INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2022-2023

INFORME DE RESULTADOS

CONSELLERIA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Inspección General de Servicios

ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO 3

1. ESTRUCTURA Y FINALIDAD DEL INFORME 3
2. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN 4

II. CONSIDERACIONES GENERALES 10

III. RECURSOS ASIGNADOS 12

1. RECURSOS PERSONALES 12
2. RECURSOS ECONÓMICOS 12

IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS 13

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS 13
2. RESULTADOS ALCANZADOS 14

V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN 15

1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS 15
2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACTUACIÓN INSPECTORA 30

VI. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS 39

1. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE ALERTAS. 39
2. ESTADO DE LAS BASES DE DATOS. 39
3. ESTADO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS. 40
4. EVALUACIONES Y MAPAS DE RIESGOS. 41
5. COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y ENTIDADES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN. 42
6. CONSIDERACIONES PARA MAXIMIZAR LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTAS 43

VII. EVALUACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT (SII-GVA) 44

1. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SII-GVA 44
2. ELEMENTOS DEL SII-GVA 45
3. ADHESIÓN DE ENTES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL AL SII-GVA 47
4. FUNCIONAMIENTO DEL SII-GVA EN 2023 48

ANEXO I.- TABLAS RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN 50

I. RESUMEN EJECUTIVO

1. ESTRUCTURA Y FINALIDAD DEL INFORME

El informe de evaluación del Plan de la Inspección General de Servicios 2022-2023 (en adelante Plan IGS 2022-2023) se **estructura**, sin contar con este resumen ejecutivo (I) ni con las consideraciones generales (II), 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 al finalizar su vigencia (IV), la efectividad de la acción inspectora (V); los resultados alcanzados derivados del despliegue e implantación del sistema de alertas (VI) y la evaluación del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat, SII-GVA (VII).

En relación con su alcance, se trata de un **informe de evaluación global** del Plan IGS 2022-2023, que complementa al de evaluación intermedia realizada tras la finalización del primer año de ejecución (anualidad 2022).

La **finalidad** de este informe es triple:

- En primer lugar, para **rendir cuentas ante la ciudadanía** en cumplimiento del artículo 14.3. b) 6ª de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, en el que expresamente se señala y ordena publicar 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.

- En segundo lugar, 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), 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 los 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 9".*

- Y, en tercer lugar, en cumplimiento de lo previsto en el **punto trece del modelo del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA) aprobado por Acuerdo del Consell de 12 de mayo de 2023**, se incluye un apartado informando del funcionamiento del sistema en sus primeros meses de vigencia durante 2023.

2. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN

El porcentaje de ejecución del Plan IGS 2022-2023 ha alcanzado un 86%, porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta el **notable incremento de la actividad de la Inspección General de Servicios** (en adelante IGS), por el significativo aumento de denuncias atendidas y la puesta en marcha nuevos proyectos no previstos en el Plan inicial.

A lo anterior, hay que añadir las funciones más recientes asignadas a la IGS, que no estaban previstas en el plan y que derivan de la aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante Ley 2/2023). En cumplimiento de esta última Ley, por Acuerdo del Consell de 12 de mayo de 2023 se aprobó el nuevo **Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» (SII-GVA)** que inició su funcionamiento con fecha 12 de junio, de acuerdo con los plazos fijados por la ley, cuyo diseño e implantación fue liderado por la Inspección General de Servicios.

Considerando la estructura del Plan IGS 2022-2023 que se desglosa en nueve materias o grandes líneas de actividad y en relación con los resultados obtenidos en la primera anualidad del período **cabe destacar, como más relevantes, las siguientes actuaciones**:

- **Entre las actuaciones ordinarias de inspección y control:**

  - Se han realizado **dos informes de evaluación de los canales de comunicación y atención a la ciudadanía tras la situación de pandemia por la COVID-19**. Un informe, referido al análisis de la situación de la cita previa y la atención prestada por las diferentes consellerias, con especial detalle en la atención prestada por las oficinas Prop, en el periodo 2022- julio 2023, y otro informe dirigido a revisar, para el periodo 2019-2022, los canales de comunicación y atención utilizados en servicios básicos de atención primaria de salud, para conocer el grado de adaptación que han tenido como consecuencia de la situación provocada por la COVID-19.

  - Se ha elaborado un informe de **evaluación de la eficacia de los sistemas actuales de verificación** en los procedimientos administrativos fundamentados en declaraciones responsables y comunicaciones previas.

  - Se ha elaborado un informe de **evaluación del grado de implantación de los planes de control de subvenciones.**

- Se ha diseñado un **sistema de información para el control y seguimiento del absentismo del personal incluido en el ámbito de aplicación de la Ley de la Función Pública Valenciana** que, apoyado en una aplicación informática específica, proporcionará a los distintos responsables de gestión de personal autorizados tener acceso a información puntual del absentismo de su personal por cualquier causa. El sistema, diseñado por la IGS en ejercicio de la función de coordinación que se le atribuyó a través del desarrollo del reglamento de organización y funcionamiento de su Conselleria de adscripción (artículo 21.2.i 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, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de esa misma Conselleria, modificado posteriormente por la Orden 5/2022, de 1 de junio), está siendo desarrollado por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

- Se ha tramitado la Resolución de 21 de diciembre de 2022, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, por la que se puso en funcionamiento el **canal confidencial de presentación de comunicaciones anónimas de la Generalitat (Canal Confident-GVA**), iniciándose su puesta en marcha, como ya se ha dicho, el 23 de enero de 2023.

- Se ha elaborado un **informe que establece cómo realizar las evaluaciones de la repercusión que el servicio prestado en la modalidad de teletrabajo** tiene en la organización, funcionamiento y prestación de los servicios por parte de las distintas unidades y órganos que tienen aprobados programas de teletrabajo, de conformidad con el artículo 25 del Decreto 49/2021, de 1 de abril, del Consell, de regulación del teletrabajo como modalidad de prestación de servicios del personal empleado público de la Administración de la Generalitat (en adelante, Decreto 49/2021).

- Como **actuaciones extraordinarias**, se ha ejecutado un total de siete actuaciones, dos que afectan a los departamentos competentes en materia de administración pública (sobre la participación en un grupo de trabajo para la elaboración de una propuesta de programa de materias para el acceso al cuerpo superior de la Administración de la Generalitat A1-01 y de Sistemas y Tecnologías de la Información A1-04-06), una en materia de educación (en relación con las ayudas a la escolarización en educación infantil del primer ciclo, bono infantil), una en materia de hacienda (en relación con la elaboración de un diagnóstico referido al plan de cuentas del presupuesto de las entidades del Sector Público Empresarial y Fundacional), una en la Agencia Valenciana de Seguridad y Emergencias (relativa a posibles irregularidades en la impartición de cursos organizados por el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias IVASPE), una sobre la obtención de documentación administrativa por parte de una asociación y, por último, otra sobre la situación de las ayudas al autoconsumo y almacenamiento con fuentes de energía renovable.

- En relación con la **revisión de actuaciones de ejercicio anteriores**, se ha realizado un informe de seguimiento del proceso de alta y renovación de familia numerosa o monoparental y sobre las mejoras propuestas por la IGS en la implantación y desarrollo de la administración electrónica.

- En materia de **análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia en la gestión**, se ha realizado un análisis del proceso de reconocimiento del grado de dependencia con especial atención a los retrasos y demoras que se sufren en la tramitación, habiéndose emitido el informe correspondiente con propuestas de mejora orientadas a la obtención de una mayor eficacia y celeridad en la tramitación de los expedientes.

- 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 la mejora de la integración de la información procedente de fuentes externas. De forma particular a través del tratamiento del identificador de órgano de contratación, de reciente incorporación en los ficheros de descarga de datos de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para mejorar la identificación de los departamentos que gestionan las licitaciones; la integración de información de altos cargos (OCCI) se ha mejorado, con la identificación del centro directivo, y se han diseñado nuevas consultas mediante la base de datos de grafos, en materia de conflictos de intereses; se han diseñado nuevas consultas para identificar relaciones entre personas físicas y/o jurídicas; se han desarrollado nuevas consultas de relación de la información de BORME, para su cruce con el registro de la oficina de control de conflicto de intereses y la información de contratos.

  Se continúa utilizando la Base de Datos de Titularidades Reales del Consejo General del Notariado para confirmar posibles relaciones identificadas a partir de la información del BORME. Todos estos desarrollos se realizan en colaboración con la DGTIC. La integración en el sistema de alertas de información de las aplicaciones corporativas de la Generalitat en materia de subvenciones y contratos sigue suspendida temporalmente a la espera de que se apruebe y publique el Reglamento de la Ley 22/2018.

  En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 22/2018 y en el Decreto 66/2019, por el que se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, la Comisión Técnica de Coordinación, en sesión celebrada el 11 de marzo de 2022, acordó la creación de grupos de trabajo para que, bajo la coordinación de la Inspección General de Servicios, se elaborara una propuesta de mapas de evaluación de riesgos de irregularidades y malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental en las áreas de gestión de contratación, subvenciones y personal.

  La propuesta se ha realizado utilizando la metodología desarrollada por la Inspección General de Servicios. Se han definido los factores de priorización, se han identificado las fuentes de información, se han validado los datos obtenidos, y finalmente, mediante la aplicación del modelo matemático propuesto también en esa metodología, se ha obtenido una relación de las consellerias y las entidades del sector público instrumental, que se utilizará como referencia para

determinar qué órganos y entidades deben realizar un plan individual de autoevaluación de riesgos.

Con fecha 30 de diciembre de 2022, **el Consell aprobó los Mapas de Evaluación de Riesgos** para las tres áreas seleccionadas en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (personal, subvenciones y contratación), como mecanismo de carácter preventivo a fin de reflejar los niveles de exposición al riesgo de irregularidades y malas prácticas administrativas, con base en la propuesta elevada por la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat (CIPIMAP) que se aprobó en sesión de 12 de diciembre de 2022. El 22 de febrero de 2024, se ha celebrado una nueva reunión de la CIPIMAP para dar comienzo a la realización de los Planes de Autoevaluaciones de riesgos.

- En materia de **atención a las denuncias** recibidas, **se ha implantado un buzón telemático (Canal Confident-GVA)** para la presentación de comunicaciones anónimas, buzón que entró en funcionamiento en enero de 2023 tras la publicación de la Resolución de 21 de diciembre de 2022 señalada en el apartado de actuaciones de inspección y control. Este sistema responde a lo dispuesto en el artículo 32.3 de la Ley 22/2018, estableciendo un canal seguro y accesible que garantiza la confidencialidad y la protección de quienes lo utilicen.

  A través de este canal se garantiza la privacidad y confidencialidad de la información transmitida, mediante mecanismos de cifrado, de manera que se imposibilita cualquier acceso por parte de personas o entidades ajenas a la IGS.

- Durante el período 2022-2023 se ha recibido un total de **1.025 denuncias**, **de las cuales, el 15% han sido investigadas o han sido acumuladas a otras denuncias recibidas.** Si atendemos al canal de entrada, el detalle es el siguiente: 432 denuncias se presentaron por el trámite telemático específico por presuntas irregularidades o infracciones a la legalidad en el ámbito de la Generalitat y su sector público instrumental; 49 denuncias se presentaron por el trámite de presunto acoso laboral (41 por presunto acoso moral y 8 por presunto acoso sexual); 531 comunicaciones anónimas se recibieron a través del Canal Confident-GVA; y 13 denuncias/comunicaciones se presentaron a través del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA) dirigidas a la IGS.

  A partir del ejercicio 2024 se prevé que el número de comunicaciones anónimas recibidas a través del Canal Confident GVA descienda considerablemente, siendo el ejercicio 2023 un año atípico por tratarse del primer año de entrada en funcionamiento de este Canal. A finales del ejercicio 2023 se ha mejorado la información de la web a raíz de la experiencia de los primeros meses, de tal forma que en la web se redirige al ciudadano para presentar las denuncias de hechos que no son competencia de las Inspección al órgano o administración competente. Esta reducción permitirá un uso más eficiente de los recursos de la IGS, teniendo en cuenta el elevado número de denuncias que se han recibido por este buzón (todas ellas contestadas por personal de la IGS), de las cuales, casi el 80% fueron inadmitidas – y en algunos casos derivadas- por no reunir los requisitos mínimos necesarios para su investigación o no ser de la competencia de la IGS.

Por otra parte, durante el período evaluado se han atendido y tramitado un total de **86 quejas de segunda instancia** presentadas ante la IGS por falta de respuesta a las quejas iniciales planteadas ante otros órganos de la Generalitat y su sector público instrumental. Además, también se han tramitado **64 quejas** de segunda instancia que no han sido calificadas como tales.

- En materia de **coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos (URC's)** del ámbito de la función pública, con el fin de simplificar el proceso de actualización de las designaciones de los miembros de las URC's, se publicó la Resolución de delegación de competencias en materia de acreditación de las personas que componen las URC's (Resolución de 2 de noviembre de 2022). Posteriormente, para facilitar y homogeneizar la tramitación, la IGS comunicó, el 8 de noviembre, a las subsecretarías la Resolución publicada, adjuntando modelo de formalización.

  Por otra parte, además de la atención de consultas, se convocó una sesión de coordinación con las presidencias y suplencias de las tres URC's provinciales (5 de mayo de 2022) y una sesión específica de coordinación en el ámbito de la colaboración en materia educativa (3 de noviembre de 2022). Finalmente, como novedad, se realizaron las gestiones necesarias para la puesta a disposición *on line* del curso de formación de obligado cumplimiento de los miembros de las URC impartido desde el IVAP.

  En relación con la actividad de las URC's, durante el ejercicio se recibieron cinco solicitudes de intervención de las URC's, de las cuales, tres solicitudes fueron derivadas a la IGS por presunto acoso laboral y dos solicitudes se calificaron como improcedentes para la constitución de URC.

- **En materia de transparencia y rendición de cuentas**, se elaboró en mayo de 2022 el Informe de Evaluación Final de Resultados del Plan de la IGS 2020-2021. Este informe fue remitido al Consell con fecha 3 de junio de 2022, publicándose en la página Web de la Conselleria y en el portal de Transparencia GVA-Oberta. Además, el Informe de Evaluación del Plan IGS 2022-2023 (anualidad 2022) fue remitido al Consell el 10 de mayo de 2023.

  En el período 2022-2023 evaluado se han publicado un total de **434 fichas** resumen individualizadas de actuaciones realizadas por la IGS, con el siguiente desglose: inspección y control (30 ordinarias y 3 extraordinarias) y 401 de atención a denuncias.

- 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 durante el período evaluado, así como un análisis de la efectividad de las medidas recomendadas que se han considerado más relevantes, teniendo en cuenta que la implantación de las recomendaciones formuladas en los informes exigen amplios periodos de tiempo para incorporar los cambios y mejoras propuestas.

- En relación con 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), en el período evaluado se ha **revisado y adaptado al nuevo Modelo EFQM-2020 la metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat** y, en colaboración con la DGTIC, se ha adaptado la **aplicación informática** que da soporte a esa metodología (**SIGCAP**) que va a permitir retomar la elaboración y ejecución de planes específicos de autoevaluación de la calidad de los servicios públicos en unidades y organizaciones de la Generalitat y su SPI. También, en materia de calidad, se han elaborado y publicado en 2022 y 2023 los dos informes anuales sobre las Quejas, Sugerencias y Agradecimientos, en el que se analiza y compara las quejas recibidas en los distintos departamentos de la Administración del Consell y sus organismos autónomos, en cumplimiento de la normativa en vigor.

Además, se ha elaborado un primer borrador del proyecto de Orden por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, en cumplimiento del citado Decreto 41/2016.

- En el ámbito de la **Planificación Estratégica**, además de la elaboración del Plan que es objeto de evaluación se ha ejecutado un proyecto de mejora de identificación, clasificación y priorización de los grupos de interés de la IGS.

  Se han mantenido **relaciones de alianza y colaboración**, 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 y mediante la participación de personal inspector en sesiones de formación en materia de prevención de riesgos de corrupción en la gestión públicas celebradas el 8 de junio y 6 de julio de 2022), 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 anterior Ministerio de Hacienda y Función Pública), de la que la propia IGS es miembro, participando en la evaluación de la XV y XVI edición (con una y dos inspectoras de servicios, respectivamente) de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, con asistencia al acto de entrega de los premios de la mencionada XV edición de Premios.

  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 doce cursos de formación *on line* en los que han participado más de 1.000 empleados.

  Asimismo, durante los ejercicios 2022 y 2023, se han mantenido cinco reuniones de coordinación de asuntos generales y de funcionamiento del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA) con las inspecciones sectoriales en materia de sanidad, educación y servicios sociales.

