTUACIONES EN CADA TIPO DE PROCESO} * \text{FACTOR CORRECTOR}$$


Tabla nº. 1.- Criterios de ponderación utilizados para los proyectos/actuaciones de cada proceso

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	PROYECTOS Y/O ACTUACIONES DESARROLLADOS EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES PROCESOS	PONDERACIÓN
ESTRATÉGICOS	1. Planificación y desarrollo del sistema de gestión de la IGS	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: Desarrollo del Proyecto SALER	25%
	6. Actuaciones Ordinarias (de inspección y control; análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia).	15%
	7. Actuaciones Extraordinarias	15%
	8. Revisión de actuaciones de años anteriores	4%
	9. Atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral)	20%
	10. Atención y tramitación de quejas de segunda instancia	5%
	11. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	1%
	12. Actuaciones complementarias de mejora de la calidad de los SSPP	15%
PUNTUACIÓN TOTAL	100%	
DE APOYO	13. Atención y formación del personal de la IGS	30%
	14. Gestión de la Información	15%
	15. Asuntos Generales	45%
	16. Jornadas y eventos	10%
	PUNTUACIÓN TOTAL	100%



2. RESULTADOS ALCANZADOS EN 2020

2.1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Dada su extensión y en aras a facilitar la lectura de este informe, en el **Anexo I** exponemos, de forma resumida y en formato de tabla (**Tablas números 2, 3 y 4**), los **resultados de la ejecución del Plan de la IGS 2020-2021 en su primer año de desarrollo**. En ellas se detalla, dentro de cada tipo de procesos (**estratégicos, operativos o de apoyo**) y para cada proceso y subproceso que lo integran, las actuaciones o proyectos concretos desarrollados, el **objetivo inicialmente previsto** para cada uno de ellos **y su grado de cumplimiento en 2020** (expresado en términos de porcentaje de logro alcanzado).

Aquellas actuaciones cuya realización estaba prevista cuando se aprobó el plan inicial para el ejercicio 2021, se reflejan y mantienen en las tablas como **no evaluables (NE)**. Tampoco se computan aquellas otras que, por las razones que se exponen a continuación, han sido eliminadas y/o pospuestas.

Como ya se ha comentado en la Introducción de este informe y como consecuencia de la situación excepcional derivada de la pandemia, la IGS ha dejado de realizar algunas tareas que, pertenecientes en su mayoría al área de mejora de la calidad (autoevaluaciones y evaluaciones de calidad y elaboración de cartas de servicios), no han podido desarrollarse por la imposibilidad de constituir y mantener en funcionamiento grupos y equipos de trabajo estables que eran imprescindibles para su desarrollo. Estas tareas, que se han pospuesto para ser ejecutadas en 2021, si las circunstancias lo permiten, se califican también como no evaluables (NE). Junto a ellas existen otras tareas, especialmente en el ámbito normativo e igualmente calificadas como no evaluables, cuya ejecución se ha visto condicionada por la paralización, por causas ajenas a la propia IGS, de otro tipo de acciones previas que resultaban imprescindibles.

Por último, la IGS ha tenido que atender e incorporar a su plan de acción una serie de tareas nuevas que, no previstas inicialmente, han supuesto indirectamente el retraso o abandono de otras acciones, actuaciones que se recogen y señalan, en las tablas siguientes, como **nuevas actuaciones (NA)**.

2.2. GRADO DE EJECUCIÓN DEL PLAN

De acuerdo con el grado de cumplimiento reflejado en las **tablas números 2, 3 y 4** del **Anexo I** antes citado y los porcentajes de ejecución ponderada reflejados para cada grupo de procesos, a continuación y en la siguiente **tabla nº 5**, exponemos el **porcentaje de ejecución global alcanzado** en este primer año de desarrollo del Plan (ejecución global que ha sido igualmente ponderada atendiendo los criterios ya señalados al principio de ese mismo apartado IV):


Tabla nº. 5.- Análisis del grado de ejecución del Plan IGS 2020-2021 en su primer año de ejecución

TIPOLOGÍA DE PROCESO	PROYECTOS Y/O ACTUACIONES DESARROLLADOS EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES PROCESOS	% DE EJECUCIÓN EN 2020	% DE EJECUCIÓN PONDERADA
ESTRATÉGICOS	1. Planificación y desarrollo del sistema de gestión de la IGS	95%	86%
	2. Transparencia y rendición de cuentas	100%	
	3. Actuaciones normativas	62%	
	4. Relaciones de alianza y colaboración	90%	
OPERATIVOS	5. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas: Desarrollo del Proyecto SALER	100%	89%
	6. Actuaciones Ordinarias (de inspección y control; análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia).	56%	
	7. Actuaciones Extraordinarias	97%	
	8. Revisión de actuaciones de años anteriores	0%	
	9. Atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral)	100%	
	10. Atención y tramitación de quejas de segunda instancia	100%	
	11. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	NE	
	12. Actuaciones complementarias de mejora de la calidad de los SSPP	100%	
DE APOYO	13. Atención y formación del personal de la IGS	100%	100%
	14. Gestión de la información	100%	
	15. Asuntos Generales	100%	
	16. Jornadas y eventos	NE	
% DE EJECUCIÓN GLOBAL DEL PLAN DE LA IGS 2020-2021 EN SU PRIMER AÑO DE DESARROLLO		89 %	

A la vista de lo anterior, **el grado global de ejecución del Plan IGS 2020-2021, en su primer año de ejecución (2020), alcanza un 89%**, porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta la situación de pandemia por COVID-19 y el número relevante de actuaciones sobrevenidas que, no incluidas en el plan inicial, han tenido que ser desarrolladas.



V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

Durante el ejercicio 2020 y de conformidad con el apartado primero del artículo 30 de la Ley 22/2018, las actuaciones de investigación desarrolladas por la IGS han tenido su origen en las siguientes vías:

- La presentación de una **denuncia**.
- En ejecución de una **actuación ordinaria** contenida en el plan de actuación de la IGS 2020-2021, que derivan de la evaluación realizada del Plan IGS 2018-2019, la información facilitada por las quejas y denuncias presentadas y las propuestas efectuadas por los órganos directivos de la Conselleria de adscripción de la IGS.
- Por **peticiones de otros órganos de la Generalitat o por orden superior** del centro directivo del que depende la IGS, incluyendo dos tipos de actuaciones:
 - Por un lado, se incluyen aquellas actuaciones, ordenadas por el órgano directivo con competencia en la inspección general de servicios, que, por su interés o relevancia, se considera conveniente investigar (**actuaciones extraordinarias**).
 - Por otro lado, se incluyen las actuaciones realizadas por petición expresa de la Conselleria de adscripción en apoyo a algunos órganos directivos de la Conselleria en materia de organización y funcionamiento, así como las actuaciones realizadas de información no sanitaria a la ciudadanía relacionadas con el COVID 19 (**actuaciones no previstas en el plan**).

Del mismo modo que en el ejercicio anterior, cabe señalar que, a efectos de la evaluación de la actuación inspectora, únicamente se han considerado las actuaciones en las que se ha emitido el informe a fecha de elaboración de este informe, no considerándose aquellas actuaciones que se iniciaron en el ejercicio 2020 y se encuentran actualmente en fase de investigación, las cuales, serán incluidas en el siguiente informe de evaluación del ejercicio 2021.

Para hacer una evaluación de la efectividad de la acción inspectora comenzamos por un primer análisis cuantitativo de todas estas actuaciones para, a continuación, determinar el alcance del análisis realizado y los problemas de funcionamiento detectados.

1. Análisis cuantitativo de las actuaciones desarrolladas

1.1. Actuaciones derivadas de denuncias

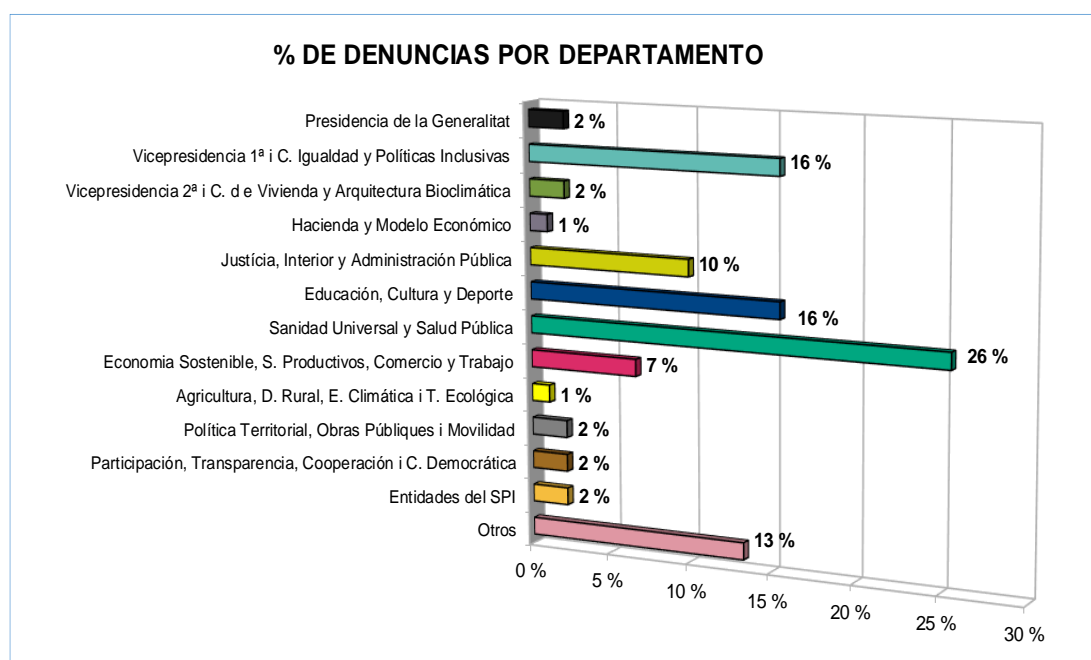
Durante el ejercicio 2020, la IGS ha recibido **un total de 90 denuncias**, lo que supone un **incremento del 14%** respecto al ejercicio 2019 (79 denuncias) y un **incremento del 109%** respecto al ejercicio 2018 (43 denuncias).

Del análisis de **denuncias por departamentos** (ver **tabla y gráfico n.º 6**) cabe señalar que las denuncias recibidas afectan a todos los departamentos de la Generalitat y **tres departamentos exceden del 15% del total de denuncias recibidas**: la conselleria de Sanidad y Salud Universal (26%), la Vicepresidencia y conselleria de igualdad y políticas inclusivas (16%) y la conselleria de Educación, Cultura y Deporte (16%).



Tabla y gráfico nº 6: Distribución de denuncias por departamento afectado.

Departamentos GVA	Nº
Presidencia de la Generalitat	2
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	14
Vicepresidencia 2ª y C. de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	2
Hacienda y Modelo Económico	1
Justicia, Interior y Administración Pública	9
Educación, Cultura y Deporte	14
Sanidad Universal y Salud Pública	23
Economía Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	6
Agricultura, D. Rural, E. Climática i T. Ecológica	1
Política Territorial, Obras Públicas i Movilidad	2
Participación, Transparencia, Cooperación i C. Democrática	2
Entidades del SPI	2
Otros	12
TOTAL	90

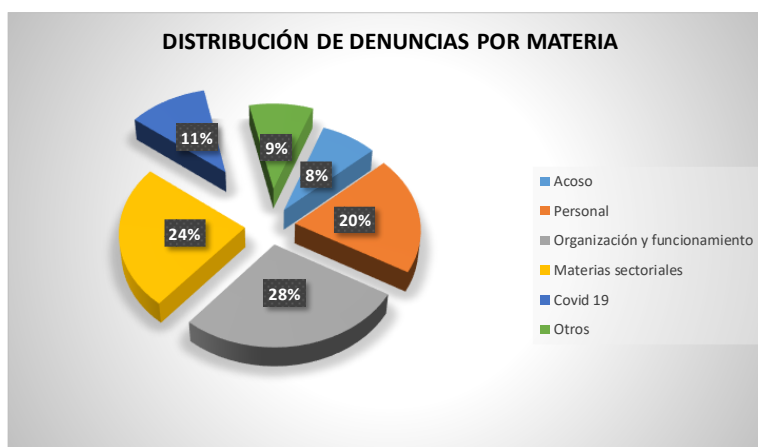


En **función de la materia** objeto de la denuncia (ver **tabla y gráfico n.º 7**), el **72%** de todas las denuncias (65 denuncias) se concentran en tres materias: problemas de **organización y funcionamiento** (25 denuncias, **28%**); problemas referidos a **materias sectoriales** del ámbito sanitario, educativo y/o servicios sociales (22 denuncias, **24%**); y **problemas** sobre diversos aspectos de **personal** (18 denuncias, **20%**).



Tabla y gráfico nº 7: Distribución de denuncias por materia.

Materias	Denuncias
	Nº
Acoso	7
Personal	18
Organización y funcionamiento	25
Materias sectoriales	22
Covid 19	10
Otros	8
TOTAL	90



Analizadas las anteriores denuncias con un mayor grado de detalle destaca que, de las **18 denuncias recibidas en materia de personal**:

- 6 tenían que ver con las condiciones de trabajo de los empleados públicos.
- 4 denunciaban una falta de información y transparencia en relación con las funciones que corresponden a determinados puestos, el procedimiento de sorteo de los tribunales de oposiciones o el incumplimiento de principios de actuación.
- 3 hacían referencia a la gestión de personal en relación con la adjudicación de un puesto de trabajo, la valoración de méritos y la revocación de una comisión de servicios.
- 2 denuncias en materia de pagos que corresponderían a la Generalitat.
- 1 por un conflicto laboral.
- 1 por conducta inadecuada de empleado público.
- 1 por disconformidad con un informe de la inspección de servicios.

