INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2024-2025 (ANUALIDAD 2024)

INFORME DE AVANCE DE RESULTADOS

Abril 2025

CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Secretaría Autonómica de Administración Pública
Inspección General de Servicios

ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO 2

1. ESTRUCTURA Y FINALIDAD DEL INFORME 2

2. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN 3

II. CONSIDERACIONES GENERALES 7

III. RECURSOS ASIGNADOS 9

1. RECURSOS PERSONALES 9

2. RECURSOS ECONÓMICOS 9

IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS 10

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS 10

2. RESULTADOS ALCANZADOS 11

V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN 13

1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS 13

2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACTUACIÓN INSPECTORA 23

VI. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS 33

1. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE ALERTAS. 33

2. ESTADO DE LAS BASES DE DATOS. 33

3. ESTADO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS. 34

4. EVALUACIONES Y MAPAS DE RIESGOS. 34

5. COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y ENTIDADES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN. 35

6. CONSIDERACIONES PARA MAXIMIZAR LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTAS 36

VII. EVALUACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT (SII-GVA) 38

1. IMPLEMENTACIÓN SII-GVA 38

2. ADHESIÓN AL SII-GVA DE ENTES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL CON MENOS DE 50 TRABAJADORES 39

3. FUNCIONAMIENTO DEL SII-GVA EN 2024 40

I. RESUMEN EJECUTIVO

1. ESTRUCTURA Y FINALIDAD DEL INFORME

El avance de informe de evaluación del Plan de la Inspección General de Servicios 2024-2025 (en adelante Plan IGS 2024-2025) 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 Inspección General de Servicios (en adelante IGS) para su despliegue (III), los criterios metodológicos de evaluación utilizados y los resultados alcanzados en la primera anualidad (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 una evaluación intermedia realizada tras la finalización del primer año de ejecución del Plan IGS 2024-2025 (**anualidad 2024**), que supone un avance del **informe de evaluación global** del Plan que se elaborará en el primer cuatrimestre del ejercicio siguiente al de su finalización (ejercicio 2025), tal y como se establece en la carta de servicios de la Inspección General de Servicios.

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

- En primer lugar, para **rendir cuentas ante la ciudadanía** en cumplimiento del artículo 16.1 del Decreto 132/2024, de 1 de octubre, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, 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 del artículo 14.3. b) 6º apartado 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 anualmente el plan y los informes anuales de la Inspección General de Servicios de la Generalitat, con el objetivo de promover la transparencia informativa en el ejercicio de la actividad pública y la rendición de cuentas.

- 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 el órganos y unidades objeto de control".*

- En su **artículo 29 puntos 1 y 2** en los que se señala, en relación con la evaluación periódica del Sistema de Alertas regulado en dicha ley, que *"Para garantizar un funcionamiento adecuado del sistema se realizará un análisis y evaluación del mismo con el objeto de corregir errores en las alertas, identificar y prevenir nuevos riesgos"* y que *"Anualmente la Inspección General de Servicios elaborará un informe sobre los aspectos referidos en el apartado anterior, que se integrará como un apartado del informe anual de evaluación de su plan de actuación, previsto en el artículo 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 durante 2024.

2. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN

El porcentaje de ejecución del primer año de vigencia del Plan IGS 2024-2025 ha alcanzado un 85%, porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta el número de denuncias recibidas, la realización de una actuación extraordinaria no planificada que requirió de la asignación de varios inspectores, así como por el hecho de que hasta junio de 2024 hubo un puesto de inspector vacante y que algunas actuaciones se suspendieron o retrasaron como consecuencia de la situación generada por la DANA sufrida en nuestra Comunitat.

En base a la estructura del Plan IGS 2024-2025, y en relación con los resultados obtenidos en la primera anualidad del período **cabe destacar, como más relevantes, las siguientes actuaciones**:

1. **Entre las actuaciones de planificación y desarrollo de la estrategia y el sistema de gestión e información:**

   Se elaboró y aprobó el **Plan de la IGS 2024-2025** por Resolución de 11 de abril de 2024, de la Secretaria Autonómica de Administración Pública de la entonces Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, tomando razón el Consell con fecha de 29 de abril.

   En relación con **el Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» (SII-GVA),** se ha formalizado la solicitud de adhesión al mismo por parte de 19 entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat con la tramitación y suscripción de los correspondientes convenios.

   Durante el ejercicio 2024, se han mantenido dos reuniones semanales de la IGS con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante DGTIC) para trabajar en la **implantación de una solución tecnológica unitaria que integre todos los canales telemáticos actuales de denuncias y comunicaciones anónimas ante la IGS y que permita contar con una aplicación para la gestión de todas las investigaciones**, independientemente de la fuente de origen. En una primera fase se está desarrollando el canal anónimo, con una visión

multientidad, para que no solo sea de utilidad a la IGS, sino que al ser configurable permite su adaptación para la utilización por otros órganos o entidades que requieran disponer de un buzón de comunicaciones anónimas.