- Adicionalmente, en 2022, se realizó una **actuación no contemplada en el plan inicial.** En el marco de la Comisión Coordinadora de los Órganos y Unidades de Inspección y Control y en el ámbito de la Administración de la Generalitat, la IGS realizó una actuación relacionada con la acreditación del conocimiento de la lengua castellana en los procesos de selección y provisión de empleo público en el ámbito de sanidad. A raíz de la información facilitada sobre un supuesto concreto en el cual, una persona extranjera no podía concurrir a un proceso selectivo por no disponer del certificado B2 de conocimientos del castellano pese a haber cursado toda la enseñanza obligatoria y la formación profesional en España, se realizó un análisis de la normativa vigente en los ámbitos de función pública, educación, así como en otras administraciones públicas. Tras dicho análisis se realizaron las correspondientes recomendaciones de corrección y mejora a la conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

- Por último, el 14 de diciembre de 2022 se organizó un **Encuentro sobre conflictividad y acoso laboral en la Generalitat Valenciana** cuyo objetivo era compartir e intercambiar conocimiento y experiencia entre los actores implicados en la prevención y atención a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat, analizar la situación actual, extraer conclusiones y formular propuestas de mejora.

  La jornada se desarrolló a través de dos mesas, la primera de ellas relativa a las "Estrategias de prevención frente a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat Valenciana" y, la segunda, sobre las "Actuaciones de los órganos y unidades de inspección y de las Unidades de Resolución de Conflictos (URC) o equivalentes, frente a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat Valenciana", interviniendo como ponentes distintas personas y responsables de las Consellerias de Sanidad Universal y Salud Pública, Educación, Cultura y Deporte, de INVASSAT y de la propia Inspección General de Servicios.

  El encuentro, al que asistieron 64 personas, fue inaugurado por la secretaria autonómica de Justicia y Administración Pública y fue clausurado por el subsecretario de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. A su finalización, el 85% de los asistentes que cumplimentaron la encuesta de satisfacción puntuaron el encuentro con 4 y 5 puntos, en una escala de 1 a 5.

II. CONSIDERACIONES GENERALES

El Plan IGS 2022-2023, elaborado con un horizonte temporal bienal, fue aprobado por Resolución del subsecretario de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública de 26 de abril de 2022 con base en las competencias de inspección general de servicios establecidas en el 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 Consellerias de la Generalitat.

Este Plan modificó la estructura del plan anterior (Plan IGS 2020-2021), de forma que, mientras en el Plan anterior las acciones y/o proyectos se agrupaban con un enfoque de gestión por procesos, el

plan 2022-2023 se articuló siguiendo un esquema que tuvo en cuenta el marco básico competencial de la propia IGS recogido en la normativa reguladora.

Finalizado el periodo de vigencia del Plan IGS 2022-2023, se elabora este informe final de resultados 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 IGS dará cuenta al Consell de la gestión realizada en desarrollo de su plan de actuación.

Para obtener el grado de ejecución global del Plan, siguiendo el mismo criterio que se aplicó en la primera anualidad del ejercicio 2022, la cuantificación porcentual de resultados se ha ponderado atendiendo a la diferente importancia que tienen los procesos y/o proyectos que son gestionados o ejecutados por la IGS, otorgando un mayor peso (puntuación) a aquellas materias o áreas competenciales operativas y estratégicas 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.

Finalmente, hay que señalar que, al igual que se hizo con el propio plan de la IGS y el primer informe de evaluación elaborado tras cumplirse el primer año de vigencia de este Plan (informe que tenía carácter de evaluación intermedia, de revisión y actualización tras alcanzar el ecuador de su vigencia), este informe final de evaluación se publicará, tras su remisión al Consell, en el portal de transparencia GVA-Oberta (**http://gvaoberta.gva.es/es/inspeccion-general-de-servicios**), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14.3. b) 6ª de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana), así como en la página web de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública a través del siguiente enlace:
https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios

III. RECURSOS ASIGNADOS

1. RECURSOS PERSONALES

Para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el plan en un horizonte temporal de dos ejercicios, la IGS ha contado con los siguientes **recursos personales**: un puesto de Inspector General (vacante desde el 30 de junio de 2023 hasta el 5 de octubre de 2023), 10 puestos de inspectores/as de servicios (durante la ejecución del plan se cubrieron dos puestos de inspector/a el 1 de febrero de 2022 y el 1 de diciembre de 2022 y se quedó vacante 1 puesto el 4 de octubre de 2023), 1 puesto de jefatura de Unidad de apoyo a la Inspección General de Servicios creado en junio de 2023; 2 puestos de jefatura de equipo de apoyo administrativo (1 puesto vacante desde el 1 de octubre de 2023). En la relación de puestos de trabajo constan 2 puestos de técnico de apoyo a la Inspección General de Servicios, que no tienen titular, y cuyos ocupantes temporales han sido destinados a otras funciones en el órgano superior al que la inspección se ha adscrito.

A todo el personal de nueva incorporación, inspectores y personal de apoyo, en ejecución del plan de acogida de la IGS se les ha tutorizado y se les ha dado la correspondiente formación y apoyo toda vez que no contaban con experiencia previa en la materia y desconocían el funcionamiento de la IGS.

2. RECURSOS ECONÓMICOS

Durante los ejercicios 2022 y 2023, las actuaciones ejecutadas del plan han sido asumidas y realizadas con los medios y recursos personales propios de la IGS.

IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

La cuantificación del grado de ejecución del Plan IGS 2022-2023 se valora de manera porcentual y el cálculo se realiza de forma ponderada en atención a la distinta importancia de los procesos desarrollados por la IGS.

Siguiendo la nueva estructura del Plan 2022-2023 que se aprobó, se utiliza una distinta **ponderación para el cálculo del porcentaje de ejecución de cada una de las materias o áreas competenciales que integran los diferentes procesos,** tal y como se refleja en la siguiente tabla (tabla n.º 1).

Tabla nº. 1.- Criterios de ponderación utilizados para las materias/áreas competenciales

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	MATERIA O ÁREA COMPETENCIAL	PONDERACIÓN
OPERATIVOS	**A. Inspección General de actividades y servicios**	**20%**
	1. Actuaciones de inspección de carácter ordinario.	10%
	2. Actuaciones extraordinarias de inspección.	5%
	3. Revisión de actuaciones de años anteriores y Proyectos de Mejora	5%
	B. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia en la gestión	**5%**
	C. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas (Saler).	**15%**
	D. Atención de denuncias, quejas y procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	**20%**
	G. Mejora de la Calidad de los servicios públicos	**10%**
	TOTAL	**70%**
ESTRATÉGICOS	**E. Evaluación de resultados**	**5%**
	F. Transparencia y rendición de cuentas	**10%**
	H. Planificación Estratégica, sistema de gestión y relaciones de alianza y colaboración de la IGS	**10%**
	TOTAL	**25%**
DE APOYO	**I. Gestión de recursos personales, económicos, de información y de apoyo al desarrollo del plan de la IGS**	**5%**
	TOTAL	**5%**

El cálculo del **porcentaje de ejecución del Plan 2022-2023** se obtiene 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 una de las materias o áreas competenciales, ponderados sobre la totalidad de las actuaciones y/o proyectos previstos.

2. RESULTADOS ALCANZADOS

2.1. GRADO DE EJECUCIÓN DEL PLAN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

En el **Anexo I** de este informe se expone, de forma resumida y en formato tabla (**tabla nº 2**), los resultados finales de la ejecución del Plan de la IGS 2022-2023, detallando las actuaciones concretas ejecutadas y su grado de cumplimiento en términos de porcentaje de logro alcanzado. De acuerdo con los porcentajes de ejecución ponderada reflejados para cada grupo de procesos, en la siguiente **tabla nº 3**, exponemos el **porcentaje de ejecución global alcanzado** en ejecución del Plan IGS 2022-2023:

Tabla nº. 3.- Análisis final del grado de ejecución del Plan IGS 2022-2023

TIPOLOGÍA DE PROCESO	MATERIA O ÁREA COMPETENCIAL	% DE EJECUCIÓN EN 2022 -2023	% DE EJECUCIÓN PONDERADA
OPERATIVOS	**A. Inspección General de actividades y servicios**		85%
	1. Actuaciones de inspección de carácter ordinario.	79%	
	2. Actuaciones extraordinarias de inspección.	100%	
	3. Revisión de actuaciones de años anteriores y Proyectos de Mejora	67%	
	B. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia en la gestión	60%	
	C. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas (Saler).	84%	
	D. Atención de denuncias, quejas y procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno	100%	
	G. Mejora de la Calidad de los servicios públicos	75%	
ESTRATÉGICOS	**E. Evaluación de resultados**	100%	87%
	F. Transparencia y rendición de cuentas	100%	
	H. Planificación Estratégica, sistema de gestión y relaciones de alianza y colaboración de la IGS	68%	
DE APOYO	**I. Gestión de recursos personales, económicos, de información y de apoyo al desarrollo del plan de la IGS**	100%	100%
% DE EJECUCIÓN GLOBAL DEL PLAN DE LA IGS 2022-2023		86 %	

A la vista de lo anterior, **el grado global de ejecución del Plan IGS 2022-2023 alcanzado es del 86%,** porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta que la ejecución de este Plan se ha visto afectada por el significativo aumento de denuncias atendidas y se han puesto en marcha nuevos proyectos no previstos en el Plan inicial.

V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

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 **denuncias y comunicaciones anónimas**, cuyos canales de entrada se detallan en el epígrafe 1.1 de este apartado.
- En ejecución de las **actuaciones ordinarias** contenidas en el plan de actuación de la IGS 2022-2023, plan que tiene en cuenta en su formulación, entre otros aspectos, la información obtenida de las quejas y denuncias presentadas y las propuestas efectuadas por los órganos directivos de la Conselleria de adscripción de la IGS, en su caso.
- Por **peticiones de otros órganos de la Generalitat o por orden superior** del centro directivo del que depende la IGS. Se incluyen aquellas actuaciones sobrevenidas, ordenadas por el órgano directivo con competencia en inspección general de servicios que, por su interés o relevancia, se considera conveniente investigar (**actuaciones extraordinarias**).

Para hacer una evaluación de la efectividad de la acción inspectora comenzamos por hacer un primer análisis cuantitativo de las actuaciones realizadas para, a continuación, determinar el alcance del análisis realizado y las medidas adoptadas en relación con las recomendaciones más relevantes formuladas.

1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS

A efectos de este análisis y considerando que se trata de un informe global de resultados del período 2022-2023, la denominación de los departamentos mantiene la estructura organizativa de la X legislatura que finalizó el 25 de junio de 2023, teniendo en cuenta que además las materias a las que se refieren las actuaciones desarrolladas tienen un epígrafe específico.

1.1. Actuaciones derivadas de denuncias/comunicaciones

1.1.1. Consideraciones generales sobre las denuncias/comunicaciones presentadas ante la IGS y los distintos canales de entrada

Al margen de que cualquier persona física, siempre que no esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración y de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, elija relacionarse con la administración (en este caso con la IGS) de forma presencial o por correo a través del registro del órgano administrativo al que se dirija (IGS) o ante el resto de lugares previstos en el artículo 16.4 de la anterior Ley, **existen diferentes canales telemáticos** para que las personas (físicas o jurídicas) puedan dirigir denuncias y/o comunicaciones ante la IGS. En todos los casos y con independencia del canal de entrada utilizado, la identidad de quien formula una denuncia tiene carácter reservado.

A continuación, se describen los tres canales de recepción de denuncias telemáticos implantados actualmente, dos de los cuales entraron en funcionamiento en el ejercicio 2023:

a) **Canal de presentación de denuncias de forma telemática (autenticada con Cl@ve o certificado digital)** Se trata de denuncias donde la persona se identifica con su nombre y apellidos si bien se trata de un canal seguro en el que, únicamente, la IGS accede a los datos personales y al contenido de la denuncia garantizando la confidencialidad de la información. La normativa de aplicación a través de este canal está recogida 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 y en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

b) **Canal telemático de comunicaciones anónimas (Confident-GVA)**, canal que entró en funcionamiento el 23 de enero de 2023. Este sistema responde a lo dispuesto en el artículo 32.3 de la Ley 22/2018 antes citada, estableciendo un canal seguro y accesible que garantiza la confidencialidad y la protección de quienes lo utilicen.

   A través de este canal se garantiza la **privacidad y confidencialidad** de la información transmitida, mediante mecanismos de cifrado, de manera que se imposibilita cualquier acceso por parte de personas o entidades ajenas a la IGS.

c) **Canales del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA)** que permite a personas físicas, que tienen o han tenido relación con la administración (personal empleado público de la Generalitat, personal que trabaja bajo la supervisión o dirección de contratista, subcontratista o proveedor de la Generalitat y personal exempleado, becario, voluntario, en formación, participante en procesos selectivos de la Generalitat) presentar denuncias nominativas o comunicaciones anónimas con el objeto de informar de posibles irregularidades derivadas de su funcionamiento y contribuir a su corrección, en relación con el cumplimiento del derecho de la Unión o sobre otras acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

   La creación de este Sistema responde al mandato derivado de la aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, ley de carácter básico y de directa aplicación, que traspone al derecho comunitario la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

   En cumplimiento de esta Ley, por Acuerdo del pasado 12 de mayo de 2023, del Consell (DOGV 9599 de 19.05.2023), se aprobó el nuevo Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» (SII-GVA) que inició su funcionamiento con fecha 12 de junio, de acuerdo con los plazos fijados por la ley. El sistema es atendido por las cuatro inspecciones con competencias internas de la Generalitat: inspección de servicios sanitarios, inspección educativa, inspección de servicios sociales e inspección general de servicios tal y como se expone en el apartado VII del

presente informe, centrándonos en este epígrafe en los denuncias y comunicaciones presentadas ante esta Inspección.

Los principales canales del sistema para presentar denuncias y comunicaciones ante la IGS son:

- Trámite telemático para presentar denuncias (autenticada con Cl@ve o certificado digital). Se trata de denuncias donde la persona se identifica con su nombre y apellidos si bien se trata de un canal seguro en el que, únicamente, la IGS accede a los datos personales y al contenido de la denuncia garantizando la confidencialidad de la información.
- Canal telemático de comunicaciones anónimas (Confident Interno-GVA). Es un canal de entrada que permite una comunicación bidireccional. A diferencia del registro administrativo, es antiformalista y anónimo, ya que está pensado para comunicarse de manera ágil, sin necesidad de realizar notificaciones formales y que posibilita adjuntar documentación.
- Además, se prevé la presentación por correo postal, comparecencia y telefónico (aún en desarrollo).

A través de los anteriores canales descritos y en términos globales, durante el período 2022-2023, la IGS ha recibido un total de 1.025 denuncias/comunicaciones anónimas, cuyo detalle es el siguiente:

- **481 denuncias** (47% del total) a través de los trámites telemáticos específicos habilitados para ello en cumplimiento 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. De las cuales, 49 denuncias lo fueron por presunto acoso laboral.

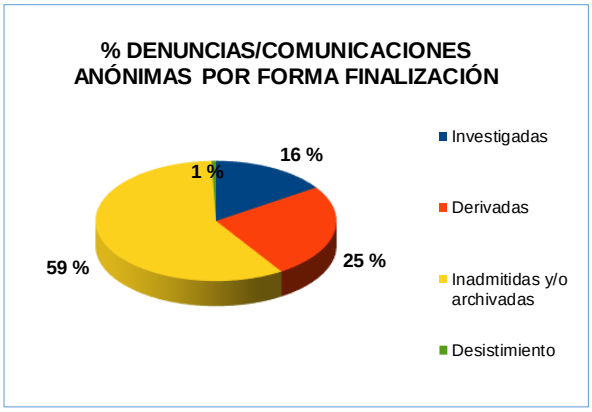
- **531 comunicaciones anónimas** (52% del total) recibidas a través de un buzón telemático (**Canal Confident-GVA**).

- **13 denuncias/comunicaciones anónimas** (1% del total) recibidas por la IGS a través del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (**SII-GVA**).

En relación con la forma de finalización, el **59%** del total de las denuncias y comunicaciones anónimas recibidas han sido **inadmitidas o archivadas,** el **25%** han sido **derivadas** a otros órganos de control interno de la Generalitat (a las inspecciones sectoriales de educación, sanidad y servicios sociales) o bien, a otros departamentos de la Generalitat por ser los competentes, el **15%** de las denuncias han sido **investigadas** y el **1%** han sido **desistidas** por la persona que las ha presentado.

Tabla nº 4 y gráfico nº 1: Distribución de denuncias/comunicaciones anónimas por forma de finalización

Según forma de finalización	Total
Investigadas	160
Derivadas	259
Inadmitidas y/o archivadas	600
Desistimiento	6
TOTAL	1.025



A continuación, en los tres apartados siguientes, se analizan de forma cuantitativa las denuncias/comunicaciones anónimas en función de los canales de presentación antes mencionados:

1.1.2. Denuncias con identificación acreditada

Durante el período 2022-2023, la IGS ha recibido **un total de 481 denuncias**, lo que supone un **incremento del 61%** respecto al plan anterior correspondiente al período 2020-2021 (298 denuncias).