En cuanto a las **25 denuncias en materia de organización y funcionamiento**, destacan:

- 5 denuncias recibidas por falta de respuesta a la ciudadanía
- 4 por falta de resolución por parte de la Administración en distintos procedimientos.
- 8 por un incorrecto funcionamiento de determinados servicios de la administración.
- 4 por un mal funcionamiento de juzgados.
- 2 denuncias por falta de conformidad con la respuesta recibida por la administración.
- 1 sobre el trato recibido en la sanidad pública.
- 1 por falta de remisión de documentación a una entidad local.

Las 10 recibidas en materia de Covid 19 hacían referencia y denunciaban la falta de respeto a las normas de seguridad sanitaria, falta de medidas de control ante riesgos, falta de protocolos de información ante una defunción y una posible infracción en materia de protección de datos.

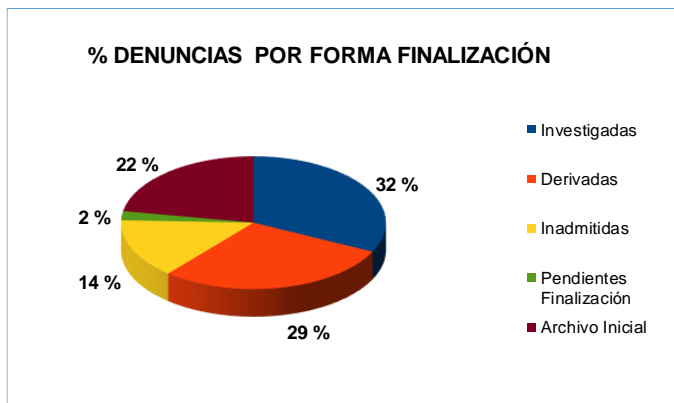
En relación con la **forma de finalización** (ver **tablas y gráficos n.º 8** siguientes), el **37%** de las denuncias recibidas han sido **inadmitidas o archivadas** después de la realización de un estudio previo



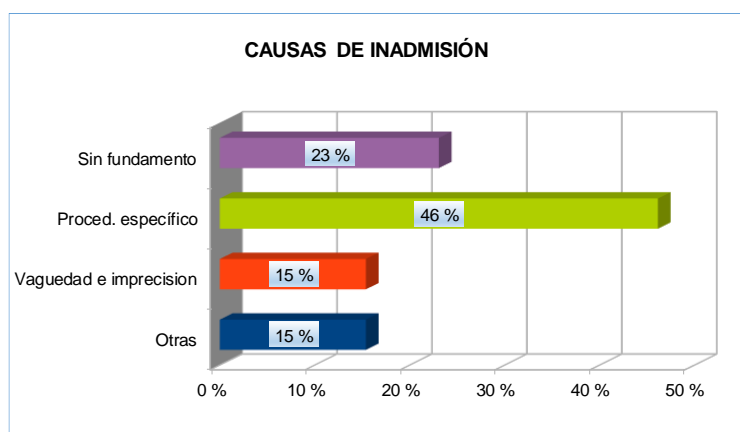
por las causas que se detallan en la tabla; el **32%** de las denuncias han sido **investigadas** y el **29%** han sido **derivadas** a otros órganos de control interno de la Generalitat, fundamentalmente las inspecciones sectoriales de educación, sanidad y servicios sociales.

Tablas y gráficos nº 8: Distribución de denuncias por forma de finalización

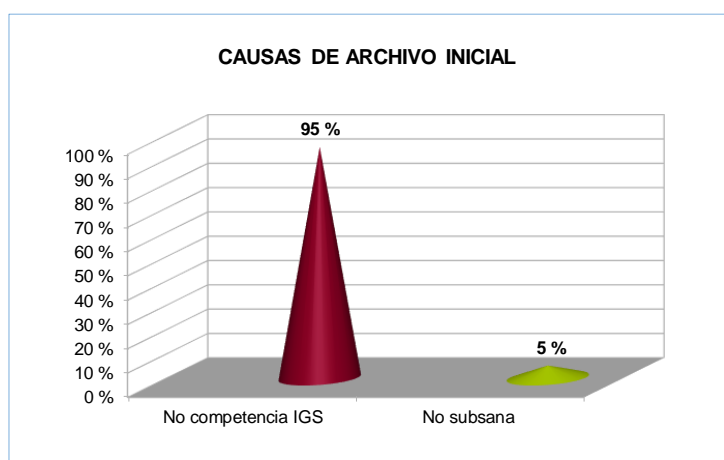
Según forma de finalización		Total
INVESTIGADAS (con informe)		29
DERIVADAS	Inspección de Educación	8
	Inspección de Sanidad	9
	Inspección de Serv. Soc.	6
	Otros (Subsecretarías, DG...)	3
INADMITIDAS		13
PENDIENTES FINALIZACIÓN		2
ARCHIVO INICIAL		20
TOTAL		90



Causa inadmisión	Total
Sin fundamento	3
Proced. específico	6
Vaguedad e imprecisión	2
Otras	2
TOTAL	13



Causa archivo inicial	Total	%
No competencia IGS	19	95,00%
No subsana	1	5,00%
TOTAL	20	100,00 %

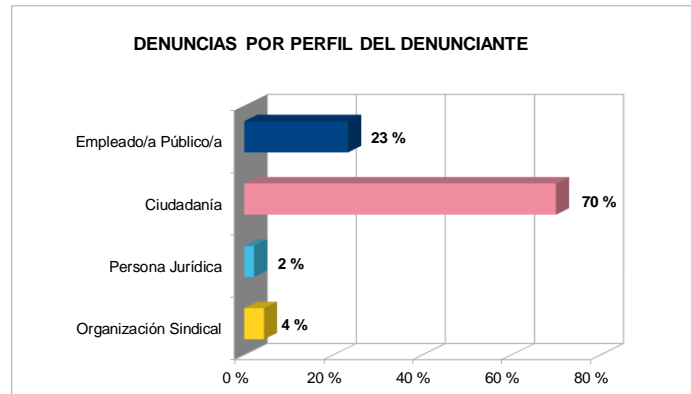




Atendiendo al **perfil del denunciante** (ver **tabla y gráfico n.º 9** siguiente), más del **70%** de las denuncias han sido presentadas **por la ciudadanía** mientras que un **23%** han sido presentadas **por empleados/as públicos/as**. Esta situación difiere de la del ejercicio anterior en el que tanto los empleados/as públicos/as como la ciudadanía presentaron el mismo número de denuncias (43% de las denuncias cada uno).

Tabla y gráfico n.º 9: Distribución de denuncias por perfil del denunciante.

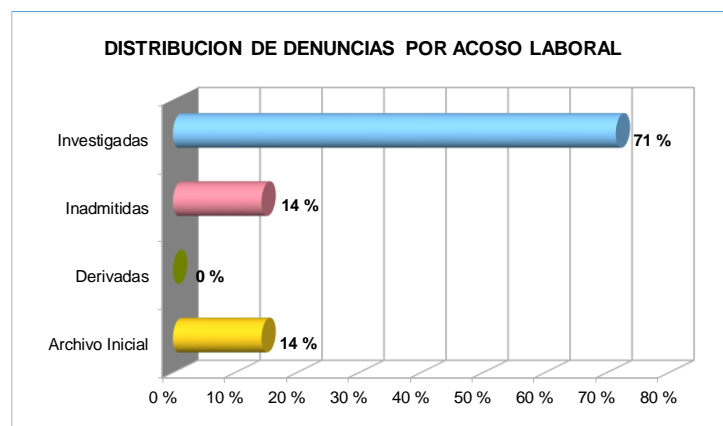
Persona denunciante	Total
Empleado/a Público/a	21
Ciudadanía	63
Persona Jurídica	2
Organización Sindical	4
TOTAL	90



Finalmente, del mismo modo que ha sucedido en ejercicios anteriores, ninguna de las denuncias investigadas por posibles **situaciones de acoso laboral** (ver **tabla y gráfico n.º 10**) ha sido finalmente calificada así, aunque sí que se han constatado **situaciones de conflicto laboral** que han derivado en recomendaciones de mejora organizativas o de funcionamiento propuestas por parte de la IGS. **Ninguna de las denuncias** investigadas por acoso laboral lo ha sido **por acoso sexual o por razón de sexo**.

Tabla y gráfico n.º 10: Distribución de denuncias de acoso laboral

Denuncias	Total
Investigadas	5
Inadmitidas	1
Derivadas	0
Archivo Inicial	1
TOTAL	7





Por último, con carácter general el **grueso de las recomendaciones** derivadas de las investigaciones llevadas a cabo como consecuencia de las denuncias recibidas, que afectan mayoritariamente a **materias relacionadas con la organización y funcionamiento de los servicios y la gestión de personal** no difieren sustancialmente de las formuladas en relación con las actuaciones desarrolladas en ejecución del plan que se abordan en el siguiente apartado.

1.2. Actuaciones derivadas de la ejecución del plan o por petición expresa de otros órganos u orden superior

Durante el ejercicio 2020, la IGS ha realizado un total de **13 actuaciones ordinarias, de mejora de la calidad o por petición expresa del órgano superior** del que depende la IGS en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental **de las que se han formulado un total de 78 recomendaciones.**

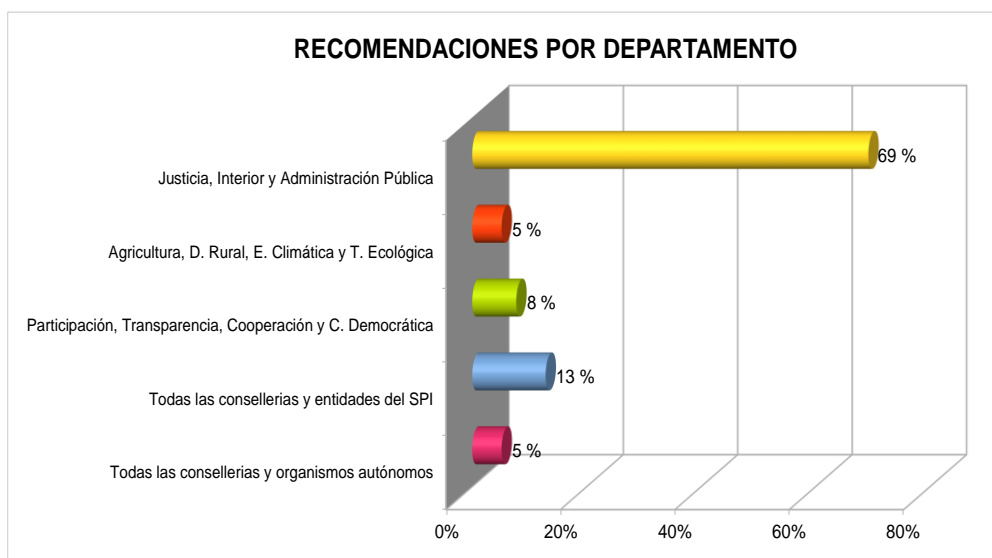
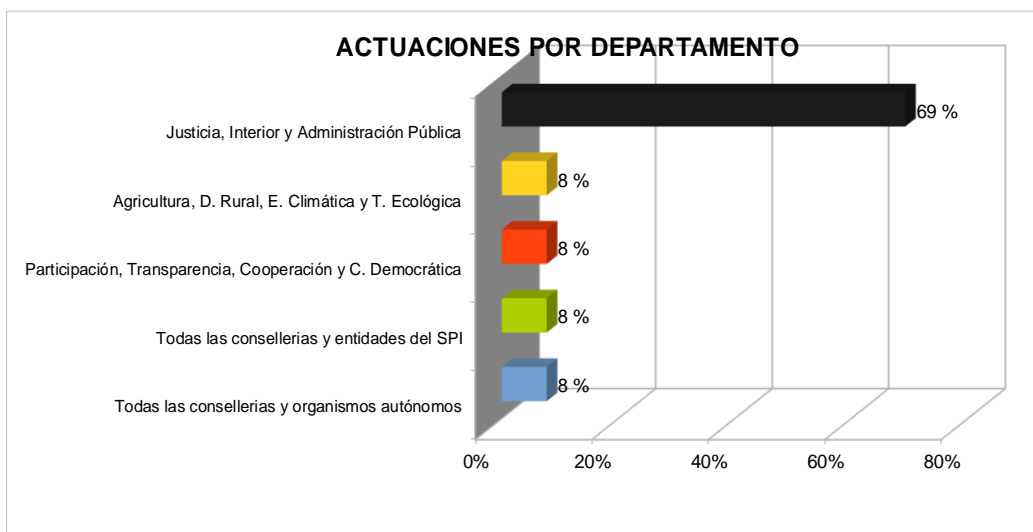
En primer lugar y con una relevancia muy significativa, **el 69% de las actuaciones** realizadas por la IGS (ver **tabla y gráficos n.º 11** siguientes) se han desarrollado **en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública**, en la que encuentra adscrita la dirección general con competencia en materia de justicia y a la que la IGS ha prestado asistencia en diversas cuestiones. En un segundo orden figura la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica y la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, así como las actuaciones dirigidas a la totalidad de las consellerias y parte de las entidades de su Sector Público Instrumental de la Generalitat.

En relación con el **número de destinatarios** a los que van dirigidos los informes, cabe mencionar una actuación ordinaria de carácter transversal en la que se han elaborado orientaciones para facilitar el diseño y ejecución de los planes de control de subvenciones que han sido remitidas a los órganos gestores de todas las consellerias y de las entidades que gestionan subvenciones (22 destinatarios). Asimismo, en materia de mejora de la calidad, se ha elaborado el informe anual de evaluación de las quejas recibidas en la Generalitat que ha sido remitido a todas las consellerias y sus organismos autónomos (16 destinatarios). Finalmente, la IGS ha mantenido actualizada y operativa una aplicación para facilitar información no sanitaria por Covid-19 dirigida al conjunto de la ciudadanía.