Se ha aprobado y publicado el Decreto 132/2024, de 1 de octubre, 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 (DOGV nº 9551 de 4/10/2024) que sustituye y deja sin efecto 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.

2. En el ámbito de la **Gestión del diálogo con los grupos de interés**, se han mantenido **relaciones de alianza y colaboración**, con otros órganos de la Generalitat, externos e internos y con la Administración General del Estado. Entre estos contactos y colaboraciones destacan los mantenidos con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana (en materia de atención de denuncias), con el Síndic de Greuges (en materia de quejas) y con la Oficina de Conflicto de Intereses (en la ejecución de su propio plan de control y verificación, atendiendo las peticiones de información que se solicitan y que han generado consultas a través del sistema SALER). 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 cinco cursos de formación *on line* en los que ha habido una participación del personal empleado público de casi 400 personas.

   Asimismo, en el ejercicio 2024 se han mantenido tres 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.

3. **En materia de rendición de cuentas** y **transparencia,** se ha elaborado el Informe de Evaluación Final de Resultados del Plan de la IGS 2022-2023. El Consell tomó razón del informe con fecha 28 de mayo de 2024, remitiéndose posteriormente a Les Corts y a la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana (AVAF) el 25 de julio y el 1 de agosto del mismo año, respectivamente.

   En el apartado V de este informe, dedicado a la **efectividad de las actuaciones de la IGS**, 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, en ocasiones, exigen amplios periodos de tiempo para incorporar los cambios y mejoras propuestas.

   Así mismo, se han publicado 113 fichas individualizadas del ejercicio 2024 cuyo desglose es el siguiente: 3 de actuaciones ordinarias, 1 de actuación extraordinaria, 100 sobre denuncias y 9

sobre quejas por falta de respuesta a una primera queja. Adicionalmente, en febrero de 2024 se elaboró un informe anual valorativo de dichas quejas por falta de respuesta recibidas en el ejercicio 2023.

4. En relación con el **sistema para la prevención 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. Se han rediseñado algunas de las consultas existentes y se han revisado los informes relativos al Registro de Contratos para adaptarlos a algunos cambios en su estructura de datos.

   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 que permanecía suspendida temporalmente a la espera de la aprobación y publicación del Reglamento de la Ley 22/2018, se reactivará una vez que se ha publicado dicho decreto de desarrollo en octubre de 2024.

   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. Tras realizar una nueva planificación del despliegue de las autoevaluaciones, actualizar la metodología e impartir la correspondiente formación, se han iniciado las autoevaluaciones en dos consellerias y 6 entidades del sector público instrumental, cuya finalización está prevista para el 2025.

   Durante el ejercicio 2024, convocados por la Dirección General de Transparencia y Participación, personal inspector ha asistido a las reuniones de trabajo para la elaboración de la **"Estrategia Valenciana de Integridad Institucional"** junto con la AVAF y personal de otros órganos e instituciones de la Generalitat.

5. Como **actuaciones extraordinarias**, a petición de la Conselleria de Sanidad y en relación con la Dirección General de Salud Pública, se han analizado aspectos relacionados con el programa de prevención del cáncer de mama de la Comunitat Valenciana, concretamente en lo relativo al equipamiento de las Unidades de Prevención y a los modelos retributivos empleados para remunerar la actividad extraordinaria; el estudio de la organización y gestión de los recursos personales de la citada dirección general y sus centros dependientes con especial atención a las Unidades de Prevención del Cáncer de Mama; y una revisión de la contratación menor realizada en el ámbito de esa misma dirección general en el período 2016-2023.

6. Durante el ejercicio 2024 se ha recibido por todos los canales de presentación de denuncias y comunicaciones anónimas ante la IGS un total de 375 denuncias. Si descontamos las denuncias repetidas, **el total de denuncias recibidas asciende a 292 denuncias.**

Si atendemos al canal de entrada, el detalle es el siguiente: por presuntas irregularidades en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental se han presentado 106 denuncias por el trámite telemático específico con identificación de la persona denunciante y 126 comunicaciones anónimas a través del Canal Confident-GVA; 35 denuncias se presentaron por el trámite de presunto acoso laboral; y 25 denuncias/comunicaciones se presentaron en el ámbito del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA) dirigidas a la IGS.

Tal y como se preveía en el informe de evaluación del plan anterior, el número de comunicaciones anónimas recibidas a través del Canal Confident GVA ha descendido en el ejercicio 2024 respecto al ejercicio anterior (primer año de entrada en funcionamiento de ese Canal), al reducirse el número de denuncias presentadas sin reunir los requisitos mínimos necesarios para su investigación o sin ser de la competencia de la IGS, lo que ha supuesto un uso más eficiente de los recursos de la IGS.