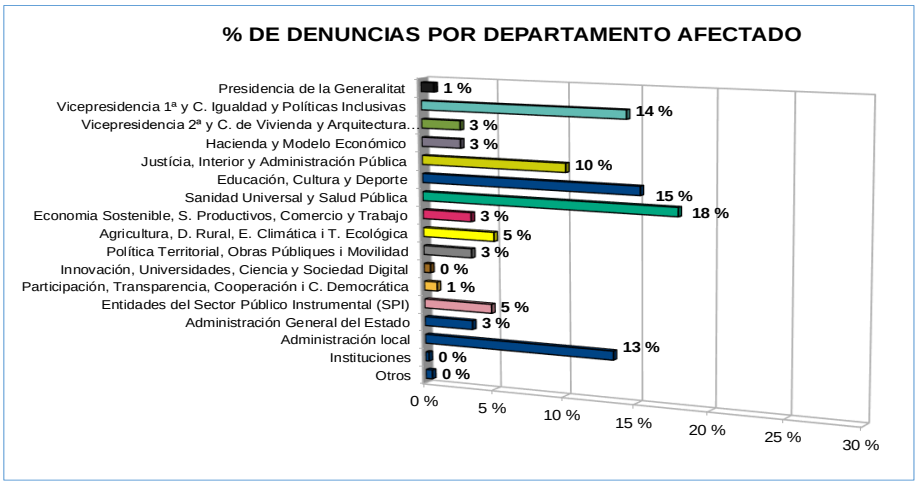
Si excluimos las 49 denuncias por presunto acoso laboral, las cuales se reflejan de manera individualizada al final de este apartado, en el período 2022-2023 se han atendido un total de **432 denuncias** lo que representa un incremento del 53% sobre las atendidas el período 2020-2021 (282). A continuación, se realiza un análisis clasificatorio de las mismas atendiendo a una serie de aspectos (distribución por departamentos, por materias, por procedimiento, forma de finalización y perfil del denunciante) que ofrece el siguiente detalle:

a) Denuncias por departamentos según estructura de la X Legislatura (ver **tabla nº 5 y gráfico n.º 2**)

Del análisis de **denuncias por departamentos** cabe señalar que las denuncias recibidas afectan a diversas materias, siendo los más relevantes los **tres departamentos**: la Conselleria de Sanidad y Salud Universal (18%), la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte (15%) y la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (14%), seguidas de las denuncias que afectan al ámbito de la administración local (13%). Tal y como avanzaba el informe de resultados del ejercicio 2022, estos tres departamentos representan casi un 50% del total de denuncias recibidas.

Tabla nº 5 y gráfico nº 2: Distribución denuncias recibidas en 2022-2023 por departamento/administración afectada.

Departamentos GVA/Administración afectada	Nº
Presidencia de la Generalitat	4
Vicepresidencia 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	62
Vicepresidencia 2ª y C. de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	12
Hacienda y Modelo Económico	12
Justícia, Interior y Administración Pública	44
Educación, Cultura y Deporte	66
Sanidad Universal y Salud Pública	77
Economia Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	15
Agricultura, D. Rural, E. Climática i T. Ecológica	22
Política Territorial, Obras Públiques i Movilidad	15
Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital	2
Participación, Transparencia, Cooperación i C. Democrática	4
Entidades del Sector Público Instrumental (SPI)	21
Administración General del Estado	15
Administración local	58
Instituciones	1
Otros	2
TOTAL	432



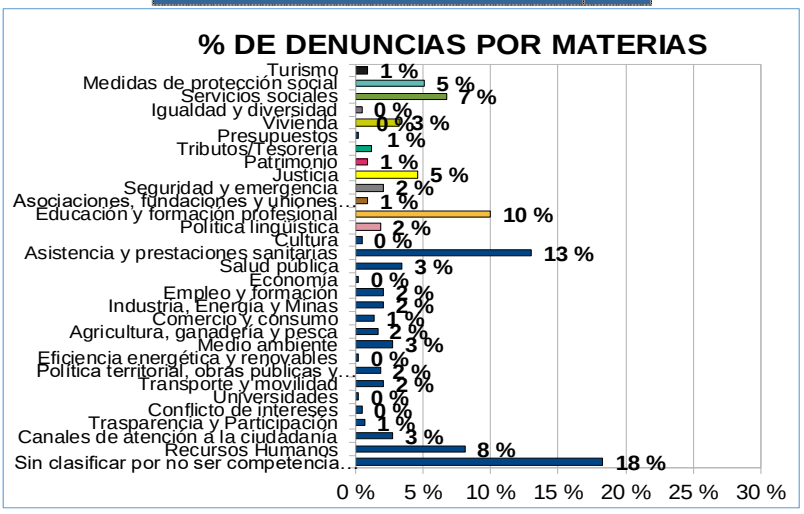
b) Denuncias clasificadas por materias (ver tabla nº 6 y gráfico nº 3)

En la tabla siguiente se muestra la distribución de denuncias recibidas en el período 2022-2023 clasificadas por materias, sin considerar las denuncias que no han sido investigadas ni clasificadas por ser competencia de otra administración (que representan un 18,29%).

En los ejercicios 2022 y 2023, las materias con mayor número de denuncias recibidas son las relacionadas con asistencia y prestaciones sanitarias (56 denuncias, un 13%), educación y formación profesional (43 denuncias, un 10%), recursos humanos (35 denuncias, un 8%), servicios sociales (29 denuncias, un 7%), justicia (20 denuncias, un 5%) y vivienda (14 denuncias, un 3%).

Tabla nº 6 y gráfico nº 3: Distribución de denuncias en 2022-2023 por materias

Materias	Nº
Turismo	4
Medidas de protección social	22
Servicios sociales	29
Igualdad y diversidad	2
Vivienda	14
Presupuestos	1
Tributos/Tesorería	5
Patrimonio	4
Justicia	20
Seguridad y emergencia	9
Asociaciones, fundaciones y uniones de hecho	4
Educación y formación profesional	43
Política lingüística	8
Cultura	2
Asistencia y prestaciones sanitarias	56
Salud pública	15
Economía	1
Empleo y formación	9
Industria, Energía y Minas	9
Comercio y consumo	6
Agricultura, ganadería y pesca	7
Medio ambiente	12
Eficiencia energética y renovables	1
Política territorial, obras públicas y urbanismo	8
Transporte y movilidad	9
Universidades	1
Conflicto de intereses	2
Trasparencia y Participación	3
Canales de atención a la ciudadanía	12
Recursos Humanos	35
Sin clasificar por no ser competencia de la GVA	79
TOTAL	432

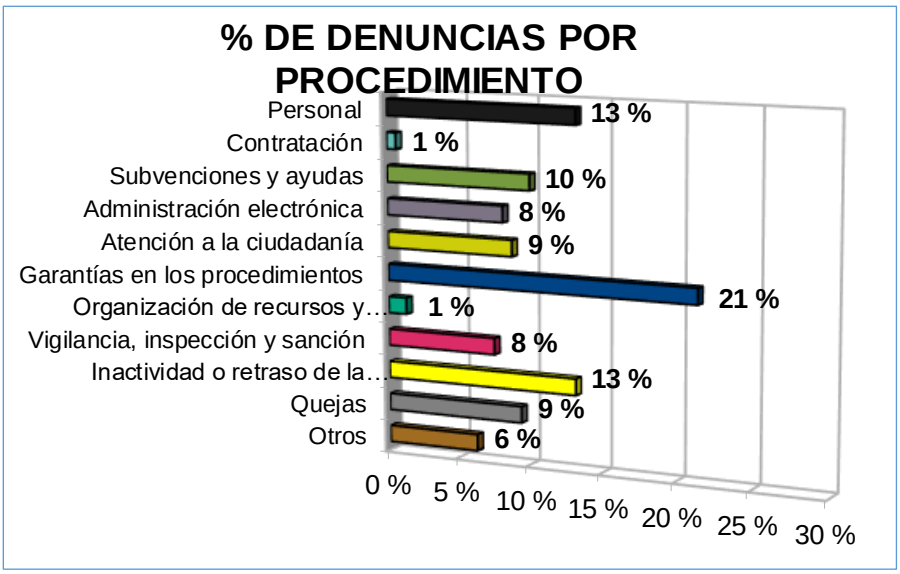


c) Denuncias por procedimiento (ver **tabla nº 7 y gráfico nº 4)**

La distribución de denuncias por procedimiento se presenta sin considerar las denuncias que han sido derivadas a otra inspección sectorial o centro directivo de la Generalitat o que han sido inadmitidas por ser competencia de otra administración (estatal, local o de otras instituciones) ni las denuncias que se han inadmitido por tener un procedimiento específico de reclamación.

Tabla nº 7 y gráfico nº 4: Distribución de denuncias por procedimiento

Procedimiento	Nº
Personal	21
Contratación	1
Subvenciones y ayudas	16
Administración electrónica	13
Atención a la ciudadanía	14
Garantías en los procedimientos	34
Organización de recursos y sistemas de trabajo	2
Vigilancia, inspección y sanción	12
Inactividad o retraso de la Administración	21
Quejas	15
Otros	10
TOTAL	159



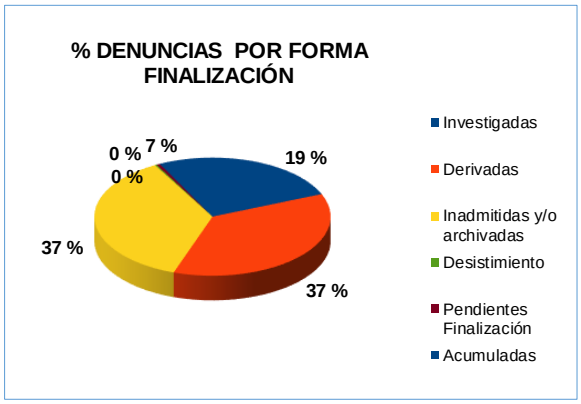
De la información anterior se desprende que, en primer lugar, figura el incumplimiento de las garantías en los procedimientos administrativos (34 denuncias); y, a continuación, la inactividad o retraso por parte de la administración y personal (con 21 denuncias cada uno).

d) Denuncias por forma de finalización (ver **tabla nº 8 y gráfico n.º 5**)

En relación con la forma de finalización, el **37%** de las denuncias recibidas han sido **inadmitidas o archivadas** después de la realización de un estudio previo y el **37%** han sido **derivadas** a otros órganos de control interno de la Generalitat (a las inspecciones sectoriales de educación, sanidad y servicios sociales) o bien, a otros departamentos de la Generalitat por ser los competentes. Por su parte, el **26%** de las denuncias han sido **investigadas** y/o acumuladas.

Tabla nº 8 y gráfico nº 5: Distribución de denuncias por forma de finalización

Según forma de finalización		Total
INVESTIGADAS		81
DERIVADAS	Inspección de Educación	29
	Inspección de Sanidad	36
	Inspección de Serv. Soc.	14
	Otros (Subsecretarías, DG...)	79
INADMITIDAS Y/O ARCHIVADAS		158
DESISTIMIENTO		1
PENDIENTES FINALIZACIÓN		2
ACUMULADAS		32
TOTAL		**432**

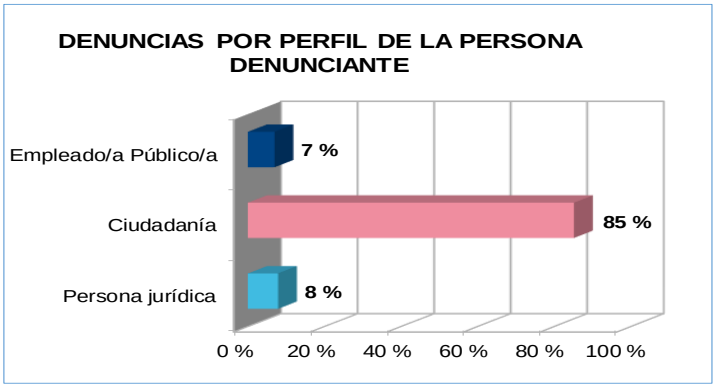


e) Denuncias por perfil del denunciante (ver **tabla nº 9 y gráfico n.º 6**)

Siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores y del avance de resultados del ejercicio 2022, atendiendo al perfil del denunciante, más del **85%** de las denuncias han sido presentadas **por la ciudadanía** mientras que un **8%** han sido presentadas personas jurídicas y el **7%** restante han sido presentadas por personal empleado público. Cabe señalar la reducción de denuncias presentadas por empleados/as públicos/as dado que, a partir del ejercicio 2023 se han habilitado canales específicos para presentar denuncias por parte de este colectivo, que son analizadas en los siguientes apartados.

Tabla nº9 y gráfico n.º 6: Distribución de denuncias por perfil del denunciante.

Persona denunciante	Total
Empleado/a Público/a	30
Ciudadanía	368
Persona jurídica	34
TOTAL	**432**



e) En relación con las denuncias por acoso laboral (ver tablas nº 10 y 11; y gráficos n.º 7 y 8)

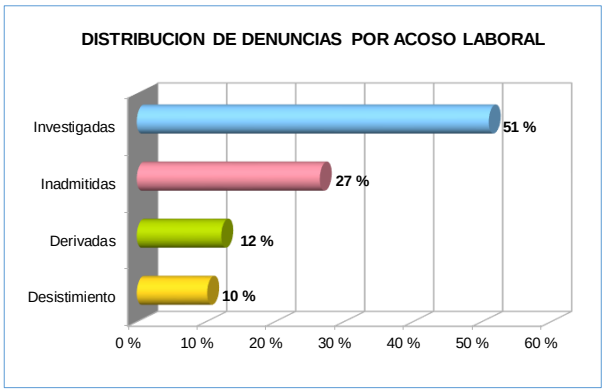
En el período 2022-2023 se ha producido un **incremento de 206% de denuncias recibidas por posibles situaciones de acoso laboral** respecto al período anterior, pasando de 16 denuncias en el período 2020-2021 a 49 denuncias en el período 2022-2023.

Por su parte, en el ejercicio 2023 se ha producido un **incremento del 88% respecto al ejercicio 2022** (de 17 denuncias en 2022 se ha pasado a 32 denuncias en el 2023). De éstas, dos denuncias fueron investigadas en cada ejercicio por presunto acoso sexual.

Según la forma de finalización de las denuncias recibidas, un **51%** de las denuncias recibidas **han sido investigadas** por la IGS; un **27% han sido inadmitidas** por no pertenecer al ámbito de la Generalitat o carecer de fundamento**; un 10% han sido desistidas** por parte de la persona denunciante; y un **12% han sido derivadas** a otra inspección de la Generalitat por corresponder a su ámbito de actuación. De las actuaciones de inspección se han constatado **situaciones de conflictividad laboral** que han derivado en recomendaciones de mejora organizativas o de funcionamiento propuestas por parte de la IGS.

Tabla nº 10 y gráfico n.º 7: Distribución de denuncias de acoso laboral

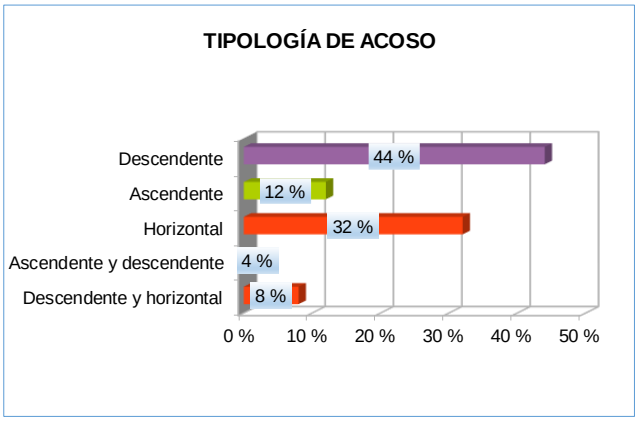
Denuncias	Total
Investigadas	25
Inadmitidas	13
Derivadas	6
Desistimiento	5
TOTAL	**49**



Por lo que se refiere a la **tipología del acoso**, **el 44% de las denuncias investigadas** por presunto acoso han sido de carácter descendente, esto es, desde una posición de superioridad jerárquica. El resto de las denuncias investigadas se distribuye de la siguiente forma: el **32%** es de tipo horizontal; el **12%** es de tipo ascendente; el **8%** es descendente y horizontal y el **4%** restante es ascendente y descendente.