Tabla y gráficos n.º 11: Actuaciones desarrolladas y recomendaciones formuladas.

Conselleria /entidad del SPI	Actuac (nº)	Recomendac (nº)
Justicia, Interior y Administración Pública	9	54
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica	1	4
Participación, Transparencia, Cooperación y C. Democrática (Nota)	1	6
Todas las consellerias y entidades del SPI	1	10
Todas las consellerias y organismos autónomos	1	4
TOTAL	13	78

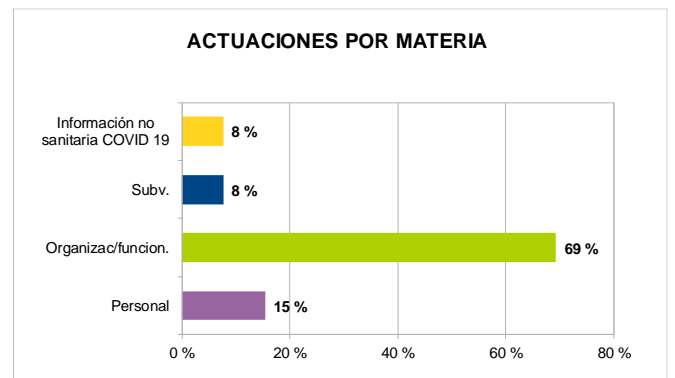
Nota: La actuación solicitada por el titular de la conselleria tiene también como destinataria a la C. Justicia, Interior y AAPP.



Con una relevancia mucho más significativa que en el caso de las denuncias, **casi el 70%** de las actuaciones desarrolladas (ver **tabla y gráfico n.º 12** siguiente) **se corresponden con materias relacionadas con el análisis de la organización y funcionamiento de los servicios públicos**, situándose a distancia y en segundo lugar, las actuaciones desarrolladas en materia de **gestión de personal (15%)**.


Tabla y gráfico n.º 12: Distribución de actuaciones por materia.

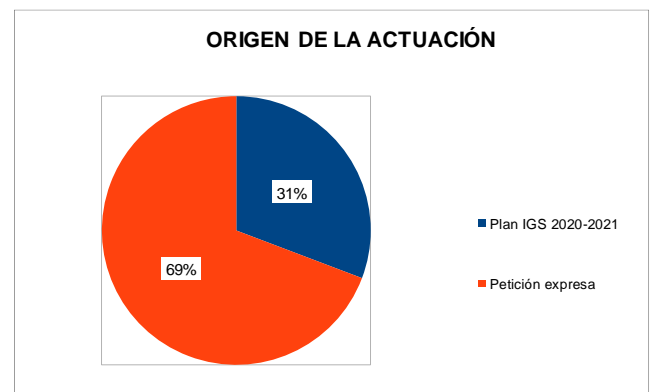
Departamento GVA	Actuaciones por materia			
	Personal	Organiza/ funcion.	Subv.	Información no sanitaria COVID 19
Justicia, Interior y Administración Pública	2	6		1
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica		1		
Participación, Transparencia, Cooperación y C. Democrática		1		
Todas las consellerías y entidades del SPI			1	
Todas las consellerías y organismos autónomos		1		
TOTAL (nº)	2	9	1	1
TOTAL (%)	15,38%	69,23%	7,69%	7,69%



En cuanto al **origen de la actuación**, (Ver **tabla y gráfico n.º 13**) un **31%** (4 actuaciones en total) se corresponden con **actuaciones planificadas** de antemano e incluidas en el propio plan de la IGS_2020-2021 con esta calificación y un **69%** (9 actuaciones) se realizaron **en respuesta a la petición expresa** de la subsecretaría de una consellería en relación con sus servicios y/o sus entidades dependientes o por acuerdo del centro directivo del que depende la IGS, no habiéndose realizado ninguna investigación como consecuencia de la recepción de una denuncia anónima por posibles irregularidades (actuaciones extraordinarias y actuaciones no previstas en el plan).

Tabla y gráfico n.º 13: Distribución de actuaciones por origen.

Departamento GVA	Origen de la actuación	
	Plan IGS 2020- 2021	Petición expresa
Justicia, Interior y Administración Pública	1	8
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica		1
Participación, Transparencia, Cooperación y C. Democrática	1	-
Todas las consellerías y entidades del SPI	1	
Todas las consellerías y organismos autónomos	1	
TOTAL (Nº)	4	9
TOTAL (%)	30,77%	69,23%

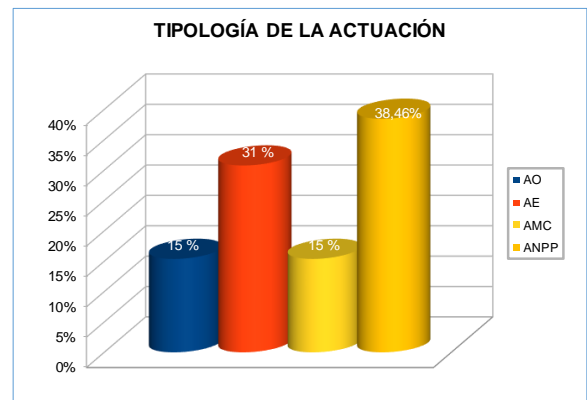


Del **análisis por tipo de actuación** (ver **tabla y gráfico n.º 14**), un **38%** de las actuaciones ejecutadas se realizaron en apoyo a órganos directivos de la Consellería en materia de organización y funcionamiento o con el objeto de facilitar información no sanitaria a la ciudadanía en materia de COVID 19 (**actuaciones no previstas en el plan**) y un **31%** fueron objeto de investigación, por su interés o relevancia (**actuaciones extraordinarias**). Las **actuaciones planificadas** en el plan, **tanto de carácter ordinario como de apoyo a la calidad**, representan el mismo porcentaje, un **15%** cada uno.



Tabla y gráfico n.º 14: Distribución de actuaciones por tipología.

Departamento GVA / entidad SPI	Tipología de actuación			
	AO	AE	AMC	ANPP
Justicia, Interior y Administración Pública	1	3		5
Agricultura, D. Rural, E. Climática y T. Ecológica		1		
Participación, Transparencia, Cooperación y C. Democrática			1	
Todas las consellerias y entidades del SPI	1			
Todas las consellerias y organismos autónomos			1	
TOTAL (Nº)	2	4	2	5
TOTAL (%)	15,38%	30,77%	15,38%	38,46%
AO: Actuación ordinaria				
AE: Actuación extraordinaria				
AMC: Actuación mejora de la calidad				
ANPP: Actuación no prevista en el Plan				



2. Alcance del análisis y problemas de funcionamiento detectados

2.1. Sobre el alcance del análisis de la efectividad

Con fecha 4 de febrero de 2020 se aprobó un nuevo Plan de actuación de la Inspección General de Servicios para el período 2020-2021 mediante Resolución de la Directora General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, manteniendo un horizonte de vigencia bienal, con el fin de dotarlo de una mayor flexibilidad en su ejecución.

A partir del plan aprobado, la inspección general de servicios ha ejecutado distintas actuaciones con el alcance y el resultado que se detalla en el apartado IV de este informe (“criterios de evaluación utilizados y resultados alcanzados”).

En relación con la evaluación de la efectividad de la actuación inspectora debe tenerse en cuenta que, muchas de las recomendaciones formuladas por la inspección de servicios no son de aplicación inmediata sino que exigen un período de tiempo para incorporar cambios (por ejemplo, por los plazos de tramitación de modificaciones de la normativa en vigor), que pueden afectar también a otros departamentos de la Generalitat, existiendo actuaciones en las que la inspección de servicios ha solicitado información de las recomendaciones implementadas en el medio plazo desde la emisión de su informe definitivo. El nuevo plan incluye también actuaciones en las que, tras la elaboración de las directrices a aplicar por los órganos gestores afectados, está prevista una actuación de seguimiento en el ejercicio 2021, con el objetivo de que se disponga de plazo para su ejecución.

Asimismo, el Plan IGS 2020-2021 aprobado incorpora actuaciones de análisis de algunos de los procedimientos que más quejas acumulan. Las actuaciones en relación con estos procedimientos se centrarán en plantear recomendaciones de mejora de la eficiencia y eficacia en la gestión de estos



procedimientos desde la perspectiva del procedimiento, de los recursos humanos y tecnológicos implicados en la gestión, de la interoperabilidad, así como de la cultura digital.

A ello hay que añadir 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), lo que ha supuesto una situación sobrevenida y excepcional que ha afectado en algunos casos los plazos de implementación de algunas de las recomendaciones formuladas.

Con todo, y considerando el plazo temporal de este plan (2020-2021), la evaluación del análisis de efectividad de las medidas recomendadas que derivan de este plan se incorporará en el informe de evaluación final del Plan.

2.2. Problemas de funcionamiento detectados

No obstante lo señalado en el apartado anterior, entre los principales problemas de funcionamiento detectados durante el ejercicio 2020 cabe señalar los siguientes:

2.2.1.- Derivados de actuaciones ordinarias

- Con el objeto de proponer un sistema óptimo de implantación del **modelo de evaluación de desempeño**, se ha efectuado un análisis sobre la madurez de la organización, se han analizado los resultados obtenidos en otras administraciones públicas y se han identificado los aspectos claves a tener en cuenta para establecer las líneas de trabajo que permitan ejecutar el modelo aprobado en el ámbito de la Generalitat en el año 2014, que está pendiente de desarrollo y aplicación práctica respecto a la valoración de las áreas de cumplimiento de objetivos, profesionalidad en el ejercicio de las tareas asignadas e iniciativa y contribución para la mejora de la prestación del servicio público.

Una de las principales conclusiones es que la organización todavía no está madura para su implementación inmediata en toda la Generalitat. Se considera que para implementar de forma progresiva la evaluación del desempeño deben considerarse medidas generales a aplicar sobre la gestión y funcionamiento de los órganos y unidades administrativas de la Generalitat y medidas concretas sobre los recursos, metodología, documentos, planificación y procedimientos vinculados, todos ellos, directamente a la evaluación del desempeño.

Respecto a las medidas generales, además de la necesidad de actuar bajo los principios de planificación y dirección por objetivos, existen cuatro instrumentos que convendría tener en cuenta para ayudar a preparar a la organización para el nuevo proceso: catálogo de servicios, mapa de procesos, definición de procedimientos clave y herramientas informáticas. En relación con las medidas concretas, debería considerarse lo siguiente:

- La creación de una unidad administrativa especializada con el objeto de organizar y coordinar el sistema de evaluación del desempeño,



- La elaboración de una metodología para definir e implantar una gestión por objetivos, en los que se tengan en cuenta los factores de condicionalidad, los riesgos que puedan afectar su consecución y mecanismos de ajustes.
- La aprobación de un diccionario/catálogo de competencias, que recoja las que son necesarias para desempeñar las funciones y tareas profesionales.
- La aprobación de un mapa de puestos de trabajo, complementario a las relaciones de puestos de trabajo, en el que se identifiquen las funciones concretas de los puestos, se singularicen las competencias del catálogo y se señalen las necesidades formativas de las personas que los ocupan.
- La programación de acciones formativas sobre evaluación del desempeño que se extienda a cualquier nivel de responsabilidad del proceso, así como la incorporación de oferta formativa vinculada a las necesidades identificadas tras la finalización de cada periodo de evaluación.
- El desarrollo de una herramienta informática específica donde se gestione todo el proceso.
- La aprobación de la normativa de desarrollo.
- La ejecución de un plan piloto.

Se considera conveniente aprobar una hoja de ruta para realizar una experiencia piloto, con vistas al desarrollo normativo de las áreas implicadas en la evaluación del desempeño. Finalmente, deberán valorarse las propuestas que se realicen sobre los procedimientos a seguir en el proceso de evaluación del desempeño en las áreas de rendimiento y profesionalidad.

- La IGS ha realizado unas **directrices para la elaboración, aprobación y ejecución de planes de control de subvenciones** en atención al encargo que recibió el 11 de febrero de 2020 por parte de la *Comisión Interdepartamental de Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (CIPIMAP)* a propuesta de la titular de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública para su remisión a los órganos gestores de subvenciones de la administración del Consell y de su sector público instrumental. Los aspectos clave analizados son los siguientes:
 - Se incardinan los controles de gestión de subvenciones, tanto administrativos como materiales, dentro del sistema de control de subvenciones.
 - Se precisan las diferencias entre las dos modalidades de controles de gestión, el control administrativo y el control material.
 - Se señalan las modalidades de justificación documental que la ley y el reglamento de subvenciones establecen como obligación del beneficiario para acreditar el adecuado cumplimiento del proyecto o actividad subvencionada, ya que, sobre esta justificación documental se realizan las comprobaciones y revisiones de los controles administrativos. Se describen un conjunto de buenas prácticas a seguir en la ejecución de los controles administrativos.
 - Se aclaran los términos y conceptos que se emplean en el apartado 3 del art. 169 de la Ley 1/2015 de Hacienda y Subvenciones de la Generalitat. Así mismo, se recoge un ejemplo práctico de cómo aplicar un método de muestreo en la selección de los expedientes que deben figurar en el plan anual de control material que se apruebe para cada convocatoria de ayudas.