Por otra parte, durante el período evaluado se han atendido y tramitado un total de **68 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 **46 quejas** de segunda instancia que no han sido calificadas como tales, con el siguiente desglose: primeras quejas (35); no es objeto de queja (4); se corresponden con denuncias (3) y quejas de otra administración pública (3).

7. Respecto a la **revisión de actuaciones de ejercicios anteriores**, se ha evaluado del grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas en relación con el proceso de reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, el bachiller y la Formación profesional, y, en particular, sobre el procedimiento de homologación y el nivel de conocimiento de valenciano homologado tras cubrir las anteriores etapas educativas, así como de los cambios introducidos, en su caso.

8. 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), a solicitud de la IGS, se ha incluido una persona representante de la IGS en la Comisión de Seguimiento de Simplificación y Transformación Digital, a través del Decreto 159/2024, de 22 de octubre, de modificación del Decreto 53/2024, de 13 de mayo, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Transformación Digital y Simplificación Administrativa en la Comunitat Valenciana (CITSA). La finalidad de esta comisión de seguimiento, de naturaleza permanente, es la de proporcionar apoyo y asesoramiento a la CITSA, cuya finalidad es la de coordinar, impulsar y supervisar el diseño y ejecución de la política de la Generalitat en materia de transformación digital, simplificación administrativa y calidad de los servicios públicos.

También, en materia de calidad, se han elaborado y publicado en 2024 el informe anual 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 su sector público instrumental, en cumplimiento de la normativa en vigor. Dicho informe ha sido remitido a todas las Consellerias y entidades afectadas.

9. En relación con las **actuaciones relacionadas con los procesos de apoyo**, se ha revisado y actualizado el plan de acogida dirigido al personal de nueva incorporación en la IGS. Dicho plan se ha aplicado tras la incorporación de un nuevo inspector de servicios el 1 de junio de 2024, al que se le había asignado una inspectora-tutora que ha facilitado su integración en la unidad y el desempeño del nuevo puesto de trabajo.

Por su parte, todo el personal inspector ha asistido al curso de perfeccionamiento de la unidad, organizado por la propia IGS, en cumplimiento del artículo 6.2 de la Ley 22/2018.

Por otra parte, durante el ejercicio 2024, el personal de la IGS ha asistido y participado en congresos, jornadas, conferencias y encuentros relacionados con las competencias propias de la unidad organizados por algunos de los grupos de interés identificados, tanto internos (inspecciones sectoriales, conselleria de Sanidad, Intervención General de la Generalitat, dirección general de Transparencia) como externos (Tribunal de Cuentas, Agencia de prevención y lucha contra el fraude y la corrupción de la Comunitat Valenciana, Síndic de Greuges de la CV, Club de excelencia en gestión; ADEIT).

II. CONSIDERACIONES GENERALES

El plan de actuación de la Inspección General de Servicios 2024-2025 (en adelante Plan IGS 2024-2025), elaborado con un horizonte temporal bienal, fue aprobado mediante Resolución de 11 de abril de 2024 de la secretaria autonómica de Administración Pública en base a las competencias de inspección general de servicios establecidas en el Decreto 112/2023, de 25 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat y sus sucesivas modificaciones.

A diferencia del Plan anterior, las acciones y/o proyectos de este Plan IGS 2024-2025 se agrupan con un enfoque de gestión por procesos, mientras que la estructura del Plan anterior se articulaba siguiendo un esquema que tenía en cuenta el marco básico competencial de la propia IGS recogido en su normativa reguladora.

Este Informe de Evaluación de resultados y grado de avance del Plan IGS 2024-2025 se elabora, tras su primer año de ejecución, en respuesta a la previsión contenida en el artículo 9 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental y el artículo 15 del Decreto 132/2024, de 1 de octubre, de desarrollo de la citada ley

22/2018, que establecen que, con carácter anual, la Inspección General de Servicios (en adelante IGS) dará cuenta al Consell de la gestión realizada en desarrollo de su plan de actuación.

Además de esta introducción y del resumen ejecutivo del apartado anterior este informe recoge en los siguientes apartados una referencia a los recursos asignados a la IGS para su ejecución (apartado III) y una descripción de los criterios de evaluación utilizados y de los resultados alcanzados (apartado IV), ofreciendo un resumen del grado de avance y cumplimiento de los proyectos y actuaciones contenidas en el mismo tras finalizar este primer año de vigencia. Los apartados V y VI valoran, respectivamente, la efectividad de las actuaciones de inspección y los resultados del sistema de alertas (en respuesta a las previsiones contenidas en los artículos 9 y 29, respectivamente, de la ley 22/2018 ya citada) y, finalmente, en el apartado VII se realiza una evaluación del Sistema interno de información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA).