Tabla nº 11 y gráfico n.º 8: Tipología de denuncias de acoso laboral

Tipología de acoso	Total
Descendente	11
Ascendente	3
Horizontal	8
Ascendente y descendente	1
Descendente y horizontal	2
TOTAL	25



1.1.3. Comunicaciones anónimas

Este canal de presentación de comunicaciones anónimas se implantó el 23 de enero de 2023, por lo que el análisis se refiere a partir de esa fecha.

Desde el 3 de febrero de 2023 (fecha de recepción de la primera comunicación recibida) y hasta el 31 de diciembre de 2023, se han recibido un **total de 531 comunicaciones**. Tras su puesta en funcionamiento, desde la IGS se detectó que se estaba utilizando este canal de entrada de comunicaciones anónimas de irregularidades para otras finalidades que no se correspondían para lo que se creó este canal, tales como presentación de quejas, denuncias con un contenido genérico que no podían ser objeto de investigación o denuncias por situaciones que no correspondían al ámbito de la Generalitat sino que eran del ámbito del sector privado o de otras administraciones públicas (estatal y local) o instituciones del Estado, con la consiguiente ineficacia del canal, dado que todas las comunicaciones recibidas, incluso las 419 inadmitidas, son contestadas por parte de la IGS.

En los primeros 10 meses de funcionamiento del canal (hasta el 1 de noviembre de 2023) se recibieron un total de **511 comunicaciones**, lo que supone una media de **51 comunicaciones mensuales recibidas.** De éstas, 403 comunicaciones fueron inadmitidas, de lo que se desprende que el 79% de las comunicaciones recibidas en el canal fueron inadmitidas, lo que supone de media que **40 comunicaciones mensuales eran inadmitidas.**

Como consecuencia de ello, se modificó la página web de acceso al canal con el fin que la persona que quería presentar una comunicación tuviera que confirmar la opción que deseaba realizar antes de entrar en el Canal Confident-GVA. En los dos últimos meses del ejercicio, se recibieron **20 comunicaciones,** por lo que en ese período **se recibió una media de 10 comunicaciones mensuales.** De éstas, 16 comunicaciones fueron inadmitidas y/o desestimadas, lo que representa un 80% del total de comunicaciones recibidas en eses período y una **media de 8 comunicaciones mensuales inadmitidas** (porcentaje muy similar al de los primeros 10 meses del ejercicio pero que representa un volumen sensiblemente menor).

Debido a la drástica bajada en el número de comunicaciones recibidas tras la mencionada modificación en la web de acceso, es previsible que el número de éstas que se reciban en el ejercicio 2024 por este canal de entrada se reduzcan considerablemente, tratándose el ejercicio 2023 (primer

ejercicio de su puesta en funcionamiento) como un año atípico en cuanto al elevado número de comunicaciones recibidas. En cualquier caso, la evolución del número de comunicaciones recibidas por este canal durante el ejercicio 2024 será objeto de seguimiento en el próximo informe de evaluación de resultados.

A continuación, considerando la fecha de la puesta en marcha de este canal, el cambio de estructura organizativa de la Generalitat por el inicio de la XI legislatura y el atípico porcentaje de comunicaciones recibidas en los 10 primeros meses del ejercicio 2023, se reflejan los datos estadísticos más relevantes obtenidos hasta la fecha.

Comunicaciones por forma de finalización (ver **tabla nº 12 y gráfico n.º 9**)

En relación con la forma de finalización, el **79%** de las comunicaciones recibidas han sido **inadmitidas o archivadas** después de la realización de un estudio previo y el **18%** han sido **derivadas** a otros órganos de control interno de la Generalitat (a las inspecciones sectoriales de educación, sanidad y servicios sociales). Por su parte, el **3%** de las comunicaciones han sido **investigadas** y/o acumuladas.

Tabla nº 12 y gráfico n.º 9: Distribución de comunicaciones por forma de finalización

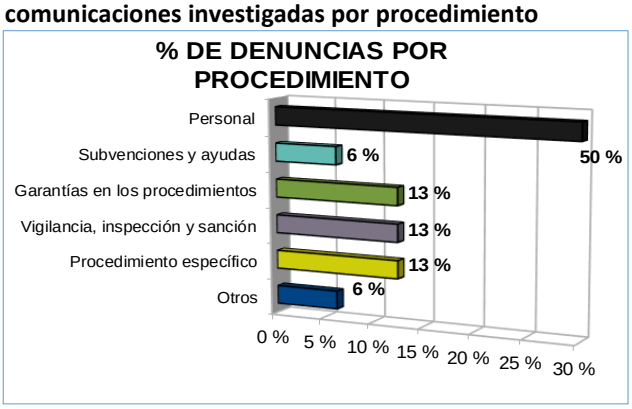
Según forma de finalización	Total
Investigadas	9
Derivadas	96
Inadmitidas y/o archivadas	419
Pendientes Finalización	3
Acumuladas	4
TOTAL	531

Comunicaciones por procedimiento (ver **tabla nº 13 y gráfico nº 10)**

En este apartado se recoge la distribución de comunicaciones sin considerar las que han sido derivadas a otra inspección sectorial o que han sido inadmitidas. De la información anterior se desprende que, en primer lugar, el **50%** de las comunicaciones recibidas se refieren a materia de **personal**; en segundo lugar, figuran las que tratan las **garantías sobre los procedimientos, vigilancia, inspección y sanción y procedimientos específico de la administración** (**13%** cada una de las materias); y, en tercer lugar, figuran las comunicaciones relacionadas con **subvenciones y otras ayudas**, así como **otros** (**6%** cada materia).

Tabla nº 13 y gráfico n.º 10: Distribución de comunicaciones investigadas por procedimiento

Procedimiento	Nº
Personal	8
Subvenciones y ayudas	1
Garantías en los procedimientos	2
Vigilancia, inspección y sanción	2
Procedimiento específico	2
Otros	1
TOTAL	16



1.1.4. Denuncias/comunicaciones recibidas por la IGS a través del Sistema Interno de Información (SII-GVA)

Como **consideraciones previas** cabe tener en cuenta que este sistema se puso en marcha, como ya se ha señalado anteriormente, el 12 de junio de 2023, por lo que este análisis incluye las denuncias/comunicaciones recibidas a partir de esa fecha con base en la estructura organizativa de la XI legislatura.

Además, en este apartado del informe sólo se recogen las denuncias/comunicaciones atendidas por la IGS, excluyendo las recibidas por la inspección de servicios sociales, la inspección educativa y la inspección de servicios sociales, que son tramitadas por las correspondientes inspecciones sectoriales.

Con carácter general, durante el período de tiempo de puesta en funcionamiento del sistema en el ejercicio 2023, se han recibido un total de **13 denuncias/comunicaciones**, de las cuales, 5 denuncias identifican a la persona denunciante y 8 comunicaciones se han presentado de forma anónima.

El **60%** de las denuncias recibidas por personas denunciantes identificadas han sido investigadas (3 denuncias de las 5 recibidas) mientras que el **25%** de las comunicaciones anónimas recibidas han sido investigadas. Todas las denuncias/comunicaciones recibidas se refieren a **materia de personal.**

A continuación, se muestran de manera gráfica, los datos agregados más relevantes de las denuncias/comunicaciones recibidas por este Sistema.

Tabla nº 14 y gráfico n.º 11: Distribución de denuncias/comunicaciones recibidas por departamento

Departamentos GVA/Administración afectada	Nº
Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	5
Hacienda, Economía y Administración Pública	1
Justícia e Interior	1
Entidades del SPI adheridas al SII	1
Entidades del SPI no adheridas al SII	2
Administración local	2
Otros	1
TOTAL	13

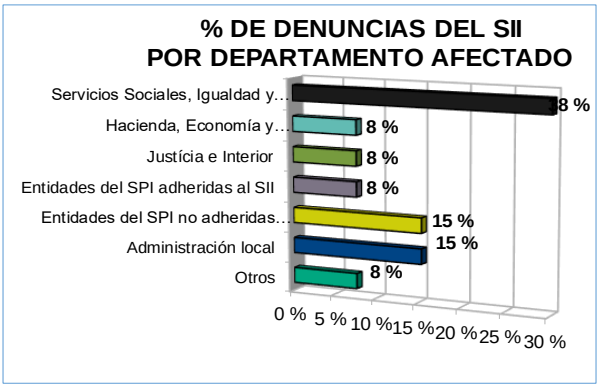


Tabla nº 15 y gráfico n.º 12: Distribución de denuncias/comunicaciones por forma de finalización

Según forma de finalización	Total
Investigadas	4
Remisión a la AVAF	1
Inadmitidas	8
TOTAL	13

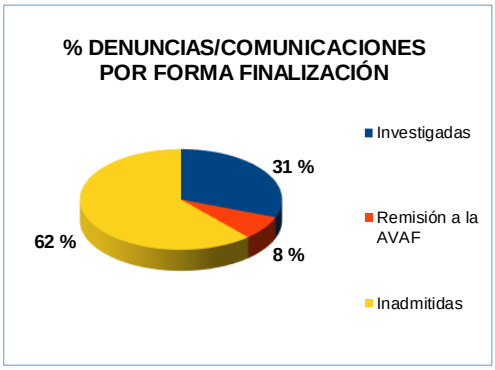
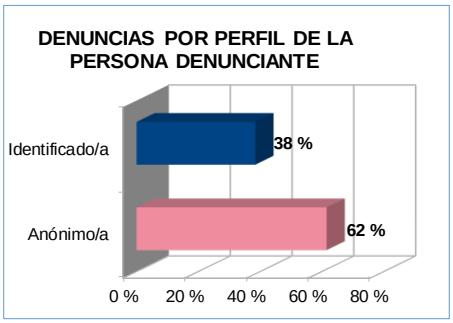


Tabla nº 16 y gráfico n.º 13: Distribución de denuncias/comunicaciones por identificación del denunciante

Persona denunciante	Total
Identificado/a	5
Anónimo/a	8
TOTAL	13



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

Durante el período 2022-2023, la IGS ha realizado un total de **24 actuaciones ordinarias, de mejora de la calidad o por petición expresa del órgano superior** del que depende esta unidad y que se han llevado a cabo en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental. De éstas, 12 actuaciones han sido desarrolladas en el ejercicio 2022 y 12 actuaciones corresponden al ejercicio 2023.

En primer lugar y con una relevancia significativa, **el 29% de las actuaciones** realizadas por la IGS (ver **tablas y gráficos** siguientes) se han desarrollado **en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública**, a la que se encontraba adscrita la IGS hasta el inicio de la XI legislatura.

En segundo lugar, figuran las actuaciones de carácter transversal dirigidas a la totalidad de las consellerias y sus entidades del Sector Público Instrumental que representan un **21% de las actuaciones,** debiendo mencionarse una actuación ordinaria dirigida a evaluar los sistemas de verificación de declaraciones responsables y comunicaciones previas; evaluar el grado de implantación de los planes de control de subvenciones; así como desarrollar e implantar el canal confidencial de comunicaciones anónimas (GVA-Confident).

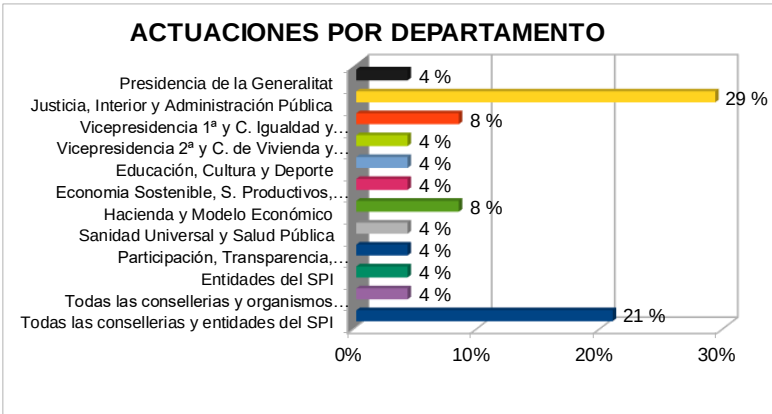
En tercer lugar, se observa una distribución equitativa de las actuaciones ordinarias desarrolladas por los departamentos con competencias en materia de servicios sociales y de hacienda **(8%)** y finalmente, el resto de los departamentos representan, cada uno, **un 4%** del total.

En materia de calidad, durante el período 2022-2023 se han realizado tres actuaciones con carácter transversal. Por una parte, se ha realizado una completa revisión de la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat utilizada hasta la fecha, adaptándola al nuevo Modelo EFQM-2020 y un rediseño, con la colaboración de la DGTIC, de la herramienta corporativa que le da soporte y que permitirá a las organizaciones realizar autoevaluaciones de calidad de sus servicios con un instrumento actualizado. Por otra parte, se han elaborado los informes de evaluación anual de quejas correspondientes a los ejercicios 2021 y 2022, dirigido a comprobar el cumplimiento del trato de atención dado a la ciudadanía de la totalidad de consellerias y organismos autónomos de la Generalitat y analizar sus causas con el fin de introducir medidas correctoras.

La efectividad de las recomendaciones realizadas por la actuación inspectora se analiza, con mayor grado de detalle, en el siguiente apartado.

Tabla nº 17 y gráfico n.º 14: Actuaciones desarrolladas en 2022-2023 por departamento.

Conselleria /entidad del SPI	Actuac (nº)
Presidencia de la Generalitat	1
Justicia, Interior y Administración Pública	7
Vice. 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	2
Vice. 2ª y C. de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	1
Educación, Cultura y Deporte	1
Economia Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo	1
Hacienda y Modelo Económico	2
Sanidad Universal y Salud Pública	1
Participación, Transparencia, Cooperación i C. Democrática	1
Entidades del SPI	1
Todas las consellerias y organismos autónomos	1
Todas las consellerias y entidades del SPI	5
TOTAL	24

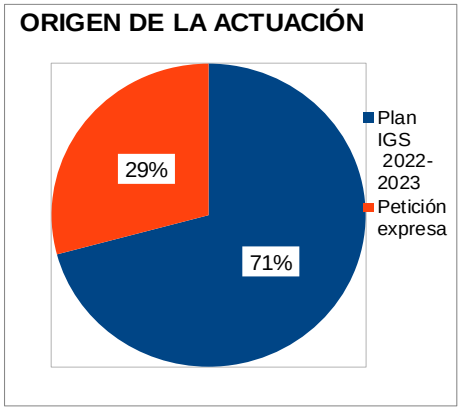


En los dos ejercicios evaluados (2022 y 2023), el mayor número de actuaciones **se corresponden con materias relacionadas** con los **canales de atención a la ciudadanía** (6 actuaciones) y de **gestión de recursos humanos** (5 actuaciones).

En cuanto al **origen de la actuación**, (Ver **tabla nº 18 y gráfico n.º 15**) un **71%** (17 actuaciones en total) se corresponden con **actuaciones planificadas** de antemano e incluidas en el propio plan de la IGS_2022-2023 con esta calificación y un **29%** (7 actuaciones) se realizaron **en respuesta a la petición expresa** de una conselleria en relación con sus servicios y/o sus entidades dependientes o por acuerdo del centro directivo del que dependía la IGS.

Tabla nº 18 y gráfico n.º 15: Distribución de actuaciones por origen.

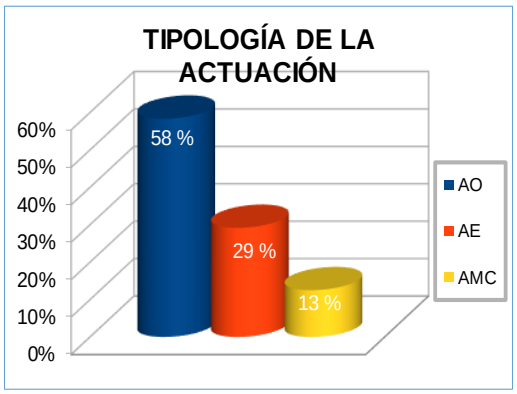
Departamento GVA	Origen de la actuación	
	Plan IGS 2022-2023	Petición expresa
Presidencia de la Generalitat	-	1
Justicia, Interior y Administración Pública	5	2
Vice. 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	2	-
Vice. 2ª y C. de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	1	-
Educación, Cultura y Deporte	-	1
Economia Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo		1
Hacienda y Modelo Económico	1	1
Sanidad Universal y Salud Pública	1	-
Participación, Transparencia, Cooperación i C. Democrática	1	-
Entidades del SPI	-	1
Todas las consellerias y organismos autónomos	1	-
Todas las consellerias y entidades del SPI	5	-
TOTAL (Nº)	**17**	**7**



Del **análisis por tipo de actuación** (ver **tabla nº 19 y gráfico n.º 16**), un **58%** se corresponden con **actuaciones de carácter ordinario** previstas en el Plan de la IGS 2022-2023; un **29%** fueron objeto de investigación por su interés o relevancia (**actuaciones extraordinarias**); mientras que un **13%** de las actuaciones ejecutadas fueron **de apoyo a la calidad**.