- Se enfatiza la necesidad de que las bases reguladoras con vocación plurianual recojan el diseño de ambos tipos de controles, concretándose posteriormente ese diseño, con carácter anual, y ya con una muestra concreta de expedientes para los controles materiales en un plan anual de control material. Se clarifica que si el diseño del método general de control se ha publicado en el DOGV como una base más o anexo a la orden que aprueba las bases reguladoras, no resultaría necesario publicar en el DOGV el plan anual de control material.
- Se describe cómo ejecutar el plan anual de control material y como evaluar el resultado de los controles administrativos y materiales correspondientes a una convocatoria de ayudas.
- En último lugar, se incorporan un conjunto de herramientas de uso directo por los gestores o adaptables por los mismos a su peculiar línea de subvención. Los anexos con los instrumentos para la gestión de los controles son los siguientes:
 - ✓ Modelo de certificado de comprobación y de lista de control (*check-list*) para cada uno de los expedientes sujeto a control administrativo.
 - ✓ Ejemplo de cómo recoger en las bases reguladoras el método de control a aplicar a la ejecución de las futuras convocatorias de ayudas.
 - ✓ Ejemplo del contenido de un plan de control material.
 - ✓ Ejemplo de acta de visita sobre el terreno para los expedientes seleccionados en plan de control material.
 - ✓ Ejemplo del contenido de un informe de evaluación de los controles ejecutados en una o varias líneas de una convocatoria de ayudas.

2.2.2.- Derivados de actuaciones extraordinarias

- Derivado de la actuación sobre la organización y el funcionamiento de la **Ciudad de la Justicia de Castellón** se realizaron observaciones en relación con la dirección, administración y gestión administrativa del edificio; el estado de los almacenes; el almacén de las piezas de convicción para destruir, la ubicación del personal de informática; el personal de mantenimiento y la organización del trabajo.

Con carácter general, gran parte de las observaciones realizadas están orientadas a la necesidad de designar un responsable para la administración del edificio; informar específicamente de las funciones y tareas a personal con responsabilidad; elaborar protocolos por escrito para la canalización de las peticiones de manera adecuada; puesta en marcha de las medidas en materia de cerraduras recogidas en el plan de seguridad; designación de responsables de la retirada del material de los almacenes; ejercer el control de entradas y salidas en el almacén de las piezas de convicción para destruir; elaborar instrucciones, protocolos y procedimientos relacionados con la custodia y entrega de llaves, asignación y utilización de espacios, así como depósito, guarda y custodia de materiales, incluidos los informáticos; delimitar quién, cuándo y cómo se produce la recogida y destrucción de esas piezas de convicción; así como la falta de instrucciones que delimiten las tareas y cometidos a desempeñar por el personal de mantenimiento.



- Tras la recepción de una denuncia anónima en la que se hacía mención a la posible existencia de una **vulneración del régimen de incompatibilidades** por parte de un funcionario al servicio de la Administración de Justicia en Alicante, se ha podido acreditar de una manera suficientemente razonable que la persona denunciada se encuentra realizando una actividad privada sin disponer de una autorización de compatibilidad a tal efecto, recomendándose la apertura de un expediente disciplinario a la persona denunciada. Dicho expediente disciplinario se encuentra en tramitación tras dictarse el correspondiente acuerdo de inicio con fecha 25 de noviembre de 2020.
- Petición formulada por el subsecretario de la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública solicitando que se efectúe una actuación puntual para analizar y evaluar cuál es la situación de los **depósitos de vehículos y embarcaciones vinculados a los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana**, ciñéndose esta actuación al depósito de vehículos a motor como coches, camiones, caravanas, motocicletas, ciclomotores y embarcaciones de todo tipo. A la vista de los datos analizados se plantean una serie de propuestas para mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos públicos que la Generalitat facilita para cubrir las necesidades de la Administración de Justicia.

Una de las principales cuestiones que se advierte es la existencia de una tendencia continuada y consolidada en el tiempo de incremento de los vehículos depositados. Esta tendencia junto con la larga duración de los depósitos ocasiona un importante impacto económico, por lo que las propuestas se orientan a minimizar dicho gasto, a través de diferentes actuaciones de depuración de los depósitos, empezando por determinadas categorías de vehículos (los que se identifican como desconocidos, chatarra o deteriorados). Para implementar estas propuestas, con pleno respecto a la independencia judicial, es necesaria la colaboración y coordinación entre la Administración de Justicia en sentido estricto y la Generalitat.

Adicionalmente se propone, por una parte, reiterar la información y la comunicación a las fuerzas y cuerpos de seguridad de los datos del depositario judicial adjudicatario del contrato licitado por la Generalitat y, por otra, continuar con la formación sobre la ayuda que la Oficina de recuperación y gestión de activos (ORGA) puede ofrecerles en la gestión de los activos que tienen depositados a efectos de incorporar criterios de eficiencia económica en el depósito de efectos judiciales. También se considera necesario realizar un refuerzo en la dotación del personal técnico de la estructura administrativa en la Generalitat.

Por último, se realizan propuestas para mejorar el sistema de información de los depósitos judiciales y el seguimiento, ya que el disponer de una información actualizada y en formato electrónico sobre la composición, antigüedad y ubicación de los efectos judiciales depositados, así como el conocimiento en tiempo real sobre el órgano y procedimiento judicial al que se encuentra vinculado cada elemento es un factor crucial para la gestión de los pagos asociados a los depósitos, en este ámbito, se destaca la importancia de desarrollar el nuevo aplicativo del sistema de gestión procesal (Just@CV), la puesta en funcionamiento del Servicio Común Procesal,



ya creado, de Archivo Judicial Territorial de la Comunitat Valenciana - Deposito de Piezas de Convicción y Vehículos, así como la elaboración de instrumentos, como convenios y protocolos, que incluyan criterios básicos de colaboración y coordinación entre la Generalitat y la Administración de Justicia.

- Solicitud de la Subsecretaria de la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica de una actuación de investigación sobre el funcionamiento de un **centro de limpieza y desinfección de vehículos (CLDV)** destinados al transporte de ganado por carretera.

El informe emitido concluye una serie de debilidades relacionadas con el ejercicio de tareas de apoyo, supervisión y control sobre el personal veterinario de las oficinas comarcales, así como otras relativas a la coordinación entre la Conselleria de Agricultura, que tiene las competencias sobre los CLDV, y la de Sanidad, a la que se le encomienda funciones de inspección de los CLDV ubicados en mataderos, que han derivado, respecto al caso analizado, en el retraso de la adopción de medidas correctivas sobre un CLDV que, aunque no entrañaba riesgo para la salud pública, estaba en funcionamiento sin todos los requisitos normativos.

Entre las recomendaciones formuladas cabe señalar las siguientes:

- ✓ Aprobar instrucciones dirigidas a ampliar y reforzar las funciones de las Secciones de Producción y Sanidad Animal de las Direcciones Territoriales de la Conselleria de Agricultura en materias de coordinación, apoyo, asesoramiento y control efectivo sobre el trabajo de campo que realiza el personal veterinario de las OCAs.
- ✓ Mejorar el contenido del Manual de autorización e inspección de los CLDV dedicados al transporte por carretera en el sector ganadero y los planes de control de los centros ubicados en mataderos en relación con los canales de comunicación y los circuitos de la información, los plazos para trasladar la información o documentación, la resolución de conflictos y/o posibles discrepancias con el departamento de Sanidad, la clarificación de competencias en la formulación y o ejecución de planes de mejora, las consecuencias ante incumplimientos de esos planes, el reforzamiento de acciones de coordinación y colaboración, la documentación que debe obrar en los expedientes de autorización, inspección y control de los CLDV y los mecanismos de supervisión y control de calidad.

Por último, hay que reconocer la plena disposición de la Conselleria de Agricultura a aceptar las recomendaciones ya anticipadas en el informe provisional remitido en la fase de alegaciones de tal manera que, coincidiendo con la emisión del informe definitivo de la IGS, la Conselleria ha comunicado sendos borradores de un nuevo Manual y del Plan de Control en los que se incorporan muchas de las recomendaciones dictadas.



2.2.3.- Derivados de actuaciones de mejora de la calidad

- De la **evaluación del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos** se ha constatado la existencia de algunas debilidades que se considera que deberían ser subsanadas en planes futuros:
 - ✓ La separación en el plan, por este orden, de objetivos, indicadores, valor y plazo, no siempre bien definidos, dificulta su seguimiento y evaluación posterior.
 - ✓ Cualquier Plan debería incluir únicamente aquellos proyectos que están y forman parte del ámbito competencial y de funciones de quien lo aprueba, evitando, siempre que sea posible, incluir proyectos u objetivos que dependan o puedan estar condicionados por terceros.
 - ✓ Los proyectos sujetos a evaluación se deberían ponderar en función de su importancia y carácter, dando mayor relevancia al cumplimiento de aquellas actuaciones que se consideren estratégicas o claves porque constituyen la actividad esencial de la organización y asignar una menor ponderación a aquellas actuaciones que tienen un carácter más complementario.
 - ✓ El criterio seguido por las unidades u órganos directivos responsables de la ejecución del Plan consiste en diferenciar, aquellos objetivos que no se han cumplido y no se van a cumplir en un futuro (no realizados), de aquellos que no se han ejecutado en la fecha de finalización del plan, pero se espera ejecutar en el futuro (pendiente). Teniendo en cuenta que el ámbito temporal de ejecución del Plan finalizó en diciembre de 2019, se ha considerado que esta clasificación no resultaba procedente en esta evaluación final, no debiendo calificarse un objetivo como pendiente sino, en su caso, como no realizado.
 - ✓ El Plan que ha sido objeto de evaluación tenía un alcance temporal de dos ejercicios (2018 y 2019), por lo que hubiera sido conveniente que, tras finalizar el primer ejercicio, el órgano directivo y las unidades afectadas realizaran un seguimiento y evaluación global del mismo con el objetivo de que se revisen aquellas acciones que se abandonan, se posponen o prorrogan al segundo ejercicio de vigencia del Plan, y aquellas otras que, por necesidades sobrevenidas, se pudieran incluir como nuevas acciones a incorporar al plan. Hay que reconocer, no obstante, que esta tarea exige un esfuerzo adicional en unidades que están ejerciendo funciones que requieren una considerable carga de trabajo.
 - ✓ Los objetivos e indicadores del Plan no deberían ser formulados con carácter genérico con la finalidad de evitar que el cumplimiento de un objetivo dependa de una interpretación que, en cualquier caso, implicaría un componente subjetivo. Con el fin de reducir la discrecionalidad en la valoración del cumplimiento del Plan, los proyectos no sólo deberían concretar las acciones a realizar sino también el/los destinatario/s a los que se pretenden dirigir.

- En el **informe anual de evaluación de quejas del ejercicio 2019** se comprobó que, como consecuencia de un incorrecto funcionamiento de la aplicación corporativa, se mantenían diversos problemas que habían sido detectados también en ejercicios anteriores, entre los cuales cabe mencionar:
 - ✓ Algunas consellerías siguen sin incorporar las quejas en la aplicación.



- ✓ Ciertas entidades del SPI que disponen de usuarios para utilizar la aplicación corporativa, no han grabado ninguna queja.
- ✓ Se producen retrasos en la reasignación de quejas cuando una conselleria recibe una queja por error lo que provoca, que la conselleria que es competente para resolver la queja incumpla el plazo de respuesta de un mes.
- ✓ En algunas consellerias se incumplen los plazos de respuesta de las quejas telemáticas al no haber activado la funcionalidad de aviso de entrada de este tipo de quejas, lo que origina que los órganos gestores no sepan de la existencia de estas quejas telemáticas.
- ✓ En el ejercicio 2020 se consideró conveniente reforzar la formación del personal usuario de la aplicación para garantizar su uso eficiente y una mejora de la gestión de las quejas.

Derivado del proceso de tramitación de quejas, las consellerias y organismos autónomos adscritos han implantado acciones de mejora, excepto en tres consellerias y una entidad. Estas acciones, en muchos casos han supuesto mejoras considerables en la gestión, como por ejemplo el refuerzo de personal para la tramitación de los expedientes de dependencia o la implantación de la cita previa y la tramitación electrónica para la obtención de las licencias de caza y pesca. No obstante, conviene recordar que los errores en la aplicación informática incidieron de forma considerable en que las consellerias no pudieran acceder en tiempo real a las quejas presentadas.

2.2.4.- Derivados de actuaciones no previstas en el plan

Entre las actuaciones no previstas inicialmente y que se han realizado, por petición expresa a la IGS, cabe destacar las siguientes:

- Como consecuencia de una actuación extraordinaria en 2019 sobre el **registro de uniones de hecho de la Comunitat Valenciana**, se emitió un informe con una serie de conclusiones y recomendaciones en el que se señalaba la necesidad de adoptar medidas para agilizar la tramitación de las uniones de hecho y modificar la normativa vigente. Al informe provisional no se emitieron alegaciones.

En marzo de 2020, se solicitó desde la Dirección General de Justicia, a petición de la Consellera, la elaboración de un borrador de reglamento en el que se recogieran las recomendaciones del informe. El 21 de abril de 2020 se remitió a la Dirección General de Justicia una **propuesta de texto articulado** y, a continuación, se mantuvieron diversas reuniones por videoconferencia con el Jefe de Servicio encargado de la tramitación del proyecto normativo, con la finalidad de resolver las dudas que pudieran surgir sobre el contenido del reglamento.

Se ha tenido conocimiento de que se está tramitando un borrador de reglamento en el que se han tenido en cuenta gran parte de las propuestas realizadas por la IGS. En concreto, el 14 de septiembre de 2020 se publicó la consulta de carácter previo a la elaboración del proyecto de reglamento y, posteriormente, se llevó a cabo el trámite de audiencia e información pública del borrador.

- Encargo de mejora organizativa y de procesos de la Dirección General de Modernización y las Relaciones con la Administración de Justicia en el que se solicitó, específicamente, evaluar la



propuesta realizada desde ese órgano de incremento de recursos personales dedicados a prestar **servicios de mantenimiento en las diferentes sedes judiciales** y formular, en su caso, alternativas y propuestas de mejora.