Tabla nº 19 y gráfico n.º 16: Distribución de actuaciones por tipología.

Departamento GVA / entidad SPI	Tipología de actuación		
	AO	AE	AMC
Presidencia de la Generalitat		1	
Justicia, Interior y Administración Pública	5	2	
Vice. 1ª y C. Igualdad y Políticas Inclusivas	2		
Vice. 2ª y C. de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	1		
Educación, Cultura y Deporte		1	
Economia Sostenible, S. Productivos, Comercio y Trabajo		1	
Hacienda y Modelo Económico	1	1	
Sanidad Universal y Salud Pública	2		
Participación, Transp., Cooperación i C. Democrática	2		
Entidades del SPI		1	
Todas las consellerias y organismos autónomos			1
Todas las consellerias y entidades del SPI	1		2
TOTAL (Nº)	**14**	**7**	**3**



2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACTUACIÓN INSPECTORA

2.1. Sobre el alcance del análisis de la efectividad

En el avance del informe de resultados del Plan IGS 2022-2023 (anualidad 2022) se realizó un análisis de la efectividad de las actuaciones referido al ejercicio 2022, por lo que en este apartado del informe se incluyen únicamente las principales recomendaciones e incidencias detectadas que debían implementarse en el ejercicio 2023 aunque la actuación de la IGS se hubiera realizado con anterioridad. Del mismo modo que en planes de ejercicios anteriores, muchas de las recomendaciones formuladas por la IGS no son de aplicación inmediata, sino que exigen un período de tiempo para su implementación que permita incorporar los cambios, algunos de los cuales pueden afectar a varios departamentos de la Generalitat.

2.2. Problemas de funcionamiento detectados y eficacia de las recomendaciones formuladas

En el portal de Transparencia de la GVA y en la página web de la conselleria de adscripción de la IGS (anterior Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y actual Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública), la IGS publica puntualmente información individualizada sobre las denuncias y las actuaciones derivadas del plan de actuación con el fin de dar a conocer qué tipo de asuntos concretos se han analizado y cuál es el trabajo realizado por la inspección con relación a los mismos, incluyendo un extracto de las conclusiones y recomendaciones efectuadas.

Considerando lo establecido en el párrafo anterior, por lo que se refiere a la **eficacia de las recomendaciones formuladas** y, en su caso, a las razones que han impedido o dificultado su efectiva aplicación, se resume a continuación el grado de implementación de **una selección de las recomendaciones más relevantes formuladas por la IGS**, con base en la información facilitada por los departamentos destinatarios de los informes. Todo ello, sin perjuicio de que, en aquellos casos en los que se considerara conveniente, se decida iniciar una actuación específica de seguimiento de actuaciones realizadas en ejercicios anteriores que se incluirían en el siguiente Plan de la IGS.

2.2.1.- Derivados de actuaciones extraordinarias

- En relación con las recomendaciones realizadas en una actuación relativa a los **cursos de formación impartidos por personal de la Agencia Valenciana de Seguridad y Emergencias (AVSRE)**, desde la entidad destinataria se ha indicado que:

  - Han preparado, elaborado y tramitado un convenio marco de colaboración entre la entidad del SPI y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, suscrito el 11 de octubre de 2023, donde se establece un marco normativo de colaboración al que se podrán adherir los ayuntamientos que resulten interesados en desarrollar la actividad de instrucción, a través de la formalización de nuevos convenios singulares de encomiendas de gestión.

  - Están trabajando en un borrador para la normalización de la selección del personal docente e instructor, las funciones del personal instructor y su repercusión en los cursos, las gratificaciones extraordinarias que se abonan y el régimen de funcionamiento del instituto

formativo. Mientras tanto, se ha optado porque al inicio de cada curso selectivo se dicte una resolución del director general del instituto por la que se apruebe el inicio, duración, contenido y organización de cada curso, donde se establezcan en concreto las funciones tanto del personal instructor, como del personal docente, así como otros aspectos del funcionamiento del Instituto.

- Tras la valoración correspondiente, han optado por no abrir expediente disciplinario por tratarse de presuntas infracciones prescritas y no existiendo petición en este sentido por parte de la Agencia Valenciana Antifraude, que también realizó una investigación al respecto.

- En relación con el encargo de supervisar el **procedimiento de ayudas económicas destinadas a la escolarización en los centros autorizados de educación y escuelas infantiles municipales de primer ciclo** de la Comunidad Valenciana, se han implementado las siguientes recomendaciones formuladas por la IGS:

  - Como la Orden de Bases ha sido objeto de una modificación que afecta a gran parte de sus artículos, se ha elaborado y publicado un texto consolidado para facilitar su comprensión y cumplimiento a las personas destinatarias.
  - Dado que en la Orden de bases estudiada se preveía la entrega presencial de las solicitudes y, en su caso, subsanaciones únicamente en los centros autorizados, se ha modificado para futuras convocatorias, incorporando la posibilidad de presentar las solicitudes a través de cualquiera de medios previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
  - Dado que en la Orden de bases se establecían plazos distintos para la presentación de solicitudes, en función de si se utilizan medios telemáticos o si se entregaban las solicitudes presencialmente en los centros, se ha fijado un plazo único de 25 días para la presentación de solicitudes, con independencia del medio utilizado para ello.

  No obstante, no se han implementado otras recomendaciones formuladas para la mejora del procedimiento, tales como habilitar un trámite telemático de subsanación de solicitudes, establecer como único medio de comunicación seguro de datos personales la aplicación informática de gestión, formalizar el vínculo con la Administración de manera adecuada tras aclarar la naturaleza jurídica de los centros, protocolizando con detalle la participación del centro en el procedimiento administrativo y sus responsabilidades, y establecer mayores garantías para acreditar la presentación de documentación en tiempo y forma y el conocimiento de los adjudicatarios para aquellas personas que no accedan a medios electrónicos.

2.2.2.- Derivados de denuncias/comunicaciones

- Respecto al archivo de denuncias por **acampadas en parques naturales** fundamentándose en el abandono del lugar tras ser notificados, en aplicación de una instrucción formal interna.

La potestad sancionadora dota a las administraciones públicas de un instrumento de tutela del interés general que le permite actuar con un doble impacto: preventivo y punitivo. Como tal instrumento, debe cuidarse y normalizarse su ejercicio. Partiendo de esta premisa y, a la vista de

las incidencias detectadas, se formularon las siguientes recomendaciones sobre las que el órgano competente ha actuado como se expone a continuación:

- Sobre la evaluación y organización de la gestión de los expedientes sancionadores en materia de protección del medio natural, está en proceso la implantación de un procedimiento común para el control y seguimiento integrado de las denuncias. Para ello, se ha elaborado una instrucción de tramitación de denuncias y se está implantando un módulo GVSANCIONADOR con la finalidad de gestionar de manera unificada todos los expedientes y procedimientos sancionadores en materia de vías pecuarias, montes, caza y pesca que se tramiten desde la Conselleria; lo cual permitirá ejercer un control, coordinación y seguimiento integrado.
- Sobre la normativa vigente, se siguen valorando las posibilidades de armonización de la normativa de aplicación, labor compleja debido a los diferentes órganos y departamentos implicados, entre ellos la Administración General del Estado.
- Sobre la existencia de una instrucción relativa a los oficios de denuncia y expedientes sancionadores en materia de acampada, la conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica informó el 23 de febrero de 2023 a sus direcciones territoriales que dicha instrucción no era aplicable por carecer del rango adecuado para determinar la exigencia o no de responsabilidades ante la comisión efectiva de una infracción, y al mismo tiempo estaría limitando o suplantando indebidamente la función de la instrucción del procedimiento sancionador.

- **Respecto a una posible irregularidad en el nombramiento efectuado a una persona de la Entidad Ferrocarriles de la Generalitat (FGV)**, la IGS concluye en su informe recomendando iniciar procedimiento de revisión de oficio respecto del acto de nombramiento objeto de la denuncia, el cese de la persona designada de forma irregular en el puesto para el que fue nombrado e incorporación posterior a un puesto vacante que pueda ocupar de acuerdo con la relación jurídica que mantiene con la entidad y, respecto a los procedimientos selectivos o de provisión de puestos que la entidad tiene en tramitación o pendientes de convocar, se insta a que se revisen los requisitos establecidos a fin de corregir los errores detectados y expuestos a lo largo del informe emitido por la IGS.

  En relación con esta actuación hay que destacar que, con fecha 15.11.2023, el Juzgado de lo Social nº 13 de Valencia, se dirigió a esta IGS solicitando la remisión del informe integro elaborado en desarrollo de esta actuación, solicitud realizada en el marco de la instrucción que estaba llevando a cabo ese Juzgado.

  El Fallo de la sentencia dictada, que ha sido recurrida**,** declara que la actuación de FGV es contraria al derecho fundamental de acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, en relación con los artículos 14 y 23 de la Constitución y, en consecuencia, declara nulo de pleno derecho el nombramiento de la persona denunciada en el puesto para el que fue nombrado. En los hechos probados se cita el Informe de la IGS que se da por reproducido (apartado noveno) y cuyas conclusiones y recomendaciones quedan avaladas a través de esta sentencia**.**

  Ninguna de las recomendaciones recogidas en el informe de la IGS ha sido atendida argumentando la entidad que la sentencia dictada por el Juzgado de lo Social nº 13 de Valencia (sentencia nº 23/2024) no es firme tras haber sido recurrida mediante recurso de suplicación ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana.

- Respecto a una **posible situación de incompatibilidad de un funcionario de la Generalitat** con actividad en otra administración pública y con actividad de carácter privado, a propuesta de la IGS, la conselleria con competencias en materia de educación ha acordado la apertura de un expediente disciplinario y ha trasladado la propuesta al servicio jurídico de Personal Docente.

- Sobre la posible existencia de una **discriminación** ejercida sobre una persona con nacionalidad española de origen, **por su condición de ser descendiente de personas extranjeras**, se confirmó que la persona afectada disponía de la nacionalidad española de origen. Por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se han realizado las siguientes actuaciones:

  - Se ha remitido a las direcciones territoriales de la conselleria una nota explicativa sobre el alcance y los modos en los que se establece la nacionalidad española de origen y sobre los medios que en su momento puedan utilizarse para su acreditación.

  - Tras la valoración realizada por el departamento afectado, no se ha considerado oportuno que se proceda a la incoación de un expediente por la existencia de indicios suficientes de la comisión de una infracción leve por un posible trato incorrecto con la ciudadanía.

- En relación con la denuncia sobre los **formularios de quejas y reclamaciones oficiales** en una entidad del Sector Público Instrumental (FGV), la entidad ha comunicado que ya se han puesto a disposición de los clientes los modelos oficiales en espacios físicos de atención al cliente y se ha incorporado en la web un enlace telemático para su presentación.

  Próximamente indican que iniciarán contactos con la Conselleria de adscripción a fin de avanzar en la posibilidad de poder contar con un modelo de hoja de reclamación adaptado a las concretas necesidades del servicio público de transporte desarrollado por FGV.

  Además, FGV ha subsanado el error observado en cuanto al compromiso publicado en la web de TRAM de Alicante.

- Por lo que se refiere a la denuncia por falta de **atención a un ciudadano en la oficina del registro del depósito legal situada en el monasterio de San Miguel de los Reyes,** se han puesto en marcha las siguientes actuaciones:

  - Ante la recomendación de unificación de los servicios del Depósito Legal de Valencia, en las oficinas de la Dirección Territorial en la Calle Gregorio Gea, y que se atendiera en las oficinas ubicadas en San Miguel de los Reyes, únicamente la inscripción de la Propiedad Intelectual, el servicio territorial de Cultura y Deporte de Valencia indica que, en las actuales circunstancias, la unificación del depósito legal en el servicio territorial no es posible por falta de espacios adecuados.

  - Se está llevando a cabo una estrecha coordinación para ejercer las competencias propias de coordinación y control de las personas funcionarias ubicadas en San Miquel de los Reyes, responsables de la gestión del Deposito Legal, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y trato respetuoso a la ciudadanía.

- Por parte del Servicio Territorial de Cultura y Deporte de València, desde el mes de diciembre se han añadido las citas previas para el depósito legal en la sede de San Miguel de los Reyes, pudiéndose solicitar de forma telemática. Además, por parte del Servicio del Libro y Bibliotecas se ha procedido a trasladar al personal que actualmente trabaja en la Unidad de Depósito Legal, de la obligación de atender al público también sin cita previa.

- Por parte del Servicio del Libro y Bibliotecas se procedió a modificar en la web de la conselleria de Educación, Cultura y Deporte y en la información del correspondiente trámite (GUC 173) de la guía PROP, la información correcta sobre el trámite de solicitud de asignación de número de depósito legal, oficinas, gestión de citas previas y horario de atención al público.

- Desde el Servicio del Libro y Bibliotecas, se están celebrando reuniones con representantes de la DGTIC y el personal que trabaja en la Unidad de Depósito Legal, para conformar una nueva aplicación de Administración electrónica para gestionar de manera eficaz el trámite de solicitud de número de Depósito Legal, de manera que la solicitud presencial de depósito Legal se reduciría exclusivamente al colectivo de auto editores.

- La tarea que quedaría a los funcionarios sería la revisión de los libros en el momento de su entrega y la remisión a los centros de conservación. Estudiadas las cargas de trabajo sería suficiente con dos personas para tender el negociado del Depósito Legal del Servicio Territorial, y la distribución de las tareas debería estar perfectamente definida por escrito.

- En el caso de existencia de quejas de los ciudadanos, se deben de tramitar e incluir en el sistema de quejas de la Generalitat. A este respecto, la dirección general competente está aplicando la normativa vigente en materia de quejas.

- **En relación con la explotación de una cantera sin autorización,** se ha comprobado que:
  - Se ha incoado el correspondiente expediente de caducidad de la explotación por incumplimiento grave de sus obligaciones, dado que ante las diversas visitas de inspección se ha hecho caso omiso a la orden de paralización, y por contravenir las condiciones contenidas en el título de otorgamiento de la autorización de explotación.
  - El 12/09/2023 el ayuntamiento ha sido informado, solicitando su intervención para la realización de un control eficaz de la explotación minera.

- En relación con una denuncia sobre **deficiencias en la tramitación de una convocatoria de ayudas de movilidad**, se recomienda que, para la práctica de notificaciones a las personas beneficiarias en futuras ocasiones, se permita escoger el medio de notificación y que se limite la utilización del correo electrónico únicamente para realización de avisos sobre las notificaciones realizadas o para proporcionar información a la ciudadanía. También se ha recomendado que sean ejecutadas las medidas comunicadas a la Agencia Española de Protección de datos (AEPD) por la Conselleria competente, además de que se garantice que el sistema establecido para la gestión de las ayudas permita que se automatice la incorporación del dato del correo electrónico a la aplicación informática y a todo el proceso de envío de notificaciones. Así mismo, deberá facilitarse la opción a las personas beneficiarias de elegir el idioma para relacionarse con la

administración para recibir el texto íntegro de la comunicación en el idioma escogido. A fecha de elaboración de este informe, estas recomendaciones no se han podido implementar porque no se ha tramitado otra convocatoria de estas ayudas.

- En relación con el **procedimiento, las formas y los motivos** por los que una persona denunciante ha sido dada de baja **en el curso de formación gestionado por LABORA**, la IGS recomendó que se establezca un procedimiento de exclusión único para toda la Comunitat Valenciana para determinar cómo se acredita la existencia de falta de aprovechamiento o la obstaculización del normal desarrollo del curso. Ante esta recomendación, el órgano gestor informa que se ha complementado el anexo informativo dirigido al alumnado que es admitido para la realización de un curso formativo, indicando que es causa de exclusión la obstaculización al normal desarrollo de la acción formativa, previo visto bueno del personal técnico de formación. Antes de la exclusión la entidad dirigirá apercibimiento por escrito a la persona interesada, informe motivado al técnico de formación y/o escrito del alumnado si se alcanza el 60% de los mismos, tal y como se ha publicado en su página web. Además, está planificada la elaboración de una instrucción al respecto.

- En relación con la posible **incompatibilidad de un funcionario que, de manera puntual, ha realizado una actividad privada remunerada**, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte acepta la propuesta de apertura de expediente disciplinario y da traslado al Servicio Jurídico de Personal Docente. Además, la Conselleria competente acepta recordar al colectivo de funcionarios docentes la obligación de cumplir con la legislación de incompatibilidades, cuando se emita alguna circular con instrucciones para este colectivo.

  Asimismo, la Conselleria informa que estudiará la posibilidad de declarar la compatibilidad del desempeño de determinados puestos por razón de interés público y considera recomendable el desarrollo de la normativa en materia de compatibilidades, dada la escasez y dispersión de la misma, así como el tiempo transcurrido desde la publicación de la Ley 53/1984, de 16 de diciembre, que no puede abarcar las nuevas situaciones que han ido apareciendo desde su aplicación.

- En relación con la **cobertura de tres puestos de trabajo temporal en una entidad del Sector Público Instrumental** (Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la CV, EPSAR), a propuesta de la IGS:

  - La titular de la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica, en su cargo de presidenta del consejo de administración de la entidad, instó a realizar la revisión de oficio de los actos realizados. Por parte de la entidad se asegura que el nuevo gerente tiene previsto proponerlo para la siguiente sesión del Consejo de Administración.

  - Sobre la recomendación de ejecución de los actos necesarios para valorar la incoación de los procedimientos disciplinarios, en materia de buen gobierno, con relación a las posibles infracciones en que se pudieran haber incurrido por la posible existencia de una infracción leve de las previstas en el en el artículo 29.3.b), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de

transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el expediente se encuentra en fase de valoración de inicio o no del/de los correspondiente/s procedimiento/s disciplinario/s en el departamento con competencia en materia de transparencia.

- En relación con la recomendación de adherirse al II Convenio Colectivo de personal laboral al servicio de la Administración Autonómica, en fecha 13/07/2023 se publica el texto del Acuerdo para la adhesión de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, previo informe favorable de la entonces Dirección General de Sector Público y Dirección General de Presupuestos.

- En relación con la actuación relativa a la **posible existencia de irregularidades en la tramitación de una convocatoria para la constitución de una bolsa de empleo temporal** para la contratación laboral temporal en la Societat Anònima dels Mitjans de Comunicació de la Comunitat Valenciana se recomendó la declaración de nulidad de la convocatoria conforme a lo establecido en el artículo 47.1 d) y el artículo 106.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta recomendación fue adoptada por la entidad en cuanto tuvo conocimiento del contenido del informe provisional de la IGS.

- En relación con diversas situaciones de **conflicto laboral surgidas entre el personal de administración de un centro educativo** y a los efectos de intentar equilibrar las cargas de trabajo, coordinar las tareas a realizar y supervisar las funciones de las personas que trabajan en la secretaría del centro, se da traslado a la secretaria, de lo importante que es definir de manera clara las tareas a realizar a realizar por el personal auxiliar del mismo, no dejando la asignación de funciones a su autoorganización, estableciendo protocolos con una distribución equitativa y rotatoria de las cargas de trabajo. Por parte del centro se informa que han realizado una distribución de las tareas a realizar por parte de las personas administrativas del centro para visualizar los posibles problemas que pudieran aparecer en periodos concretos de más trabajo.

  Además, desde la secretaria del centro se lleva un registro de bajas y ausencias del personal de administración, aunque esta medida debería implementarse desde el servicio de personal de la Conselleria con competencias en educación.

- Con el objeto de evitar la aparición de posibles conflictos entre el personal, la IGS planteó **medidas organizativas en un centro educativo,** similares a las que se han planteado en otros centros educativos en los que ha surgido una problemática parecida. En este caso, se consideró necesario que la secretaría del centro, en el ejercicio de sus funciones, debía facilitar al personal administrativo de la secretaría, instrucciones escritas, manuales y/o protocolos internos de actuación, de aquellos procedimientos que deben gestionar. Como resultado de ello, la dirección del centro elaboró un catálogo de funciones que corresponden al personal administrativo y auxiliar administrativo.

  Además, la secretaría del centro debería supervisar y hacer un seguimiento periódico del trabajo realizado por el personal administrativo, con el objeto de garantizar el adecuado funcionamiento de la secretaría y equilibrar las cargas de trabajo, tal y como establece el artículo 21.c) del Decreto 252/2019, de regulación de la organización y el funcionamiento de los centros públicos que impartan enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional.

En esta actuación y con la finalidad de facilitar la labor de la secretaria del centro, esta Inspección de Servicios solicitó la colaboración de la inspección de Educación mediante la elaboración de una evaluación diagnóstica y la propuesta de mejoras organizativas orientadas a facilitar el buen funcionamiento de la secretaria y mitigar posibles situaciones de conflicto laboral entre el personal administrativo, y que al final, terminan por repercutir en el funcionamiento del centro.

2.2.3.- Propuestas de adopción de medidas disciplinarias y otras medidas

Por lo que se refiere a denuncias y comunicaciones por posibles irregularidades y/o infracciones de la legalidad vigente, como consecuencia de las actuaciones realizadas por la IGS, durante el ejercicio 2023, tal y como se ha detallado en el apartado anterior, se ha propuesto la incoación de un expediente disciplinario para la depuración de posibles responsabilidades en relación con la impartición de cursos de formación por parte de personal de una entidad del SPI; la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte ordenó la incoación de dos expedientes disciplinarios por incompatibilidad de empleados que realizaron otras actividades públicas y/o privadas remuneradas; y se encuentra en fase de valoración la apertura de un expediente disciplinario por la actuación de dos personas empleadas de otra entidad del SPI.

Por lo que se refiera a denuncias por presunto acoso laboral, cabe señalar que, con carácter general se ha observado que se reciben denuncias por este motivo que se corresponden con conflictos laborales. En este sentido, no debería confundirse el acoso moral con los conflictos, enfrentamientos y desentendidos laborales, siendo el acoso algo más que las meras discrepancias plasmadas en discusiones, enfados, tensiones o enfrentamientos puntuales, simples desacuerdos, exigencias rigurosas de un determinado comportamiento. En estos casos, los empleados públicos deberían dirigirse a la Unidad de Resolución de Conflictos (URC), unidad a la que corresponde la intermediación en situaciones de conflicto laboral.

Durante el ejercicio 2023, con base en los informes elaborados por la IGS, el departamento competente ha acordado la incoación de tres expedientes disciplinarios por la presunta comisión de faltas muy grave o graves.

- Por un lado, se acordó la incoación de un expediente disciplinario en un centro de servicios sociales por la presunta comisión de una falta muy grave tipificada en el artículo 95.2 b) del Estatuto Básico del Empleado Público de acuerdo con la calificación expresada en el Informe de Inspección. Así mismo, se adoptaron medidas cautelares, esto es, el cambio de adscripción de la persona denunciada a un centro distinto.

- En relación con otra denuncia por presunto acoso en el ámbito del personal de justicia, atendiendo la primera recomendación dada por la IGS en su informe, se procedió a incoar expediente disciplinario contra la persona denunciada por la presunta comisión de una falta muy grave tipificada en el art 7.o) del Real Decreto796/2005 por el que se aprueba el reglamento disciplinario del personal al servicio de la Administración de Justicia. Dicho expediente, suspendido inicialmente al haberse presentado denuncia penal por los mismos

hechos inicialmente denunciados, ha sido retomado en su tramitación tras dictarse auto de sobreseimiento provisional de las actuaciones judiciales. La segunda recomendación dada por la IGS en su informe, dirigida a solicita la intervención de INVASSAT para hacer un estudio médico-laboral de la persona denunciada, ha sido solicitada y se encuentra en tramitación.

- Finalmente, en el ámbito de un centro educativo, se acordó incoar expediente disciplinario a la persona denunciada, cuya resolución fue dictada con la imposición de sanción disciplinaria por la comisión de una infracción de carácter grave. Posteriormente, por resolución de la Dirección General de Función Pública se declaró concluso el procedimiento de aplicación de la sanción. La persona denunciante, de acuerdo con la recomendación de esta IGS y de forma voluntaria accedió a cambiar de puesto de trabajo y centro lo que también se hizo efectivo.

Además, en el ejercicio 2022, a propuesta de la IGS, la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deporte ordenó la incoación de dos expedientes disciplinarios para depurar responsabilidades y se adoptaron medidas cautelares.

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 de la ejecución del plan de la IGS 2022-2023, pone de manifiesto que el sistema sigue sin incorporar 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
- ✓ Registro de ayudas y 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, BORME), 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, cuya prórroga se está tramitando en el momento de elaboración de este informe.

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. Seguimos 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) y de gestión de ayudas (SUGUS/ESTER).

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, en su momento, 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. Hay que destacar que, a la fecha de redacción de este informe, la implantación del sistema corporativo de gestión de la contratación ha seguido avanzando, estimándose un grado de implantación aproximado superior al 80% de su alcance previsto (consellerias y organismos autónomos), por lo que el uso de esta información para los análisis objeto del sistema SALER, permitirá en breve la obtención de información más completa.

3. ESTADO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.

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.

En alguna de estas herramientas, se está utilizando una versión “Open Source”, como por ejemplo en Neo4J, aunque sería interesante evaluar la posibilidad de evolucionar a algún tipo de licencia que permita mayores funcionalidades, así como la posibilidad de incorporación de algún software para visualización y tratamiento de Grafos, como complemento a las funcionalidades básicas ofrecidas por Neo4J.

Por otra parte, para el sistema de alertas, resulta de gran utilidad, la incorporación de todas las licitaciones que se tramitan desde todas las consellerias y entidades del sector público de la Generalitat, por ello, se sigue trabajando en la incorporación de la información de todos los órganos de contratación a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, para su explotación de forma integrada con la información procedente del registro mercantil, y con la de altos cargos, mediante las herramientas de análisis de relaciones. En relación con esta plataforma, se ha trabajado en la identificación de los órganos de contratación, ya que la información existente cuenta con diversos sistemas de codificación, lo que dificulta la utilización de la información para realizar los análisis deseados.

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. En dicho decreto, se define también una Comisión Técnica de Coordinación, que es la encargada de elaborar las propuestas de mapa de riesgos, en colaboración con la Inspección General de Servicios.

En sesión celebrada el 11 de marzo de 2022, la Comisión Técnica de Coordinación acordó la creación de grupos de trabajo para que, bajo la coordinación de la Inspección General de Servicios, se elaborara una propuesta de mapas de evaluación de riesgos de irregularidades y malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental en las áreas de gestión de contratación, subvenciones y personal. En estos grupos de trabajo se han definido los factores de priorización; se han identificado las fuentes de información; se han validado los datos obtenidos; y se ha obtenido una propuesta de relación priorizada de las consellerias y las entidades del sector público instrumental en base a su exposición al riesgo.

Con fecha 30 de diciembre de 2022, el Consell aprobó los **Mapas de Evaluación de Riesgos** para las tres áreas seleccionadas, en base a la propuesta elevada por la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat aprobada en sesión de 12 de diciembre de 2022. A partir de la relación priorizada obtenida en estos mapas se deben realizar, en las organizaciones y entidades seleccionadas, los planes individuales de autoevaluación con el objetivo de minimizar sus riesgos de irregularidades y malas prácticas.

Dichos planes de autoevaluación no se han iniciado durante el ejercicio 2023, como inicialmente estaba previsto, debido, por una parte, a la publicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que ha requerido la dedicación de gran parte de los recursos de la IGS a la implantación del Sistema Interno de Información, mencionado en otros apartados de este informe, y por otra, por la reorganización de competencias sufrida por las consellerias como consecuencia del cambio de legislatura, lo que ha supuesto una replanificación de las autoevaluaciones a realizar, quedando estas pospuestas para el ejercicio 2024, de lo que se informó a la Comisión interdepartamental en la sesión ordinaria celebrada el día 22 de febrero de 2024.

5. COLABORACIÓN CON 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 IGS 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,** en los ejercicios **2022 y 2023**, 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, consiste en el análisis de una muestra de 50 altos cargos, obtenida 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.

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 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. En la actualidad está en trámite la prórroga de dicho convenio.

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 Neo4J, 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. Para intentar mejorar el mecanismo de búsqueda de coincidencias en las bases de datos de relaciones, se están aplicando algoritmos que permiten introducir porcentajes de coincidencia, en aquellos casos en que las coincidencias no son exactas.

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 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, y ya cuenta con información suficiente para realizar análisis que relacionen altos cargos, personas físicas y jurídicas, a través del BORME y licitaciones a partir de la información incorporada desde la Plataforma de Contratación del Sector Público.

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. 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. EVALUACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT (SII-GVA)

1. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SII-GVA

El 21 de febrero de 2023 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que traspone al derecho interno la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. Esta Ley tiene carácter básico y es de directa aplicación.

La finalidad perseguida por la Directiva es fomentar que las personas de dentro de las organizaciones y aquellas otras que hayan tenido, vayan a tener o tengan relación «profesional» con ellas dispongan de unos cauces normalizados para presentar denuncias nominativas o comunicaciones anónimas, con el objeto de aflorar las posibles irregularidades derivadas de su funcionamiento y contribuir a su corrección, en relación con el cumplimiento del derecho de la Unión en determinados ámbitos estratégicos. La ley nacional dio un paso más y habilitó el sistema de comunicaciones y sus garantías para la recepción y gestión de información sobre otras acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

Para dar cumplimiento a las previsiones de la ley, las organizaciones obligadas por la misma, tanto en el sector público como en el privado, debían disponer de «Sistemas internos de información» que cumplan con lo previsto en el artículo 5.2 de la Ley 2/2023 antes del 13 de junio de 2023.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 5.1 de la Ley 2/2023, correspondía al Consell implantar el «Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» dentro del plazo legal establecido al efecto.

El sistema se diseñó para permitir presentar denuncias que podían tener su procedencia de los diferentes ámbitos sectoriales de trabajo de los empleados públicos de la Generalitat: función pública, sanitario, docente no universitario y de administración de justicia. Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 14.2 de la Ley 2/2023, las entidades pertenecientes al sector público instrumental de la Generalitat con menos de cincuenta trabajadores podían compartir dicho sistema, previo acuerdo de su órgano de gobierno o administración.

Con base en las funciones de la Inspección General de Servicios de coordinación de los órganos y unidades administrativas de inspección y control interno sectoriales, de conformidad con lo previsto en el artículo 11.2 de la Ley 22/2018, elaboró un modelo de Sistema Interno de Información (SII-GVA), adaptado a las exigencias de la Ley 2/2023, consensuado con la Inspección de Educación, la Inspección de Servicios Sanitarios y la Inspección de Servicios Sociales.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 5 de la Ley 2/2023, el modelo del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat antes de su aprobación fue sometido a consulta de la representación legal de las personas trabajadoras en la reunión de fecha 8 de mayo de la Mesa General de Negociación I, regulada por el artículo 186 de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la función pública valenciana, en la cual están representados todos los sectores.

Finalmente, el Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat fue aprobado por Acuerdo del Consell del pasado 12 de mayo de 2023, (DOGV 9599 de 19.05.2023), e inició su funcionamiento en fecha 12 de junio, de acuerdo con los plazos fijados por la ley.

2. ELEMENTOS DEL SII-GVA

El SII-GVA está previsto para que internamente el personal empleado público de la Generalitat, así como personal ex empleado, becario, voluntario, en formación o participante en un proceso selectivo de la Generalitat y las personas que trabajen bajo la supervisión o dirección de contratista, subcontratista o proveedor de la Generalitat puedan informar sobre acciones u omisiones relacionadas con la actividad de la Administración de la Generalitat y entidades de su sector público instrumental que se adhieran y que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea, infracciones penales o administrativas, graves o muy graves.

El SII-GVA está integrado por tres elementos:

a) Los canales internos de recepción de la información.
b) El procedimiento de gestión de las informaciones.
c) El Responsable del Sistema Interno.

El diseño del modelo responde a razones de eficiencia y efectividad organizativa, por tener su base en la adscripción al sistema de los recursos preexistentes especializados en tareas de investigación y control que ya se encuentran operativos y ejercen competencias en la materia.

Por las mismas razones, se designó como «Responsable del Sistema» a la Comisión de Coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección, regulada por Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, de acuerdo con la posibilidad contemplada en el apartado 8.3 de la Ley 2/2023.

La designación del Responsable del Sistema se puso en conocimiento de la AVAF, para su inscripción en el Registro de *Responsables de Sistemas Internos de Información creado por Resolución número 504, de 10 de mayo de 2023, del director de la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.*

El Sistema Interno de Información viene a formar parte de la infraestructura de integridad vigente en la Generalitat y viene a fortalecer la cultura de la información como instrumento para prevenir y detectar amenazas al interés público.

El SII-GVA cuenta con diferentes canales confidenciales de comunicación para poner en conocimiento de la Inspección General de Servicios y de las inspecciones sectoriales determinadas infracciones conocidas internamente, garantizando, en los términos previstos en la Ley 2/2023, la confidencialidad y protección tanto de la persona informante, como de la persona afectada y de otras personas que pudieran estar relacionadas.