Del análisis realizado se han presentado varias propuestas de mejora, entre las que cabe señalar:

- Tras la externalización de las tareas de mantenimiento, la organización no cuenta con recursos personales suficientes con formación y capacitación para el control y seguimiento de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria. Por ello, parece adecuado plantear la necesidad de realizar un plan de ordenación de los recursos humanos (en adelante PORH) existentes en la actualidad de acuerdo con lo previsto en la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, plan que aplicando las medidas necesarias previstas en la misma (de redistribución, reclasificación, selección, formación, promoción profesional, movilidad, etc.) permita redimensionar la actual plantilla de recursos de mantenimiento bajo premisas de eficacia y eficiencia.
- Es imprescindible que los ingenieros de zona asuman la jerarquía real de los equipos de mantenimiento, planificando la labor de los jefes de equipo de mantenimiento, especialistas y jefes de mantenimiento, cuyas tareas deberían centrarse en la realización del control y seguimiento de todos los trabajos de mantenimiento realizados por la empresa adjudicataria, desplazándose a las sedes de toda la Comunidad en función de la planificación previa del control a realizar.
- La categoría de auxiliar de mantenimiento, si se mantiene la externalización de los servicios de mantenimiento, carece de sentido al no poder desempeñar las funciones del puesto correctamente por carecer de suficiente cualificación técnica, por lo que se propone incluir en el PORH la supresión o amortización de estos puestos en aras a financiar la creación de un mayor número de ayudantes de mantenimiento, cuyas actuales funciones podría dar respuesta a las necesidades actuales. Lo mismo ocurre con los puestos de almacenero, ayudante de almacén y supervisor que, por su escaso número, se han convertido en unas figuras residuales y debieran igualmente amortizarse, si fuera posible, o declararse a extinguir.
- La creación de una bolsa específica de personal de mantenimiento, que permita cubrir las vacantes con mayor agilidad y evite la incorporación de personas sobre cualificadas.

En definitiva, el PORH, previa la negociación sindical preceptiva y al análisis detallado de los casos en que los puestos tengan titular, debería elaborarse para lograr tres objetivos:

- Unificar las categorías de jefes de equipo de mantenimiento, especialistas y jefes de mantenimiento en una única categoría.
 - Modificar las funciones del puesto de ayudante de mantenimiento.
 - Reclasificar, cuando sea posible, los puestos de auxiliar de mantenimiento, supervisor, almacenero y ayudante de almacén a puestos de ayudante de mantenimiento, al no ajustarse los requisitos y funciones a las necesidades actuales.
- El 22 de mayo, la subsecretaría de la conselleria de la que depende la IGS, solicitó la colaboración de esta unidad para **monitorizar la gestión de la tramitación de las facturas del servicio de**



recursos materiales y gestión económico-administrativa, dependiente de la Dirección General de Modernización y las Relaciones con la Administración de Justicia, con el objeto de agilizar los plazos y subsanar posibles retrasos. El encargo se ejecutó durante la semana del 25 al 29 de mayo.

Finalizado el trabajo, se realiza un nuevo encargo, en el marco de las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos que asume la IGS, en el que se solicita la **formulación de propuestas de mejora en los procesos de contratación y tramitación de facturas del mismo servicio**. Este encargo constituye un trabajo previo que servirá de herramienta para la elaboración, en el ejercicio 2021, del mapa de procesos de la Generalitat que permitirá identificar mejoras e implantar una gestión por procesos. Las recomendaciones formuladas se resumen en tres líneas de acción: una adecuada dotación de recursos humanos, protocolización de la gestión y trabajo en equipo.

Los problemas de falta de personal y el elevado grado de rotación (con la pérdida de conocimiento acumulado que ello supone) afectan negativamente al funcionamiento de un servicio con competencias en una materia particular (justicia) que cuenta con una amplia variedad de funciones que requieren personal con una probada formación. Esta situación genera que uno de los problemas detectados en el funcionamiento del servicio es la falta de comunicación que se produce en el mismo servicio y también en relación con los servicios horizontales de la conselleria. La falta de cobertura o desempeño efectivo de algunos de los puestos del servicio, así como la ausencia de protocolos normalizados para la tramitación de los asuntos cotidianos que se derivan de las funciones atribuidas al servicio inciden negativamente en el establecimiento de cauces que garanticen una adecuada comunicación que redundaría en una mejora de la gestión. Una vez finalizado el trabajo, se ha tenido constancia de que en octubre de 2019 se cubrieron los puestos de la subdirección general y el servicio de recursos materiales que se encontraban vacantes durante el transcurso de la actuación, así como una nueva incorporación en la jefatura de sección de contratación.

Por lo que se refiere al proceso de contratación, se realizó un diagnóstico en materia de recursos humanos, planificación, crédito presupuestario y de seguimiento de ejecución de contratos, diferenciando por tipología (contratos sujetos a licitación, contratos menores y contratos de emergencia), poniendo de manifiesto la necesidad de implantar un modelo eficaz de seguimiento y las disfuncionalidades existentes por la falta de coordinación con el personal de facturación. Como consecuencia del diagnóstico realizado, se propusieron recomendaciones de mejora individualizadas para cada una de las áreas analizadas. Por su particularidad, se realizó un análisis específico de la situación de la limpieza de las sedes judiciales en el que, en base a los antecedentes existentes, se propone una relación de actuaciones a realizar en relación con la determinación de las horas de limpieza necesarias; la revisión de todos los servicios de limpieza que deben ser prestados y su adaptación al condicionado del acuerdo marco de limpieza de la Generalitat; el control de la adecuada prestación del servicio y la necesaria cobertura presupuestaria.

Por lo que se refiere al proceso de tramitación de las facturas, la diversa tipología de suministros y servicios y las particularidades propias de cada uno de ellos, hicieron que se seleccionaran determinados servicios (limpieza de sedes judiciales; traducción e interpretación; peritaciones y depósito de vehículos) para los que se proponen aspectos de mejora de carácter general e individualizado.



- Por encargo de la entonces Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, se elaboró un informe abreviado, con carácter urgente, sobre los recursos disponibles en el ámbito de la Generalitat para la **gestión y control de los fondos estructurales** y una relación de necesidades de mejora puestas de manifiesto en informes emitidos por distintos departamentos de ámbito nacional y autonómico, en particular, el Ministerio de Hacienda, la Dirección General de Fondos Europeos de la Generalitat, la Intervención General de la Generalitat y la propia IGS.
- Por último, desde abril del 2020, la IGS puso en funcionamiento y ha mantenido actualizada durante 2020, la **aplicación para telefonía móvil GVA-RESPONDE**, aplicación que ofrece información actualizada a toda la ciudadanía, empresas y administraciones públicas, sobre todas las disposiciones legales publicadas y sobre las medidas vigentes en materia no sanitaria aprobadas (esta aplicación se mantiene en 2021). La realización de esta labor, en lo que atañe a la IGS, se desarrolló en colaboración con el Servicio de Calidad y Simplificación adscrito a la misma dirección general entonces y contó con la participación de todo el personal inspector siendo realizada, mayoritariamente y durante los primeros meses de pandemia, fuera de la jornada laboral, durante los fines de semana.



VI. 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 informe referido a la **evaluación periódica del sistema de alertas**.

1. Situación actual del Sistema de Alertas.

Este informe, que incluimos en esta evaluación de resultados tras concluir el primer ejercicio de la ejecución del plan de la IGS 2020-2021, pone de manifiesto que el sistema todavía no incorpora toda la información necesaria para su pleno funcionamiento, como se expondrá más adelante.

En el artículo 17 de la Ley 22/2018 se define el **sistema de alertas** como 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”. También se enumeran, en dicho artículo, los componentes principales del sistema, que son fundamentalmente: los datos, los sistemas informáticos de procesamiento, las evaluaciones y el mapa de evaluación de riesgos. A continuación, vamos a reflejar la situación actual enfocada a cada uno de dichos componentes.

2. Estado de las bases de datos.

Actualmente, el sistema de alertas cuenta con una estructura de datos donde se almacena la información que es tratada mediante herramientas de análisis para cruzar datos y obtener informes.

La información que se está almacenando en dicha estructura proviene de diversas **fuentes**:

- ✓ Registro de Contratos
- ✓ Concesión de subvenciones
- ✓ Plataforma de contratación del sector público
- ✓ Boletín del Registro Mercantil
- ✓ Registro de la Oficina de Control de Conflicto de Intereses

La información de contratos, subvenciones y registro mercantil es obtenida de fuentes públicas (GVA Oberta, Ministerio de Hacienda, BOE), mientras que la del registro de la oficina de control de conflictos de intereses, se obtiene directamente del sistema de información que da soporte al registro, a través de un acuerdo de colaboración con dicha oficina.

Además de esta información, se dispone de acceso a las bases de datos de titularidades reales y de personas con responsabilidad pública, proporcionado por el Consejo General del Notariado, en virtud de un convenio suscrito en mayo de 2020 con la Generalitat.

La información que obtenemos de fuentes públicas obviamente tiene un alcance limitado en cuanto a la amplitud de los datos de gestión necesarios para los análisis de riesgos diseñados y a la frecuencia de su actualización. Estamos a la espera de disponer de los datos de los expedientes de gestión que



pretendemos integrar desde los sistemas corporativos de tramitación de expedientes de contratación (gvContratos), gestión de ayudas (SUGUS/ESTER), y de caja fija.

La integración de estos datos requiere, por una parte, la publicación del decreto de desarrollo de la Ley 22/2018, decreto ya redactado, y a la espera de que finalice su tramitación y aprobación, condición fijada por la Subsecretaría de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico para conceder acceso a los datos, y por otra la implantación en el mayor número posible de consellerias y organismos autónomos de los correspondientes sistemas corporativos, para poder de este modo realizar análisis más completos.

3. 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 obtención de informes.
- ✓ Base de datos de Grafos Neo4J para búsqueda y representación de relaciones.
- ✓ Open Text Magellan para análisis de datos
- ✓ Herramienta Kettle para la extracción y carga de datos desde diversas fuentes.

Además de estas herramientas, se está evaluando un software para visualización y tratamiento de Grafos, como complemento a las funcionalidades básicas ofrecidas por Neo4J.

La herramienta OpenText Magellan se está utilizando para analizar la información que se descarga periódicamente desde la Plataforma de Contratación del Sector Público, ya que se trata de información semiestructurada, dado que se carga en la plataforma desde diversas aplicaciones o incluso de forma manual desde las entidades. El problema que hemos encontrado en este sistema es que no dispone de una identificación única de las entidades y de los expedientes, y además, no ofrece la información de licitadores que se presentan a las licitaciones (además de los adjudicatarios, que sí que están lógicamente). Se ha solicitado a la subdirección general responsable de la dicha plataforma, la incorporación de esa información en las descargas, y dicho requerimiento está en estudio.

Por otra parte, para el sistema de alertas, resultaría una fuente de información muy útil, el incluir en un mismo sistema de información todas las licitaciones que se tramitan desde todas las consellerias y entidades del sector público de la Generalitat.

4. Evaluaciones y Mapas de Riesgos.

En apoyo del sistema y en desarrollo de la Ley 22/2018 citada, se publicó 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 debe promover 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 proponer la aprobación por el Consell de los mapas de evaluación de riesgos. Mediante esta herramienta se identificarán nuevos factores de riesgo, y se determinará qué departamentos o entidades deberán realizar “planes individuales de autoevaluación de riesgos”, lo que facilitará la implementación de medidas preventivas para minimizar el riesgo existente, adecuadas a cada órgano y procedimiento específico. Algunas de estas medidas de mitigación del riesgo, podrían ser incorporadas como nuevos controles al sistema de alertas.

Durante el ejercicio 2020, se ha desarrollado con el apoyo de una empresa consultora, un modelo metodológico para la elaboración de mapas de riesgos, y para la realización de planes individuales de autoevaluación. Como resultados de la ejecución del contrato, además de la metodología, se ha elaborado un primer mapa de riesgos de la Generalitat y se han realizado tres autoevaluaciones piloto, con el objetivo de validar el modelo metodológico desarrollado.

5. Colaboración de instituciones, organismos y entidades para la obtención de información.

Además de la lógica colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información, que aporta recursos técnicos para el desarrollo del sistema, acceso a las bases de datos y herramientas software y hardware, desde la Inspección General de Servicios se mantiene relación con otros departamentos para la obtención de información necesaria para el sistema de alertas.

5.1. Oficina de Control de Conflicto de Intereses

Se ha colaborado en la ejecución del **Plan de Control y Verificación de la Oficina de Control de Conflictos de Intereses para el ejercicio 2020**, a partir de un acuerdo formalizado con este órgano para el tratamiento conjunto de datos.

Esta colaboración, solicitada por la Secretaría Autonómica de Participación y Transparencia, consistió en el análisis de una muestra de altos cargos, obtenida de mediante un proceso aleatorio estadístico por dicha oficina, para identificar posibles conflictos de intereses de las personas incluidas en la muestra, a partir de la información accesible por la IGS sobre relaciones con personas y entidades existentes en el BORME, así como mediante consultas a las Bases de Datos de Titularidades Reales del Consejo General del Notariado.

Actualmente estamos a la espera de recibir la solicitud de colaboración para el plan de control de 2021.

5.2. Consejo General del Notariado

Tras la firma del **convenio con el Consejo General del Notariado**, que tuvo lugar en mayo de 2020, la IGS tiene acceso 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. Esta información ya se está utilizando en algunas actuaciones inspectoras, para analizar posibles incompatibilidades y conflictos de intereses, así como en la colaboración mencionada en el punto anterior.



5.3. 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 del 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 está utilizando la base de datos orientada a grafos, mencionada anteriormente, ya que permite explorar muchas relaciones directas o indirectas entre entidades, con un rendimiento muy superior al de las bases de datos tradicionales.

Hay que mencionar que la información que se genera a partir de la lectura automática del BORME carece, en la mayoría de sus registros, de un identificador único como el DNI/NIF, por lo que las búsquedas se realizan a partir de nombres de personas y entidades, lo que implica que las potenciales relaciones entre personas y/o entidades identificadas, no se pueden considerar ciertas, por lo que deben ser contrastadas posteriormente mediante consultas a las bases de datos del Consejo General del Notariado.

6. Consideraciones para maximizar la explotación del sistema de alertas

Como se ha mencionado anteriormente, la versión actual del sistema incluye algunos informes relativos a contratación y subvenciones, siendo los primeros los que más conclusiones permiten obtener dada la disponibilidad 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 durante el desarrollo de determinadas actuaciones inspectoras.

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 pueda ofrecer datos consistentes y fiables **es imprescindible el adecuado suministro de información**. En ese sentido, resulta indicado mencionar que una de las funciones de la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, recogida en el artículo 3 del Decreto 66/2019 antes mencionado, es *“Instar a los diferentes departamentos y a las entidades del sector público instrumental adscritas a estos, que aporten al sistema de alertas (SALER) y mantengan actualizada la información de sus bases de datos, con el fin de que pueda ser incorporada y procesada para generar nueva información explotable por el sistema”*.

Con esta premisa básica, el sistema de alertas, junto con la elaboración de un mapa de evaluación de riesgos y los planes individuales de autoevaluación, 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.



VII. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN: CAMBIOS Y NUEVOS OBJETIVOS QUE SE INCORPORAN TRAS LA EVALUACION REALIZADA

Durante la ejecución de este Plan la IGS ha realizado un seguimiento trimestral de su grado de cumplimiento con el objetivo de ir corrigiendo o adaptando su ejecución, en su programación temporal, ante nuevas necesidades o acontecimientos sobrevenidos.

Como **hechos significativos ocurridos en 2020** que, adicionalmente, influyen también en esta revisión y actualización del plan, hemos de destacar tres, por este orden:

- 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 provocado que algunas actuaciones del plan se hayan pospuesto. Además, en este contexto, el órgano directivo del que depende la IGS ha efectuado nuevos encargos no previstos en el plan aprobado, generando un retraso en algunas actuaciones previstas en el plan, lo que implicará que parte del trabajo previsto inicialmente en el ejercicio 2020 deberá ser ejecutado en el ejercicio 2021.
- La disminución de recursos disponibles durante la ejecución del plan, dado que dos personas de la inspección dejaron de prestar sus servicios el 15 de septiembre y el 1 de noviembre de 2020. Por tanto, el plan se inició con 10 puestos de inspectores/as cubiertos y en la fecha de elaboración de este informe se dispone de 8 puestos de inspector/a cubiertos.
- La aprobación de un nuevo reglamento de organización y funcionamiento de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de la que depende la IGS (Decreto 172/2020, de 30 de octubre, DOGV nº 8959 de 24/11/2020) y su correspondiente orden de desarrollo (Orden 5/2021, de 19 de febrero, DOGV nº 9025 de 22/2/2021) y la publicación del Decreto por el que se regula el teletrabajo como modalidad de prestación de servicios del personal empleado público de la Administración de la Generalitat en los que se asignan nuevas funciones a la IGS (Decreto 49/2021, de 1 de abril, del Consell, DOGV nº 9059 de 12/4/2021).

Finalizado el primer año de ejecución, tras realizar la correspondiente evaluación anual y teniendo en cuenta los hechos anteriores, procedemos a revisar las actuaciones contenidas en el plan inicial para actualizar las previsiones correspondientes a su segundo año de ejecución (2021).

Los **cambios derivados de dicha revisión y su justificación** son los que se recogen a continuación:

1. **Actuaciones** inicialmente no previstas en el Plan que han sido **incorporadas e iniciadas durante el primer año de ejecución y que se mantienen en 2021:**

Actuación:

- Mantener operativa y actualizada la app GVA-Responde (actuación que se incorpora como actuación de mejora de la calidad de los servicios, apartado 12.3).

**Justificación:**

- Actuación urgente derivada de la declaración del Estado de alarma como consecuencia de la pandemia por COVID-19 para atender la necesidad de ofrecer a la ciudadanía por un medio accesible información veraz y actualizada sobre todas las novedades legislativas y órdenes dictadas por el Gobierno y el Consell en materia no sanitaria.

2. Nuevas actuaciones incorporadas al Plan IGS 2020-2021**Actuaciones:**

- Efectuar el diseño y la implantación de la evaluación del desempeño del personal de la Administración de la Generalitat (actuación 6.12).
- Elaboración del contenido del módulo de evaluación por objetivos del curso autoformativo para la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo (actuación 6.13).
- Evaluación en la organización de la repercusión de la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo (actuación 6.14).
- Coordinación de la información sobre absentismo del personal empleado público proporcionada por los órganos competentes en materia de personal (actuación 6.15).
- Coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) (actuación 9.4).

Justificación:

- Acciones que se incorporan obligatoriamente como consecuencia de las nuevas funciones que han sido atribuidas a la IGS tras la aprobación de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de desarrollo del Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (Funciones anteriormente atribuidas a la Dirección General de Función Pública), y las recogidas en el Proyecto de Decreto por el que se regula el teletrabajo como modalidad de prestación de servicios del personal empleado público de la Administración de la Generalitat de próxima aprobación y publicación.

3. Actuaciones que sufren alguna modificación en su formulación inicial y/o en su calendario de ejecución**Actuaciones modificadas:**

- Dentro del apartado de Relaciones de Alianza y Colaboración previstas en el plan, se amplía la colaboración prestada con otros órganos de la Generalitat, concretando una específica colaboración de la persona titular de la IGS (actuación 4.3.8) que, conjuntamente con las personas titulares de la Subdirección General de Planificación y Régimen Jurídico, y de la Dirección General de Función Pública, prestará asistencia y apoyo técnico al Grupo de trabajo creado por Resolución de 27 de enero de 2021, de la consellera de Justicia, Interior y Administración Pública. (DOGV nº 9009, de 1 de febrero de 2021), comisión que se crea para



el estudio y propuesta de las medidas de modernización que la Administración de la Generalitat debe implementar para la adecuada ejecución de la Estrategia Valenciana para la Recuperación.

- Se amplía el alcance de la actuación 5.5: Elaboración del mapa de evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la Ley 22/2018 (art. 22 y 23).
- Se reformula la actuación 16.2, sobre la organización de un encuentro con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (INVASSAT), las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales y las Unidades de Resolución de Conflictos (URC's) para establecer pautas de coordinación y colaboración en la atención a denuncias por acoso laboral. La nueva formulación queda incorporada en la nueva actuación 9.4.
- Se pospone la actuación 12.10 dirigida a desarrollar de forma progresiva el sistema de reconocimiento de la calidad de los servicios (certificaciones de calidad y premios).
- Las actuaciones 12.2 y 12.6 referidas, respectivamente, a la práctica de autoevaluaciones de calidad y a la elaboración de nuevas cartas de servicios se mantienen en suspenso, quedando condicionada su realización a que la situación actual derivada de la COVID-19 permita retomar la constitución de los imprescindibles grupos de trabajo que las aborden. La IGS atenderá, en todo caso, aquellas peticiones nuevas que se formulen a instancia de parte y centrará sus esfuerzos en 2021 en las revisiones metodológicas y de adaptación previstas en el plan para ambos instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos, cuya extensión queda asimismo condicionada a la aprobación de nuevos planes estratégicos de calidad, función que, desde el pasado mes de febrero, ha sido asumida por la nueva Subdirección General de Simplificación Administrativa, organización y procedimientos de la Administración Autonómica (Artículo 22.2.l, de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de desarrollo del Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública).
- La actuación 12.8 relativa al Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (Sistema IMI) se mantiene en su formulación inicial en la medida en que la IGS mantendrá, en 2021 y durante el tiempo mínimo imprescindible, el ejercicio de la coordinación autonómica del sistema en tanto se hace efectiva la transferencia de esta función a la nueva Subdirección General de Simplificación Administrativa, organización y procedimientos de la Administración Autonómica, en aplicación de la misma orden antes citada (Artículo 22.2.m).

Justificación:

- Modificaciones que surgen, respectivamente, como consecuencia de avanzar en el despliegue del sistema SALER, de ampliar su alcance al haber asumido la IGS una nueva función referida a la coordinación de las URCs y de tener que posponer otras acciones previstas por haber atendido otras necesidades sobrevenidas. Adicionalmente el nuevo reparto de funciones derivado de la publicación de la Orden 5/2021, de 19 de febrero antes señalada, condiciona el desarrollo de las funciones relativas a las actuaciones de impulso y desarrollo de los dos instrumentos de mejora de la calidad citados y a la coordinación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI), en los términos expresados.



4. Actuaciones que se eliminan del plan

Actuaciones eliminadas:

- Se elimina la actuación 6.9, sobre expedición de títulos académicos y profesionales.
- Se eliminan las actuaciones de revisiones de actuaciones de años anteriores (actuación 8.1: archivo del Reino de Valencia y actuación 8.2: contratación en el ámbito del Sector Público Instrumental).
- Se elimina la actuación 16.1, dirigida a organizar y celebrar una jornada/conferencia o encuentro de las inspecciones generales de servicios de las distintas administraciones públicas españolas dirigida a compartir experiencias innovadoras y conocimiento en materia de sistemas de prevención y luchas contra las irregularidades y malas prácticas administrativas.

Justificación:

- Actuaciones que resulta imposible abordar por el menor número de personal inspector con que cuenta la unidad y por tener que asumir nuevas funciones (las señaladas en los puntos 1 y 2 anteriores).

Por último y de forma resumida, **en el Anexo II** de este informe, que adjuntamos como **ADENDA DEL PLAN PARA 2021**, se recogen (en formato ficha), aquellas actuaciones nuevas que se incorporan al Plan y aquellas otras que, figurando en el plan inicial, incorporan alguna variación importante en sus objetivos y/o alcance. Para cada una de ellas se señala, además de su objetivo/s, las acciones a desarrollar y sus plazos de ejecución, una breve justificación del cambio incorporado.



ANEXO I

TABLAS RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN

Tabla nº. 2.- PLAN IGS_2020-2021 – PROCESOS ESTRATÉGICOS: RESULTADOS EN 2020

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2020 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA IGS	1.1. Elaboración, aprobación y publicación del Plan de la IGS 2020-2021.	<ul style="list-style-type: none"> Plan elaborado y aprobado con fecha 4/2/2020 y publicado en el DOGV n.º 8757 de 9/3/2020. Plan publicado en el portal Web de la GVA y en GVA-Oberta. 	2020-2021	100%	95%
	1.2. Implantación del Sistema de Gestión de la IGS (GEISER).	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión ya implantado para la atención y tramitación de denuncias y actuaciones extraordinarias. Fecha de inicio de la aplicación informática GEISER: diciembre de 2020. 	2020-2021	90%	
	1.3. Carta de Servicios de la IGS: Revisión y actualización.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al 2021 como consecuencia de la COVID-19. 	2020-2021	NE	
	1.4. Evaluación de Calidad de la IGS: Realizar la contrastación externa de la autoevaluación realizada de la IGS en 2019 y poner en marcha dos planes de mejora derivados de dicha evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al 2021 como consecuencia de la COVID-19. 	2020	NE	
2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	2.1. Elaboración, remisión al Consell y publicación del Informe de Evaluación Final de resultados del Plan de la IGS 2018-2019.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Evaluación elaborado en abril de 2020. Fecha de remisión al Consell: 25/06/2020 Informe publicado en el portal Web de la GVA y en GVA-Oberta 	2020	100%	100%



	2.2. Elaboración, remisión al Consell y publicación del Informe de Evaluación de resultados del Plan de la IGS 2020-2021 tras finalizar su primer año de ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> Informe a elaborar en el primer trimestre de 2021. 	2021	NE	
	2.3. Evaluación de la efectividad e impacto de las actuaciones anuales desarrolladas por la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación realizada en 2020, incluida en el informe final de evaluación de resultados del Plan IGS 2018-2019 (ver actuación 2.1). 	2020-2021	100%	
	2.4. Elaboración y Publicación en el Portal Web de la GVA y en GVA-OBERTA de Fichas resumen individualizadas de las actuaciones realizadas por la IGS (actuaciones de inspección y control -ordinarias y extraordinarias- y atención a denuncias).	<ul style="list-style-type: none"> 80 fichas publicadas en 2020, con el siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> Actuaciones ordinarias: 4 Actuaciones extraordinarias: 7 Denuncias: 69 	2020-2021	100%	
	2.5. Elaboración de informes en respuesta a peticiones de les Corts y de los órganos superiores de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> En el ejercicio 2020 se han atendido un total de 3 solicitudes de acceso a información pública y, respecto de la actividad parlamentaria, 3 preguntas escritas y 11 solicitudes de documentación. 	2020-2021	100%	
	3.1. Proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento elaborado. Finalizada la fase de alegaciones, ha sido remitido el correspondiente informe (3/12/2020) para continuar con su tramitación (Pendiente de petición desde la 	2020	100%	62%
3.ACTUACIONES NORMATIVAS					



	Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.	subsecretaría del correspondiente informe de la abogacía).			
	3.2. Decreto Código de Buenas Prácticas: Aprobación del código de buenas prácticas de los empleados públicos para la prevención y detección de irregularidades mediante decreto del Consell.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación no ejecutada. 	2020	0%	
	3.3. Proyecto de Orden de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.	<ul style="list-style-type: none"> Borrador de orden elaborada en diciembre de 2020. Tramitación prevista en 2021 	2020	85%	
	3.4. Proyecto de Orden para actualizar la actual disposición que aprobó en su día la credencial del personal inspector (Orden 7/2015, de 28 de abril, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación no ejecutada al no haberse aprobado y publicado el Reglamento de la IGS (ver punto 3.1 anterior). 	2020	NE	
4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN	4.1. Reuniones de coordinación con las Inspecciones Sectoriales (en los ámbitos sanitario, educativo y de servicios sociales).	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones presenciales no celebradas por motivo de la COVID-19. No obstante, en marzo de 2020 se mantuvieron específicos contactos con las inspecciones de Sanidad y Servicios Sociales facilitando su adecuada coordinación con ese motivo 	2020-2021	50%	90%