Actualmente los canales habilitados para presentar denuncias y comunicaciones anónimas son, además del correo y la comparecencia, los siguientes:

- Trámite telemático con certificado electrónico: Cada Inspección dispone de un trámite propio que está enlazado con un registro administrativo restringido de cada una de ellas, lo que permite identificar, conocer y atender la entrada de estos asuntos con la mayor celeridad y confidencialidad.
- Confident Interno-GVA: Es un canal de entrada que permite una comunicación bidireccional basado en tecnología GlobaLeaks. A diferencia del registro administrativo, es antiformalista y anónimo, ya que está pensado para comunicarse de manera ágil, sin necesidad de realizar notificaciones formales y que posibilita adjuntar documentación. Confident Interno-GVA es único para las cuatro inspecciones si bien la persona informante elegirá, en función de los hechos y la distribución de competencias, la inspección a la que se dirige cuando utilice este canal.

La información sobre el SII-GVA y los canales de información son accesibles tanto desde el portal web de la Generalitat (página de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública) como desde la Intranet de personal Funciona, en los siguientes enlaces:

- https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/sistema-interno-informacion
- https://funciona.gva.es/es/inici

Desde la Inspección General de Servicio se diseñó también el logotipo del SII-GVA para su identificación en la web:

3. ADHESIÓN DE ENTES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL AL SII-GVA

Según el artículo 13 de la Ley 2/2023, todas las entidades que integran el sector público estarán obligadas a disponer de un Sistema interno de información.

Por otra parte, el artículo 14.2 de la Ley 2/2023 contempla la posibilidad de compartir medios en el sector público, estableciendo que las entidades pertenecientes al sector público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de órganos de las Administraciones territoriales, y que cuenten con menos de cincuenta trabajadores, podrán com: 26 de marzo partir con la Administración de adscripción el Sistema interno de información y los recursos destinados a las investigaciones y las tramitaciones.

Respecto de las entidades del sector público instrumental con cincuenta o más trabajadores se estudió con la Abogacía la cuestión de si podían compartir el sistema interno de información de la Administración de la Generalitat, pero dada la literalidad de la Ley 2/2023 no parecía factible. También se realizó una consulta al Ministerio de Justicia sobre dicha posibilidad sin que se obtuviera respuesta.

Por esta razón, en el Acuerdo del Consell de 12 de mayo de 2023 citado, solo se prevé que las entidades pertenecientes al sector público instrumental de la Generalitat con menos de cincuenta trabajadores podrán compartir dicho sistema, previo acuerdo de su órgano de gobierno o administración y consulta a los representantes de sus trabajadores.

Para dar a conocer dicha posibilidad de compartir el SII-GVA, el Subsecretario de la anterior Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, en mayo de 2023, remitió varios escritos, por una parte, se dirigió individualmente a los organismos autónomos con menos de 50 trabajadores para ofrecerles dicha posibilidad (Instituto Cartográfico Valenciano, Instituto Valenciano de Estadística, Agencia Valenciana de Protección del Territorio, Agencia Valenciana de Seguridad Ferroviaria, Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia) y, por otra parte, remitió un escrito a la anterior Dirección General del Sector Público y Patrimonio de la entonces Conselleria de Hacienda y Modelo Económico para que hiciera llegar la información al resto de entidades del SPI con menos de cincuenta trabajadores. En contestación a estas cartas se han recibido 17 peticiones de entidades para adherirse.

El pasado 21 de noviembre de 2023, el Consell aprobó el modelo tipo de convenio para formalizar dicha adhesión con cada uno de los entes que cumpliesen los requisitos para ello. Este convenio ha sido publicado en el DOGV por Resolución de 5 de febrero de 2024 de la secretaria autonómica de Administración Pública (DOGV n. 9785, de 9 de febrero de 2024), habiéndose suscrito el primer convenio singular con el Consorcio Espacial Valenciano –Val Space Consortium en fecha 3 de marzo de 2024, y encontrándose en tramitación el mismo con otros entes.

4. FUNCIONAMIENTO DEL SII-GVA EN 2023

La Comisión Coordinadora de los Órganos y Unidades de Inspección y Control, en calidad de Responsable del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat Valenciana, ha mantenido dos reuniones en 2023 y otra en febrero de 2024 a efectos de coordinar el funcionamiento del sistema. En dichas reuniones se han facilitado por parte de la Inspección General de Servicios a las demás Inspecciones sectoriales instrucciones internas de gestión del sistema, codificación de las comunicaciones y flujos de información.

Por otra parte, la Inspección General de Servicios ha realizado varias sesiones de formación on line para el personal inspector sobre el uso de la plataforma Confident Interno GVA basada en la tecnología GlobaLeaks.

Como refuerzo de las garantías de confidencialidad e imparcialidad, todo el personal administrativo e inspector con acceso al SII-GVA ha firmado previamente una Declaración responsable de compromiso ético con el objeto de garantizar dicha confidencialidad y la ausencia de conflicto de interés en la gestión de las informaciones.

A efectos prácticos, el modelo funciona de modo que cada una de las cuatro inspecciones es receptora de las denuncias y comunicaciones que afecten a su ámbito competencial y procede a gestionar la información con las garantías procedimentales previstas en la Ley 2/2023, aplicando todas las medidas de confidencialidad y requisitos exigidos por ésta que son de directa aplicación. Todo ello, sin perjuicio de que todas las inspecciones participantes en el sistema continuarán manteniendo sus competencias, incluida la tramitación de cualquier otro tipo de denuncia o información que no proceda del sistema interno de información.

Desde su puesta en funcionamiento hasta el 31/12/2023, se han recibido por las diferentes inspecciones un total de **21 informaciones,** que se pueden analizar bajo diferentes enfoques de carácter estadístico:

- **En función de la identificación de la persona informante:**

  - 15 han sido comunicaciones anónimas (71,43%)
  - y 6 denuncias con identificación autenticada (28,57%)

- **En función de la investigación**, los datos son:

  - En 10 informaciones (6 comunicaciones anónimas y 4 denuncias con identificación) se ha procedido a realizar una investigación, lo que representa un 47 %.
    De estas 10 informaciones, 4 han sido investigadas sin recomendaciones y archivadas, 1 ha sido trasladada al AVAF para su investigación acumulada con una denuncia recibida en la agencia, 1 ha sido investigada con informe y 4 están todavía en fase de investigación.
  - Las 11 informaciones restantes (9 comunicaciones anónimas y 2 denuncias con identificación) se han inadmitido, lo que representa un 53%. Respecto a las causas de inadmisión, 6 lo han sido por estar fuera del ámbito del SII-GVA, 2 por tener un procedimiento específico y 3 por su carácter genérico y no subsanar.

- **En función de la Inspección que ha gestionado las informaciones recibidas**, el desglose es el siguiente:

  - La Inspección General de Servicios ha recibido 13 informaciones: 12 por canales del SII-GVA (5 denuncias, 7 comunicaciones anónimas del Confident Interno) y 1 comunicación anónima del canal Confident GVA. Su análisis se ha realizado en el apartado V.1.1.4 de este informe.

  - La Inspección Sanitaria ha recibido 6 comunicaciones anónimas por canales del SII-GVA, de las cuales ha investigado 3 y ha inadmitido 3.

  - La Inspección General de Educación ha recibido 2 informaciones por canales del SII GVA: 1 denuncia y una comunicación anónima, las cuales se han investigado.

  - Finalmente, la Inspección de Servicios Sociales ha recibido 2 informaciones por canales del SII-GVA: 2 comunicaciones anónimas que derivó para su tratamiento a la Inspección General de Servicios y que en el cómputo total sólo se tienen en cuenta en la IGS.

ANEXO I.- TABLAS RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN

Tabla nº. 2.- PLAN IGS_2022-2023 – INSPECCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS

A. INSPECCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIM. 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
A.1. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN DE CARÁCTER ORDINARIO	**1.Evaluar los canales de comunicación y atención a la ciudadanía tras la situación de pandemia por la COVID-19**.	• El resultado de esta actuación se ha plasmado en dos informes. Un informe (Evaluación I) referido al análisis de la situación de la cita previa y la atención prestada por las diferentes consellerias, con especial detalle en la atención prestada por las oficinas Prop, en el periodo 2022- julio 2023, y otro informe (Evaluación II) dirigido a revisar, para el periodo 2019-2022, los canales de comunicación y atención utilizados en servicios básicos de atención primaria de salud, para conocer el grado de adaptación que han tenido como consecuencia de la situación provocada por la COVID-19. Ambos informes se firmaron el 16/11/2023 y 6/10/2023, respectivamente.	2022-2023	100%	79%
	2.Evaluar los sistemas de verificación de declaraciones responsables y comunicaciones previas.	• Análisis e Informe elaborado. Fecha del informe: 21/7/2023.	2022-2023	100%	
	3.Evaluar el grado de implantación de los planes de control de subvenciones.	• Análisis e informe elaborado. Fecha del informe: 17/7/2023.	2022-2023	100%	
	4.Revisar el procedimiento de adjudicación para el arrendamiento asequible de viviendas propiedad de la EVHA.	• Actuación no ejecutada.	2022-2023	0%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIM. 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	5.Diseñar e implantar el sistema y procedimiento para la evaluación del desempeño del personal de la Administración de la Generalitat.	• Remitida al órgano competente borrador de orden de desarrollo de cumplimiento de objetivos.	2022	100%	
	6.Implementar el sistema de información para el control del absentismo.	• Análisis e informe elaborado. Fecha del informe: 22/12/2022.	2022	100%	
	7.Evaluar el impacto del teletrabajo en la administración del Consell.	• Análisis e informe elaborado. Fecha del informe: 30/5/2023.	2022-2023	100%	
	8.Instruir los procedimientos disciplinarios que, en materia de buen gobierno, sean ordenados.	• No se ha instruido ningún procedimiento al no haberse ordenado la incoación de ningún procedimiento sancionador en materia de buen gobierno.	2022-2023	NE	
	9.Impulsar el plan normativo relacionado con las competencias de la inspección general de servicios				
	9.1. 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 Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.	• En fase de redacción de informe para su remisión al Consell Juridic Consultiu (CJC).	2022-2023	80%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIM. 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	9.2. Proyecto de Decreto de código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades.	• Actuación pospuesta al Plan 2024-2025.	2022-2023	0%	
	9.3. Proyecto de Decreto por el que se crea y regula el canal seguro para la presentación de denuncias y alertas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental (Canal Confident-GVA).	• Resolución tramitada el 31/12/2022.	2022	100%	
	9.4. Proyecto de orden de credencial del personal inspector de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Generalitat.	• Preparado borrador para su tramitación tras la aprobación del reglamento de la IGS.	2023	90%	
A.2. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN	**10.Ejecución de todas las actuaciones que, de forma extraordinaria, sean ordenadas por la Subsecretaría durante la ejecución del plan.**	• Durante el período 2022-2023 se han atendido 7 solicitudes de inspección y control de carácter extraordinario que, a finales del ejercicio 2023, se encuentran finalizadas al 100%.	2022-2023	100%	100%
A.3. REVISIÓN DE ACTUACIONES DE AÑOS	**11. Proceso de alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental.**	• Análisis e informe elaborado. El informe se retrasó por causas no imputables a la IGS. Fecha del informe: 26 de marzo de 2024.	2023	95%	67%

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIM. 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
ANTERIORES Y PROYECTOS DE MEJORA	**12. Mejoras en la implantación y desarrollo de la administración electrónica.**	• Análisis e informe elaborado. Fecha del informe: 2/1/2024.	2023	100%	
	13.Mejoras en el proceso de contratación de la Generalitat Valenciana.	• Actuación pospuesta al Plan 2024-2025.	2022-2023	0%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
B. ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	**14. Análisis del proceso de reconocimiento del grado de dependencia.**	• Análisis e informe elaborado. Fecha del informe: 13/4/2023.	2022-2023	100%	60%
	15.Análisis del proceso de ayudas al alquiler de vivienda.	• Se han mantenido reuniones con los centros gestores y se ha recopilado la información. Análisis realizado e informe en fase de elaboración. Fecha del informe: 20 de febrero de 2024.	2023	80%	
	16. Análisis organizativo del Instituto Politécnico Marítimo Pesquero del Mediterráneo.	• Actuación incluida en el Plan IGS 2022-2023 por petición de la subsecretaria de la C. de Agricultura. El 29/6/2023 el Consell aprobó un cambio de adscripción del Instituto a la Conselleria con competencia en educación, nombrando una nueva dirección e iniciando la implantación de nuevos procedimientos de funcionamiento como centro formativo, por lo que decae la petición de actuación realizada por la subsecretaria de la C. de Agricultura.	2023	NE	
	17. Análisis organizativo de la Subdirección General de Puertos.	• Actuación pospuesta e incluida en el Plan 2024-2025.	2022-2023	0%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
C.PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS: DESARROLLO DEL PROYECTO SALER	**18. Reforzar mecanismos de prevención y detección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses (PRTR).**	La actuación se incluyó en el Plan porque cuando se elaboró el Plan no había ninguna metodología para realizar para realizar la evaluación del riesgo exigida en la Orden 1030/2021. Posteriormente, el Servicio Nacional de Coordinación Antifraude (SNCA) de la IGAE (unidad esencial de la estructura de gobernanza para la ejecución de los fondos europeos y la lucha contra el fraude) elaboró una Guía específica con recomendaciones y una herramienta específica para realizar la evaluación del riesgo exigida en la Orden 1030/2021. La herramienta de evaluación propuesta en esa Guía, o matriz de riesgos, es una metodología específica y adaptada a los riesgos en la gestión de fondos europeos (PRTR), por lo que desde la IGS se recomendó su utilización a las consellerias que le consultaron y ofreció apoyo en los conceptos de estas autoevaluaciones a la conselleria competente en materia de Justicia. Por esta razón se considera como no evaluable.	2022-2023	NE	84%
	19. Continuar el despliegue y consolidación del sistema SALER	Se continúa mejorando la integración de información procedente de fuentes externas.	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
		De forma particular a través de: • Tratamiento del identificador de centro directivo, de reciente incorporación en los ficheros de descarga de datos de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para mejorar la identificación de órganos de contratación. Dado que la plataforma ofrece la información de todos los contratos del Estado, mediante el tratamiento de este nuevo dato, podemos identificar los correspondientes a nuestro ámbito de gestión. • La integración en el sistema de alertas de información en materia de subvenciones y contratos de la Generalitat sigue suspendida temporalmente a la espera de que se apruebe y publique el Reglamento de la IGS. • La integración de información de altos cargos (OCCI) se ha mejorado, con la identificación del centro directivo, y se han diseñado nuevas consultas mediante la base de datos de grafos, en materia de conflictos de intereses. • También se han diseñado nuevas consultas para identificar relaciones entre personas físicas y/o jurídicas. • Se han desarrollado nuevas consultas de relación de la información de BORME, para su cruce con el registro de la oficina de control de conflicto de intereses y la información de contratos.			