	(inspecciones a Centros Residenciales de Servicios Sociales).			
4.2. Relaciones con la Intervención General a través de la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración que debe centrarse en investigar, a petición de la Viceintervención General, posibles irregularidades en el ámbito de la gestión de personal llevada a cabo por el sector público instrumental de la Generalitat. Actuación pospuesta a 2021 con motivo de la COVID-19. 	2020-2021	NE	
4.3. Colaboración con otros órganos de la GVA (Subsecretarías, DG de Función Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicto de Intereses y Oficina de Apoyo técnico al Consejo de Transparencia).	<ul style="list-style-type: none"> Se han mantenido contactos puntuales con los distintos órganos directivos citados atendiendo las peticiones de colaboración solicitadas, entre las que destacan las que se citan a continuación. Colaboraciones con el IVAP y con la EVES: Cursos en materia de calidad impartidos por personal de la IGS: <ul style="list-style-type: none"> Curso on line de 25 h. incluido en el plan de formación de la EVES (edición: de 18/5/20 al 28/6/20). N.º de participantes: 150. Curso on line de 25 h. incluido en el plan de formación del IVAP (edición: de 13/5/20 al 2/6/20). N.º de participantes: 25. Colaboración prestada a través del proyecto SALER con la Oficina de Conflicto de Intereses en la ejecución de su propio 	2020-2021	100%	



		plan de control y verificación, atendiendo sus peticiones de información.			
	4.4. Colaboración con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.	<ul style="list-style-type: none"> Se han mantenido contactos y se han atendido todas las peticiones de colaboración solicitadas, tanto las relativas a intervenciones solicitadas por la propia Agencia como facilitando los informes de actuaciones de la IGS requeridas. 	2020-2021	100%	
	4.5. Otros órganos externos de la GVA (Sindicatura de Comptes y Síndic de Greuges).	<ul style="list-style-type: none"> Se han mantenido contactos y se han atendido todas las peticiones de colaboración solicitadas, en 2020, por la Sindicatura de Greuges. 	2020-2021	100%	
	4.6. Colaboración y cooperación, en el ámbito estatal, con los órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios de la AGE y con otras administraciones públicas.	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración articulada a través de la Red Interadministrativa de Calidad (Asistencia y participación en la última reunión celebrada por videoconferencia el 9/12/2020). 	2020-2021	100%	


Tabla nº. 3.- PLAN IGS 2020-2021 - PROCESOS OPERATIVOS: RESULTADOS EN 2020.

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2020 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
5. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS: DESARROLLO DEL PROYECTO SALER	5.1. Consolidación del Sistema de Alertas Automatizadas (SALER)	<p>Han continuado los avances en la mejora de la utilización de la información existente en los sistemas de gestión de los procedimientos administrativos, así como de información externa obtenida de otras entidades y ámbitos. De forma particular a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La utilización de la herramienta de análisis de datos (Magellan Data Discovery) para poder explotar la información de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP). Se ha automatizado la descarga periódica de datos, todavía con algunas carencias (información de licitadores por ejemplo) y grandes inconsistencias, estando a la espera de que la Subdirección General del Ministerio, de quien depende la PCSP, incorpore toda la información. • La integración en el sistema de alertas de información en materia de subvenciones y contratos de la Generalitat, suspendida temporalmente a la espera de que se 	2020-2021	100%	100%



		<p>apruebe y publique el Reglamento de la IGS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La integración de información de altos cargos (OCCI) y del registro de contratos a la base de datos de grafos, para poder automatizar las consultas de posibles conflictos de intereses o relaciones entre empresas adjudicatarias, acción que se está realizando en colaboración con la DGTIC. • La utilización del BORME y la Base de Datos de Titularidades Reales del Consejo General del Notariado para identificar incompatibilidades y conflictos de intereses. 			
	<p>5.2. Obtención de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha diseñado, con el apoyo de una empresa de servicios, un modelo metodológico para la evaluación de riesgos de irregularidades, malas prácticas administrativas e ineficiencias en la gestión, que ha sido ensayado y validado a través de la realización de 3 experiencias piloto en las áreas de subvenciones, contratación y gestión de personal, en tres organizaciones distintas del SPI (IVACE, FGV e IVAM respectivamente). Metodología propia de la GVA que ya está lista para realizar autoevaluaciones de riesgos. 	<p>2020</p>	<p>100%</p>	



	<p>5.3. Estrategia de despliegue e implantación del sistema de alertas: Desarrollo de acciones de difusión y comunicación del proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato menor dirigido al diseño de un video explicativo del proyecto SALER pospuesto a 2021 como consecuencia de la COVID-19. 	2020	NE	
	<p>5.4. Constitución de la Comisión Interdepartamental para la prevención de Irregularidades y Malas Prácticas Administrativas en la Administración de la GVA y su SPI (CIPIMAP). Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión que quedó formalmente constituida y celebró su primera reunión el 11 de febrero de 2020. 	2020-2021	100%	
	<p>6.1. Administración Electrónica: Evaluación del grado de utilización de las aplicaciones corporativas disponibles y el proceso de atención y priorización de demandas y necesidades propuestas por las consellerias en esa materia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actuación iniciada en proceso de ejecución, que se pospone a 2021. Fecha orden de inicio de actuación: 9/9/2020 	2020	15%	56%
<p>6. ACTUACIONES ORDINARIAS (DE INSPECCIÓN Y CONTROL Y ANÁLISIS ORGANIZATIVOS)</p>	<p>6.2. Realizar un diagnóstico de situación y un análisis comparativo del sistema para la evaluación del</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis e Informe elaborado. Fecha de remisión del informe: 16/11/2020. 	2020	100%	



desempeño del personal de la administración de la Generalitat.				
6.3. Elaborar directrices que orienten a las distintas organizaciones de la Generalitat acerca del contenido y formulación de Planes y programas.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el plan para 2021 	2021	NE	
6.4. Elaborar unas directrices comunes sobre los Planes de control en las subvenciones por concurrencia competitiva y realizar un seguimiento de su implementación.	<ul style="list-style-type: none"> Directrices elaboradas el 29/5/2020 y publicadas en el Portal Funciona de la GVA. Comunicado a todas las subsecretarías de las Consellerias y a los órganos directivos del Sector Público Instrumental los días 15 y 16/06/2020. Seguimiento de su implementación previsto en el plan para 2021. 	2020-2021	100%	
6.5. Realización de actuaciones de inspección en colaboración con la Intervención general a través de su Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación que tendrá como origen los resultados obtenidos en los informes de control financiero específico de la Intervención General, dirigida a investigar posibles irregularidades en el ámbito de la gestión de personal. Actuación no iniciada a la espera de que la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías nos comunique su concreción y alcance exacto. 	2020-2021	NE	
6.6. Análisis del proceso de contratación en la Administración de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación iniciada en proceso de ejecución (Recopilada la información 	2020	15%	



		inicial y definida la metodología a seguir). Fecha de inicio de actuación: 17/12/2020			
	6.7. Análisis y mejora del proceso de alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental	<ul style="list-style-type: none"> Actuación iniciada en proceso de ejecución (Finalizada la recopilación de información y la fase de reuniones). Fecha de inicio de actuación: 20/10/2020 	2020	45%	
	6.8. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del grado de dependencia.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el plan para 2021. 	2021	NE	
	6.9. Análisis y mejora del proceso de Expedición de los títulos académicos y profesionales cuya gestión corresponde a la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el plan para 2021. 	2021	NE	
	6.10. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, el Bachiller y la FP.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación iniciada en proceso de ejecución (Recopilada información inicial). Fecha orden de inicio de actuación: 23/11/2020. 	2020	15%	
	6.11. Análisis y mejora del proceso de ayudas al alquiler de vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el plan para 2021. 	2021	NE	
	6.12. Debilidades y propuestas de mejora en la Ciudad de la Justicia de Castellón	<ul style="list-style-type: none"> Actuación no prevista en el plan inicial de Asistencia y apoyo a la DG de Justicia Análisis e Informe. Fecha remisión informe: 12/03/2020 	2020	100%	
7. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	7.1. Ejecución de todas las actuaciones extraordinarias ordenadas	<ul style="list-style-type: none"> Durante el ejercicio 2020 se han atendido 5 solicitudes de inspección y control de carácter extraordinario, de las cuales, 3 solicitudes se recibieron en el ejercicio 2019 y 2 solicitudes en el ejercicio 2020. 	2020	97%	97%



		Al cierre del ejercicio, habían finalizado 4 actuaciones y 1 actuación se encontraba en un grado de ejecución del 80%. Además, se han realizado 2 actuaciones de asesoramiento no previstas en el plan. Para mayor detalle, ver el apartado V de este informe (efectividad de la actuación inspectora).			
8. REVISIÓN DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES	8.1. Informe sobre el archivo del Reino de Valencia.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación no realizada como consecuencia de la ejecución de otras actuaciones no previstas en el Plan. 	2020	0%	0%
	8.2. Informe sobre contratación en el ámbito del Sector Público Instrumental.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el Plan para el ejercicio 2021. 	2021	NE	
9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS	9.1. Creación y puesta en marcha de un Canal Confidencial de denuncias (CONFIDENT-GVA) y adaptación del trámite telemático actual de presentación de denuncias ante la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> Borrador de Decreto elaborado y pendiente de remisión para informe de la Abogacía. Implantación pospuesta al no haberse aprobado y publicado esa norma de creación. 	2020	NE	100%
	9.2. Integración del canal CONFIDENT-GVA en el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el Plan para el ejercicio 2021. 	2021	NE	
	9.3. Tramitación y resolución de denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> En el ejercicio 2020 se han recibido 90 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, 7 	2020-2021	100%	



		denuncias se presentaron por acoso laboral, no habiéndose presentado ninguna denuncia por acoso sexual o por razón de sexo. Para mayor detalle, ver estadísticas de las denuncias recibidas en el apartado V de este informe (efectividad de la actuación inspectora).			
10. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE 2ª INSTANCIA	10. 1. Tramitación y resolución de quejas de segunda instancia.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el ejercicio 2020 se ha atendido, tramitado y resuelto un total de 77 quejas. Además, se han tramitado 22 quejas de segunda instancia que no han sido calificadas como tales y se han atendido 3 peticiones de informe del Síndic de Greuges. <p>Por otra parte, se ha asesorado a las consellerias y entidades del SPI sobre el funcionamiento de la aplicación GVQUEJAS; se ha solicitado la actualización de los tres tipos de usuarios y se ha realizado el mantenimiento del listado de usuarios de la aplicación.</p>	2020-2021	100%	100%
11. INSTRUCCIÓN P. SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO	11.1 Instrucción de procedimientos disciplinarios.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el ejercicio 2020 no se ha ordenado la incoación de ningún procedimiento sancionador en materia de buen gobierno, procedimiento cuya instrucción es competencia de la IGS. 	2020-2021	NE	NE
12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD	12.0.1. Detección de debilidades y propuestas de mejora en el funcionamiento de los Servicios de mantenimiento de las sedes judiciales (no prevista en el Plan IGS 2020-2021).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación de asistencia y apoyo a la DG de Justicia. Fecha remisión informe: 20/07/2020. 	NA	100%	100%



	12.0.2. Apoyo al Servicio de Recursos Materiales y Gestión Económico-Administrativa de la Administración de Justicia (no prevista en el Plan IGS 2020-2021).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación de asistencia y apoyo a la DG de Justicia. Fecha remisión informes: 29/05/2020 y 25/09/2020. 	NA	100%	
	12.0.3. Mantener actualizada y operativa la app GVA-RESPONDE (no prevista en el Plan IGS 2020-2021).	<ul style="list-style-type: none"> Actuación urgente derivada de la declaración del Estado de emergencia. Información a la ciudadanía sobre novedades no sanitarias COVID-19. Lectura, resumen y publicación en la app de todas las disposiciones publicadas desde la declaración del primer estado de alarma para información a la ciudadanía, empresas y administraciones públicas sobre las medidas vigentes. Fecha de inicio: 27/03/2020. 	NA	100%	
	12.1. Implantación de una estrategia de gestión de calidad en órganos directivos de la Administración de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista para 2021. 	2020-2021	NE	
	12.2. Impulsar y desarrollar autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> En el ejercicio 2020 se han realizado, en colaboración con la DGTIC, mejoras en la aplicación corporativa SIGCAP para la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad. Actuación prevista en dos anualidades que ha sido pospuesta al 2021 como consecuencia de la COVID-19. 	2020-2021	NE	



12.3. Revisión y actualización de la metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en dos anualidades que ha sido pospuesta al 2021 como consecuencia de la COVID-19. 	2020-2021	NE	
12.4. Realizar una evaluación de resultados de ejecución del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Calidad 2018-2019.	<ul style="list-style-type: none"> Fecha emisión informe: diciembre de 2020. Remitido a la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática con fecha 25/01/2021. 	2020	100%	
12.5. Evaluar el sistema de gestión de cartas de servicios de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al 2021 como consecuencia de la COVID-19. 	2020	NE	
12.6. Consolidar y extender el sistema de gestión de cartas de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en dos anualidades que ha sido pospuesta al 2021 como consecuencia de la COVID-19. 	2020-2021	NE	
12.7. Revisar y actualizar la metodología de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el Plan para el ejercicio 2021. 	2021	NE	
12.8. Ejercer la coordinación autonómica del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI).	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de autoridades y usuarios registrados, impartir formación en el manejo de la aplicación de soporte, atención a consultas y asesoramiento a las personas usuarias registradas en el sistema. 	2020-2021	100%	
12.9. Elaboración del Informe anual de quejas atendidas en la Administración del Consell.	<ul style="list-style-type: none"> Informe elaborado y publicado en cumplimiento del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la 	2020-2021	100%	



	<p>calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. Fecha de elaboración: 17/7/2020. Fecha de publicación: 28/7/2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adicionalmente, se ha elaborado el Informe de las quejas recibidas por la IGS en el año 2019. Fecha del informe: 15/6/2020. 			
12.10. Desarrollar el sistema de reconocimiento de la calidad de los servicios (certificaciones de calidad y premios).	<ul style="list-style-type: none"> • Actuación prevista en el Plan para el ejercicio 2021. 	2021	NE	
12.11. Coordinar la red de Calidad de la Administración de la Generalitat Valenciana.	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP) creada por Decreto 26/2020, del Consell, de 21 de febrero. 	2020-2021	NE	
12.12. Extensión de Buenas prácticas en la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> • Actuación prevista en el Plan para el ejercicio 2021 	2021	NE	


Tabla nº. 4.- PLAN IGS 2020-2021 - PROCESOS DE APOYO: RESULTADOS EN 2020.

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2020 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS	13.1. Revisión y actualización del plan de acogida al personal de la IGS.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acogida del personal de la IGS: revisado y actualizado el 26/2/2020. 	2020-2021	100%	100%
	13.2. Realización del curso de perfeccionamiento para la inspección de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación pospuesta al 2021 como consecuencia de la COVID. 	2020-2021	NE	
14. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	14.1. Registro, archivo, control y seguridad de expedientes.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el Plan para el ejercicio 2021. 	2021	NE	100%
	14.2. Reorganización del servidor de la IGS y actualización de la información que contiene la página web.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización para realizar en 2021 (tras la aprobación de la orden de desarrollo del ROF de la Conselleria). 	2020-2021	100%	
15. ASUNTOS GENERALES	15. Apoyo técnico y administrativo y elaboración de pliegos y seguimiento de contratos.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación que incluye la preparación y presentación de la documentación (memorias, pliegos e informes) para la tramitación de contratos, convenios, etc. 	2020-2021	100%	100%
16. JORNADAS Y EVENTOS	16.1 Organizar y celebrar una jornada de las inspecciones de servicios de las distintas administraciones públicas.	<ul style="list-style-type: none"> Actuación prevista en el Plan para el ejercicio 2021. 	2021	NE	NE
	16.2 Organizar un encuentro con el Servicio de Prevención de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Tras la aprobación de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, que desarrolla el ROF de la 	2020	NE	



	<p>Laborales (INVASSAT), las inspecciones sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales y las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) para establecer pautas de coordinación y colaboración en la atención a denuncias por acoso laboral.</p>	<p>Conselleria, el objetivo de la actuación se ve modificado al asumir la IGS la coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs).</p>			
--	---	---	--	--	--

ANEXO II

ADENDA 2021: NUEVOS OBJETIVOS QUE SE INCORPORAN AL PLAN



PROCESO		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN										
Proyecto o Actuación/es: 4.3.8. Prestar apoyo técnico y asistencia al Grupo de trabajo creado por Resolución de 27 de enero de 2021, de la consellera de Justicia, Interior y Administración Pública. (DOGV nº 9009, de 1 de febrero de 2021).												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none"> La comisión creada a través de la Resolución citada tiene como misión la identificación de los ámbitos necesitados de modificación, tanto en el modelo organizativo, el régimen de funcionamiento o de la gestión de personal como en los procedimientos administrativos relacionados con la inversión y la absorción de los fondos comunitarios, así como la propuesta de las medidas concretas y de las reformas normativas que, en el ámbito de la Administración de la Generalitat, hagan posible la gestión eficaz de los fondos destinados a la recuperación económica y social y a la transformación del modelo productivo, sin merma de la transparencia y de las garantías procedimentales. 												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> El Inspector General de Servicios prestará asistencia y apoyo técnico al Grupo de Trabajo (Comisión), conjuntamente con las personas titulares de la Subdirección General de Planificación y Régimen Jurídico, y de la Dirección General de Función Pública. La comisión, que tiene la naturaleza de grupo de trabajo adscrito a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, se crea para el estudio y propuesta de las medidas de modernización que la Administración de la Generalitat debe implementar para la adecuada ejecución de la Estrategia Valenciana para la Recuperación. 						<ul style="list-style-type: none"> Apoyo y asistencia técnica prestada a la citada Comisión. 						
AÑO/S PREVISTO/S DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020			2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



PROCESO		5. DESARROLLO DEL PROYECTO SALER: PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS											
Proyecto o Actuación/es: 5.5. Elaboración del mapa de evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la Ley 22/2018 (art. 22 y 23).													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none"> Presentación de la metodología de elaboración del mapa de evaluación de riesgos y resultados de las experiencias piloto de autoevaluaciones (en las áreas de contratación, subvenciones y personal). Constitución de la Comisión Técnica de Coordinación y celebración de la primera reunión. Desarrollo del nuevo Mapa de Evaluación de Riesgos actualizado. Apoyo para la puesta en marcha de los planes de autoevaluación por las entidades designadas por la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (CIPIMAP). 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Presentar la metodología de elaboración del mapa de evaluación de riesgos y resultados de las experiencias piloto de autoevaluaciones ante la CIPIMAP. 						<ul style="list-style-type: none"> Presentación realizada en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Constituir la Comisión Técnica de Coordinación y celebrar la primera sesión. 						<ul style="list-style-type: none"> Comisión constituida en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el nuevo Mapa de Evaluación de Riesgos actualizado con datos del ejercicio 2019 para su posterior aprobación. 						<ul style="list-style-type: none"> Mapa de Evaluación de Riesgos actualizado en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Formar al personal de las consellerias y entidades que realicen los planes de autoevaluación en la metodología para su realización. 						<ul style="list-style-type: none"> Formación realizada en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Asesorar en la realización de los planes de autoevaluación por las entidades designadas. 						<ul style="list-style-type: none"> Asesoramiento prestado en el plazo previsto. 							
AÑO/S PREVISTO/S DE EJECUCIÓN (Marcar con X)					TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:					IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:					IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES													
Actuación que da continuidad y complementa la actuación 5.2 del Plan inicialmente aprobado y que se aborda tras disponer de la correspondiente metodología de evaluación de riesgos elaborada en 2020.													



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES										
Proyecto o Actuación/es:												
6.12. Efectuar el diseño y la implantación de la evaluación del desempeño del personal de la Administración de la Generalitat.												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none"> Tras la realización en 2020, en ejecución de este plan, del diagnóstico de situación y un análisis comparativo del sistema para la evaluación del desempeño del personal de la administración de la Generalitat, en el que se han dictado las oportunas recomendaciones para su implantación, se plantea continuar con una nueva actuación dirigida a iniciar y coordinar realizar una experiencia piloto que permita testear el modelo de evaluación del desempeño, y ello con carácter previo a la aprobación de la normativa de desarrollo y su extensión al resto de la organización, que deberá promover la Dirección General de Función Pública, en tanto que órgano directivo responsable de gestionar la evaluación del desempeño a través del Servicio de Evaluación del Desempeño de su Subdirección General de Promoción Profesional. 												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Iniciar y coordinar la experiencia piloto a través de elaborar las instrucciones y documentos de apoyo necesarios y la propuesta del plan para su implantación. 						<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de instrucciones, documentos de apoyo y propuesta del plan elaborados en plazo. 						
<ul style="list-style-type: none"> Impartir formación al personal de las unidades que participen en la experiencia piloto. 						<ul style="list-style-type: none"> Actividades formativas realizadas en plazo. 						
AÑO/S PREVISTO/S DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												
Actuación a desarrollar con la implicación del nuevo Servicio de Evaluación del Desempeño citado.												



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES											
Proyecto o Actuación/es:													
6.13. Elaboración del contenido del módulo de evaluación por objetivos del curso autoformativo para la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con el IVAP en la preparación del módulo correspondiente a la evaluación del trabajo desarrollado en la modalidad de teletrabajo, que se integrará en el curso de específico de carácter autoformativo que deberá realizar el personal que participe en programas de teletrabajo. 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar una propuesta del contenido del módulo de evaluación por objetivos del curso autoformativo a implementar por el IVAP. 						<ul style="list-style-type: none"> Contenido del módulo formativo elaborado en plazo. 							
AÑO/S PREVISTO/S DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020			2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:					IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:					IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES													
Forma parte también de las relaciones de alianza y colaboración que la IGS mantiene con el IVAP.													



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES												
Proyecto o Actuación/es:														
6.14. Evaluación de la repercusión de la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo.														
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)														
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar, tras la aprobación y ejecución de los programas de teletrabajo correspondientes, la repercusión que el servicio prestado en esta modalidad pueda tener en la organización, funcionamiento y prestación de los servicios por parte de las distintas unidades y órganos acogidos a esta modalidad, prestando especial atención a la perspectiva de género. 														
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES								
<ul style="list-style-type: none"> Actuaciones orientadas a la preparación de una metodología para la evaluación global de la repercusión del teletrabajo en el ámbito de la Administración de la Generalitat de acuerdo con lo previsto en la normativa. 						<ul style="list-style-type: none"> Metodología elaborada. 								
AÑO/S PREVISTO/S DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)														
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES														
Actuación condicionada a la aprobación de la normativa en materia de teletrabajo y la implantación de los programas de teletrabajo.														



PROCESO		6. ACTUACIONES ORDINARIAS 6.b) ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES												
Proyecto o Actuación/es:														
6.15. Coordinación de la información sobre absentismo del personal empleado público proporcionada por los órganos competentes en materia de personal.														
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)														
<ul style="list-style-type: none"> Intervención que debe partir de una identificación y análisis previo, en el ámbito del personal objeto de la actuación, del alcance del absentismo y de los distintos sistemas de información actualmente utilizados para su registro, así como de los principales actores y responsables de personal implicados. A continuación, se propone diseñar un sistema de indicadores que permita realizar una adecuada coordinación de la información sobre el absentismo. 														
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES								
<ul style="list-style-type: none"> Definir el alcance del sistema de información, analizar los distintos sistemas utilizados en la actualidad e identificación de todos los actores implicados. 						<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del correspondiente estudio del sistema en el plazo establecido. 								
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un sistema de indicadores para el seguimiento de la información del absentismo. 														
AÑO/S PREVISTO/S DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)								
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)														
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES														



PROCESO.	9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS LAS DE ACOSO LABORAL)											
Proyecto o Actuación/es:												
9.4. Coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos (URC's).												
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)												
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y aplicar mecanismos de coordinación en las URCs que permitan realizar una gestión eficaz de los conflictos laborales y de las situaciones de acoso laboral en las que intervienen, en aplicación del Protocolo de Prevención y Actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat (Protocolo aprobado por la Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo el 4/10/2017). Y todo ello en cumplimiento de la nueva función atribuida a la IGS (Artículo 21.2.h de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de desarrollo del ROF). Las directrices e instrucciones para articular y hacer efectiva esa coordinación se realizará sobre las URCs existentes (tres en la actualidad), cuya constitución y mantenimiento compete a las distintas subsecretarías u órganos con competencias en materia de personal, en el caso de los organismos autónomos, y a la Dirección General de Función Pública. 												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Realizar un diagnóstico de situación de las URCs, recopilando, a través de la Dirección General de Función Pública, información de su número, composición, reglamentos de funcionamiento y actividad desarrollada en el último año. 						<ul style="list-style-type: none"> Elaborar informe diagnóstico de situación que identifique debilidades y proponga las correspondientes mejoras. 						
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar directrices e instrucciones que permitan articular su efectiva coordinación. 						<ul style="list-style-type: none"> Directrices e instrucciones elaboradas en el plazo previsto. 						
AÑO/S PREVISTO/S DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)												
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												
Actuación que modifica también la actuación 16.2 de Plan IGS 2020-2021 aprobado. El plan de formación del IVAP oferta para 2021 dos cursos de Formación en Prevención de Riesgos para las URCs (cursos 1988 y 2025) por lo que no incluimos en esta ficha ninguna actividad formativa adicional.												



PROCESO		12. ACTUACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD											
Proyecto o Actuación/es:													
12.13. Mantener operativa y actualizada la app GVA-Responde hasta la finalización del contrato vigente.													
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN (ACCIÓN/ES A DESARROLLAR)													
<ul style="list-style-type: none"> Estudio y análisis de las disposiciones legales y normativas vigentes en cada momento, relacionadas con la pandemia por COVID-19, con la finalidad de facilitar información a la ciudadanía sobre todas las novedades no sanitarias aprobadas, utilizando para ello un lenguaje claro y comprensible a través de una app móvil (GVA-Responde). 													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Informar a la ciudadanía sobre las novedades no sanitarias COVID 19 a través de la app GVA Responde. 						<ul style="list-style-type: none"> Información de la app GVA-Responde actualizada en plazo. 							
AÑO/S PREVISTO/S DE EJECUCIÓN (Marcar con X)						TRIMESTRE PREVISTO FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
2020			2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.		
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación específica individualizada)													
EJERCICIO 2020:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2021: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
El servicio de mantenimiento técnico de los datos incluidos en la app GVA-Responde se realiza a través de un contrato menor a propuesta del servicio de calidad y simplificación consistente en una bolsa de horas adjudicado por la anterior Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, que finaliza el próximo 31 de mayo de 2021.													