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
		Se continúa utilizando la Base de Datos de Titularidades Reales del Consejo General del Notariado para identificar confirmar posibles relaciones identificadas a partir de la información del BORME.			
	20. Dar difusión y comunicación del sistema SALER	Participación en mesa redonda organizada por la Agencia Antifraude de Cataluña, y entrevista podcast para la entidad "Digital Future Society".	2022-2023	100%	
	21. Organizar e impulsar las reuniones de la CIPIMAP.	Tras la reunión de la CIPIMAP que tuvo lugar el 28/12/2021, se convocó a la Comisión Técnica en marzo y noviembre de 2022, con el encargo de elaborar la propuesta de mapas de evaluación de riesgos de la Generalitat. Posteriormente, se reunió la CIPIMAP el 12/12/2022 para aceptar la propuesta recibida y acordar su elevación al Consell. Durante el ejercicio 2023 no se ha convocado a la CIPIMAP, convocándose una sesión para el 22 de febrero de 2024 con una nueva estructura en la Generalitat.	2022-2023	100%	
	22. Actualizar y dar traslado desde la CIPIMAP al Consell del Mapa de riesgos de la Generalitat.	La propuesta de mapa de evaluación de riesgos de la Generalitat (Consell y SPI) se informó por la CIPIMAP y se elevó al Consell, que la aprobó por acuerdo de fecha 30/12/2022.	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	23. Dar soporte y apoyo al desarrollo del Plan de Autoevaluaciones de riesgos aprobado en la CIPIMAP.	• Se estableció el plan de autoevaluaciones de riesgos, mediante la elaboración de una relación priorizada de las consellerias y entidades del sector público instrumental que debían realizar las autoevaluaciones. • Se redactaron cartas para cada una de las consellerias y entidades enmarcadas en el primer orden de prioridad. • Se han preparado contenidos formativos para impartir a las entidades que realizarán las autoevaluaciones. Se decide posponer a 2024 la realización de las mismas, tras los cambios en la estructura del Consell, como consecuencia de la nueva legislatura.	2023	20%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
D. ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO	**24. Desarrollar e implantar el canal confidencial de denuncias (GVA-Confident).**	Se ha tramitado la Resolución de 21 de diciembre de 2022, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, por la que se puso en funcionamiento el canal confidencial de presentación de denuncias de la Generalitat (Confident-GVA), iniciándose su puesta en marcha el 23 de enero de 2023.	2022-2023	100%	100%
	25. Tramitar y resolver las denuncias presentadas ante la IGS.	Durante el período 2022-2023 se ha recibido un total de 1.025 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 (481 denuncias a través de la Ley 22/2028, 13 denuncias/comunicaciones a través del SII, y 531 denuncias a través del canal Confident-GVA). De éstas, 49 denuncias se presentaron por acoso laboral, incluyendo 8 denuncias por acoso sexual o por razón de sexo. Para mayor detalle, ver estadísticas de las denuncias recibidas en el apartado de efectividad de la actuación inspectora de este informe.	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	26. Coordinar y gestionar las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) del ámbito de la Función Pública.	• Se ha publicado la Resolución de 2 de noviembre de 2022 de delegación de competencias en materia de acreditación de las personas que componen las URC's, dándose comunicación de la misma a las subsecretarías el 8 de noviembre, adjuntando modelo de formalización. Además de la atención de consultas, en el ejercicio 2022 se convocó una sesión de coordinación con las presidencias y suplencias de las tres URC's provinciales (5 de mayo) y una sesión específica de coordinación en el ámbito de la colaboración en materia educativa (3 de noviembre). Finalmente, como novedad, se realizaron las gestiones necesarias para la puesta a disposición on line del curso de formación de obligado cumplimiento de los miembros de las URC impartido desde el IVAP.	2022-2023	100%	
	27. Tramitar y resolver las quejas de segunda instancia presentadas ante la IGS.	• Se han atendido, tramitado y resuelto un total de 150 escritos presentados como quejas en el período 2022-2023, de los cuales, un total de 86 tenían la consideración de quejas por	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
		incumplimiento del deber de respuesta mientras que 64 no han sido calificadas como tales y se les ha dado la tramitación correspondiente. Además, se ha atendido 1 petición de informe del Síndic de Greuges. • Adicionalmente, se ha elaborado un Informe resumen de las quejas de segunda instancia recibidas por la IGS en los ejercicios 2021 y 2022. Fecha de los informes: 10/03/2022 y 08/06/2023. • Por otra parte, se han realizado otras acciones en esta materia de quejas destacándose las siguientes: o Se ha asesorado a las consellerias y entidades del SPI sobre el funcionamiento de la aplicación GVQUEJAS; o Se ha solicitado la actualización de los tres tipos de usuarios o Se ha realizado el mantenimiento del listado de usuarios de la aplicación o Se ha colaborado con la DGTIC en la migración de la aplicación de gestión GVQUEJAS al nuevo software de desarrollo.			

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
E. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	**28. Evaluar la ejecución de los planes de la IGS.**	• Informe final de Evaluación de resultados del Plan IGS 2020-2021 remitido al Consell con fecha 3/6/2022. • Informe de Evaluación del Plan IGS 2022-2023 (anualidad 2022) remitido al Consell el 10/05/2023.	2022-2023	100%	100%
	29. Evaluar la efectividad de la actuación inspectora.	Evaluaciones realizadas en 2022 y 2023, incluidas en los informes de evaluación de resultados (actuación 28).	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
F. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	**30. Rendir cuentas y dar publicidad de los planes de la IGS y de sus informes de evaluación.**	Informe publicado en el portal web de la GVA y GVA Oberta. Remisión del Informe de resultados del plan IGS 2022-2023 (anualidad 2022) a la Agencia de prevención y lucha contra el fraude con fecha 23/5/2023.	2022-2023	100%	100%
	31. Ofrecer a la ciudadanía información puntual del resultado de las actuaciones de la IGS.	En el período 2022-2023 se publicaron un total de 434 fichas de actuaciones realizadas por la IGS de inspección y control (30 actuaciones ordinarias y 3 actuaciones extraordinarias) y 401 de atención a denuncias.	2022-2023	100%	
	32. Responder las peticiones de les Corts y de los órganos superiores de la Conselleria de adscripción.	Atendidas todas las peticiones recibidas (1 pregunta oral y 3 solicitudes de documentación).	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
G. MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	**33.Coordinar la red de Calidad de la Administración de la Generalitat Valenciana.**	• No ejecutada debido a que no se ha constituido la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP) creada por Decreto 26/2020, del Consell, de 21 de febrero. En el Plan 2024-2025 se incluye colaborar para reestablecer los foros de coordinación en materia de calidad entre consellerias.	2022-2023	NE	75%
	34. Regular e implantar el sistema de reconocimiento a la calidad en la Generalitat.	Se ha elaborado un borrador del proyecto de Orden por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, en cumplimiento del citado Decreto 41/2016.	2022	90%	
	35. Adaptar la aplicación SIGCAP (Sistema para evaluar la calidad de los servicios) a la nueva metodología elaborada.	Ha finalizado la adaptación de la herramienta corporativa SIGCAP, en colaboración con la DGTIC, que permite a las organizaciones realizar autoevaluaciones de calidad a las nuevas propuestas derivadas de la revisión de la metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat realizada.	2022	100%	
	36. Elaborar y ejecutar un plan de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.	Actuación pospuesta e incluida en el Plan IGS 2024-2025, hasta que se ha dispuesto de una nueva metodología de evaluaciones de calidad aprobada y se ha adaptado la herramienta corporativa de la Generalitat.	2022-2023	NE	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	37. Evaluar el sistema de gestión de cartas de servicios de la Generalitat.	• Actuación no ejecutada por falta de grabación de los indicadores de calidad en la aplicación corporativa de la Generalitat. En el Plan IGS 2024-2025 se incluye una actuación para el seguimiento de grabación e indicadores para permitir la posterior evaluación del sistema.	2022-2023	NE	
	38. Impulsar la elaboración de nuevas cartas de servicios y, en su caso, revisar y actualizar la metodología actual de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat.	• A finales del ejercicio 2023, se ha iniciado la revisión de dos cartas de servicios, con el objetivo de continuar con esta actuación que ha sido incluida en el Plan IGS 2024-2025.	2022-2023	10%	
	39. Consolidar y extender el sistema de gestión de cartas de servicios.	• Actuación que no ha sido posible ejecutar debido a que no se constituido la COSMIQ y, por tanto, no se ha podido aprobar un Plan de carta de servicios. Actuación incluida en el Plan IGS 2024-2025.	2022-2023	NE	
	40. Elaborar el informe anual de quejas de la Generalitat.	Informes anuales elaborados y publicados en cumplimiento del Decreto 41/2016, de 15 de abril, 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. Fecha de remisión del informe a las Subsecretarías: 08/06/2022 y 07/06/2023.	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
H. PLANIFICACIÓN, ESTRATEGIA, SISTEMA DE GESTIÓN Y RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN DE LA IGS	**41. Elaborar el plan de la IGS y establecer mecanismos de seguimiento y actualización.**	• Plan elaborado y aprobado por Resolución del subsecretario de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública de 26/4/2022. Publicado en el portal Web de la GVA y en GVA-Oberta.	2022-2023	100%	68%
	42. Mejorar el sistema de gestión e información de la IGS a través de la realización de las siguientes actuaciones:				
	42.1. Implementar en su totalidad el sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER).	• En el ejercicio 2022 se ha implantado GEISER para las denuncias por acoso laboral. Además, en el ejercicio 2023 se ha trabajado en un nuevo trámite para la subsanación/ampliación de denuncias, así como en el desarrollo de un nuevo trámite para las denuncias del sistema interno de información (Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.	2022-2023	100%	
	42.2. Elaborar y difundir la cartera de servicios de la IGS.	• Actuación iniciada en 2023 e incluida en el Plan 2024-2025.	2022-2023	20%	
	42.3. Revisar y actualizar la carta de servicios de la IGS.	• En proceso los trabajos de revisión y tramitación para su aprobación y publicación.	2022-2023	75%	
	43. Desarrollar dos proyectos de mejora derivados de la evaluación de la calidad de la IGS realizada en 2021.				
	43.1. Ejecución del proyecto de mejora "realizar una gestión sistemática de los grupos de interés de la IGS".	• Proyecto ejecutado en 2023, dirigido a identificar los Grupos de Interés de la IGS, clasificarlos y priorizarlos para poder entender sus necesidades, implicarlos en la creación compartida de valor sostenible y conocer su percepción, aspectos que se consideran claves para el cumplimiento del propósito y misión de la IGS. Gestionar de forma	2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
		sistemática las relaciones y el diálogo con todos los GDIs identificados, especialmente los que se consideran claves, contribuirá sin duda a mejorar el sistema de gestión de la IGS.			
	43.2. Ejecución del proyecto de mejora "mejorar la gestión de los procesos en la IGS".	• Proyecto cuya ejecución se ha desarrollado, de forma parcial, en 2023. Partiendo de una revisión y actualización previa del Mapa de procesos de la IGS se ha determinado y documentado una parte importante de los procesos considerados claves que son los relacionados con las actividades realizadas por la IGS en relación con las siguientes materias: 1. Inspección y control (actuaciones extraordinarias, atención de denuncias -en cumplimiento de la Ley 22/2018 y las presentadas a través del sistema interno de información- y la atención a quejas); 2. Instrucción de expedientes sancionadores en materia de transparencia y buen gobierno; 3. Calidad (Cartas de Servicios; autoevaluaciones y evaluaciones de calidad).	2023	50%	
	44. Medir la satisfacción de los grupos de interés de la IGS.	• Tras la ejecución del proyecto de mejora 43.1., esta actuación se ha incluido en el Plan 2024-2025.	2022-2023	0%	
	45. Mantener, potenciar y reforzar, en su caso, las relaciones de alianza y colaboración de la IGS:				

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	45.1. Con las Inspecciones Sectoriales (en los ámbitos sanitario, educativo y de servicios sociales).	• En el ejercicio 2022 se han mantenido reuniones de coordinación el 29/6 y el 20/12 y en el ejercicio 2023 las reuniones se mantuvieron el 28/4, el 2/6 y el 7/11.	2022-2023	100%	
	45.2. Con la Intervención General a través de la Vice Intervención General de Control Financiero y Auditorías.	• No se ha recibido petición de actuación de la IGS, pero se han mantenido reuniones puntuales a efectos de compartir información.	2022-2023	NE	
	45.3. Con otros órganos de la GVA (Subsecretarías, DG de Función Pública, IVAP, EVES, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicto de Intereses).	• 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: o Cursos on line de 25 h. incluido en el plan de formación de la EVES (aprox. 100 alumnos/edición): ▪ 4/4/22 al 6/5/22 ▪ 19/9/22 al 21/10/22 ▪ 17/4/23 al 4/5/23 ▪ 18/9/23 al 26/10/23 ▪ 25/9/23 al 30/10/23 o Cursos on line de 60 h. incluido en el plan de formación de la EVES (aprox. 100 alumnos/edición):	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
		▪ 9/5/22 al 27/6/22 (2 ediciones) ▪ 22/5/23 al 7/7/23 ▪ 18/9/23 al 20/11/23 ○ Cursos on line de 25 h. incluido en el plan de formación de la IVAP (aprox. 60 alumnos/edición): ▪ 21/3/22 al 21/4/22 ▪ 18/4/23 al 24/5/23 ○ Curso on line de 60 h. incluido en el plan de formación de la IVAP (aprox. 50 alumnos/edición): ▪ 23/5/23 al 7/7/23 • Colaboración prestada a través del proyecto SALER con la Oficina de Conflicto de Intereses en la ejecución de sus propios planes de control y verificación de 2022 y 2023, atendiendo sus peticiones de información. También se ha colaborado con la D. G. de Vivienda en la comprobación de posibles conflictos determinados expedientes de ayudas financiados con fondos europeos.			
	45.4. Colaboración con la Agencia de Prevención y Lucha contra el	• Durante el período evaluado, se mantuvieron contactos y se atendieron todas las peticiones de colaboración solicitadas, tanto las relativas a intervenciones solicitadas	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.	por la propia Agencia como facilitando los informes de actuaciones de la IGS requeridas.			
	45.5. Otros órganos externos de la GVA (Sindicatura de Comptes y Síndic de Greuges).	• Durante los ejercicios 2022 y 2023 no se han recibido peticiones concretas de colaboración.	2022-2023	NE	
	45.6. 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.	• Asistencia a la reunión virtual del grupo de trabajo de innovación de la Red Interadministrativa de calidad en los servicios públicos celebrada el 27.05.2022. • Participación en 2022, de una inspectora como ponente evaluadora de una candidatura a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XV edición (Orden HFP/105/2022, de 16 de febrero, por la que se convocan el proceso de Reconocimiento del nivel de excelencia y los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XV edición), en su modalidad de Innovación. • Participación en 2023, de dos inspectoras de servicios como ponentes evaluadoras de dos candidaturas a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XVI edición (Orden HFP/83/2023, de 19 de enero, por la que se convocan el proceso de reconocimiento del nivel de excelencia y los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XVI edición), en sus modalidades de Premio a la Innovación en la Gestión Pública y Premio Ciudadanía. Una de las Candidaturas evaluadas obtuvo un Premio a la Innovación en la Gestión Pública ex aequo.	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
		• Asistencia el 9 de marzo de 2023 al Acto de entrega en el Salón de actos del complejo ministerial de Cuzco (paseo de la Castellana, 160, Madrid) de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública y Sellos de Cristal 2022 (Orden HFP/779/2022, de 28 de julio, por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XV edición).			

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
I. GESTIÓN DE RECURSOS PERSONALES, ECONÓMICOS, DE INFORMACIÓN Y DE APOYO AL DESARROLLO AL PLAN	**46. Aplicar el plan de acogida de la IGS y tutorizar al personal de nueva incorporación.**	• Plan de acogida del personal de la IGS: revisado y actualizado el 4/2/2022 y el 20/5/2022 y tutorizadas las 2 incorporaciones de personal inspector, así como de 1 persona de apoyo a la IGS.	2022-2023	100%	100%
	47. Organizar y asistir al curso de perfeccionamiento anual para inspectores/as de servicios.	• Curso realizado en marzo de 2023 con la participación de todos los inspectores/as.	2022-2023	100%	
	48. Mejorar el sistema de información de la IGS y su seguridad.	• Actuación no ejecutada debido a que estaba pendiente el cambio de ubicación física de la IGS (que finalmente no llegó a producirse en el período 2022-2023), así como la conveniencia de que previamente se completara el desarrollo del sistema de gestión de la IGS y sus procesos clave. Actuación incluida en el plan IGS 2024-2025 tras el cambio de adscripción de la Conselleria de dependencia y la ubicación física.	2022-2023	NE	
	49. Actualizar los contenidos de la IGS en la página web de la Conselleria.	• Información actualizada de la página web de la conselleria de adscripción.	2022-2023	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	50. Realizar acciones de difusión de las actuaciones de la IGS que puedan tener interés para el conjunto de la GVA.	• Participación de 4 inspectores de servicios en el curso formativo de los procesos selectivos de acceso al grupo A1-01 (cuerpo superior de administración general de la Generalitat) y A1-04-06 (cuerpo superior, escala de sistemas y tecnología de la información).	2023	100%	
	51. Mantener las aplicaciones corporativas de la IGS.	• Proceso continuo. Finalizada la adaptación de la aplicación corporativa de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad SIGCAP.	2022-2023	100%	
	52. Gestionar los procedimientos y asuntos generales de la IGS.	• Apoyo administrativo y gestión económica realizada de manera continua.	2022-2023	100%	
	53. Realizar labores de planificación y gestión de los contratos de la IGS.	• Actuación que incluye la preparación y presentación de la documentación (memorias, pliegos e informes) para la tramitación de contratos, convenios, etc. Finalizado contrato menor para la publicación de la metodología de la calidad.	2022-2023	100%	
	54. Organizar un encuentro o jornada en el ámbito de la Generalitat sobre la conflictividad laboral, la mediación y el acoso laboral.	• El 14/12/2022 se organizó un Encuentro sobre conflictividad y acoso laboral en la Generalitat Valenciana cuyo objetivo era compartir e intercambiar conocimiento y experiencia entre los actores implicados en la prevención y atención a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat, analizar la situación actual, extraer conclusiones y formular propuestas de mejora.	2022	100%	

PROCESO/S	PROYECTO/ACTUACIÓN	OBJETIVO/S ALCANZADOS	AÑO PREVISTO DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO EN 2022-2023 (%)	EJECUCIÓN PROCESO/S (%)
	55. Impulsar y propiciar la celebración de una jornada/conferencia o encuentro de las Inspecciones Generales de Servicios de las distintas administraciones públicas españolas.	• Debido a los cambios de la estructura administrativa en el Estado y las CCAA, se ha pospuesto la celebración de la jornada y se ha incluido en el Plan IGS 2024-2025.	2023	NE	