Al finalizar el ejercicio 2025, este informe, que tiene carácter de evaluación intermedia y de revisión y actualización del propio plan, se complementará con un informe final agregado de ambos ejercicios que cuantificará, de forma definitiva, el grado de ejecución finalmente alcanzado.

Este informe de evaluación de primer año de vigencia del Plan 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) 6º apartado 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 Justicia y Administración Pública, conselleria a la que actualmente se adscribe la IGS, a través del siguiente enlace:

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

III. RECURSOS ASIGNADOS

1. RECURSOS PERSONALES

Para la ejecución de las actuaciones del Plan, la IGS ha contado, durante el ejercicio 2024, con los siguientes recursos personales: una Inspectora General de Servicios; 10 puestos de inspector/a de servicios (uno de ellos cubierto a partir del 1 de junio); 1 puesto de jefatura de Unidad de apoyo a la Inspección General de Servicios; 2 puestos de jefatura de equipo de apoyo administrativo (1 puesto vacante hasta el 9 de abril y otro puesto vacante desde el 31 de julio que fue cubierto en el ejercicio 2025).

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.

2. RECURSOS ECONÓMICOS

Durante el ejercicio 2024, las actuaciones ejecutadas del plan, tanto las relacionadas con procesos estratégicos como con los operativos y de apoyo, han sido asumidas y realizadas con los medios y recursos personales propios de la IGS.

IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS Y RESULTADOS ALCANZADOS

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

La cuantificación del grado de avance y ejecución del Plan IGS_2024-2025 (anualidad 2024) 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 estructura del Plan 2024-2025 aprobado, 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 los proyectos/actuaciones de cada proceso

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	PROYECTOS Y/O ACTUACIONES DESARROLLADOS EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES PROCESOS	PONDERACIÓN
ESTRATÉGICOS	A. Planificar y desarrollar la estrategia y el sistema de gestión e información	10%
	B. Gestionar el diálogo con los grupos de interés	2,5%
	C. Evaluar y medir la satisfacción de los grupos de interés	2,5%
	D. Medir la efectividad de la IGS, rendir cuentas, dar transparencia y atender peticiones	10%
	PUNTUACIÓN TOTAL	25%
OPERATIVOS	E. Prevenir irregularidades y malas prácticas administrativas: Proyecto SALER	10%
	F. Realizar actuaciones de inspección y control (ordinarias; extraordinarias; denuncias e informaciones anónimas; quejas; instrucción de procedimientos sancionadores)	25%
	G. Realizar análisis organizativos, evaluaciones de eficacia y eficiencia y evaluaciones de programas	10%
	H. Revisar actuaciones de años anteriores y elaborar planes de mejora	5%
	I. Desarrollar actuaciones complementarias y de apoyo técnico	5%
	J. Mejora de la calidad de los servicios públicos	10%
	PUNTUACIÓN TOTAL	65%
DE APOYO	K. Atender y formar al personal de la IGS	2,5%
	L. Gestionar y garantizar la seguridad y actualización de la información	2,5%
	M. Tramitar asuntos generales	2,5%
	N. Organizar y/o asistir a jornadas y eventos	2,5%
	PUNTUACIÓN TOTAL	10%

El cálculo del **porcentaje de avance de ejecución del plan en el ejercicio 2024** (primer ejercicio del plan) se obtiene así, como resultado de calcular la media de los porcentajes de ejecución obtenidos para todos y cada uno de los proyectos y/o actuaciones que se integran en cada 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

De acuerdo con los porcentajes de ejecución ponderada reflejados para cada grupo de procesos, a continuación, en la siguiente **tabla nº 2**, exponemos el **porcentaje de ejecución alcanzado**:

Tabla nº 2.- Avance del grado de ejecución del Plan IGS 2024-2025 (anualidad 2024)

TIPOLOGÍA DE PROCESOS	PROYECTOS Y/O ACTUACIONES DESARROLLADOS EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES PROCESOS	% EJECUCIÓN EN 2024	% EJECUCIÓN PONDERADA
ESTRATÉGICOS	A. Planificar y desarrollar la estrategia y el sistema de gestión e información	98%	89%
	B. Gestionar el diálogo con los grupos de interés	100%	
	C. Evaluar y medir la satisfacción de los grupos de interés	20%	
	D. Medir la efectividad de la IGS, rendir cuentas, dar transparencia y atender peticiones	100%	
OPERATIVOS	E. Prevenir irregularidades y malas prácticas administrativas: Proyecto SALER	83%	80%
	F. Realizar actuaciones de inspección y control (ordinarias; extraordinarias; denuncias e informaciones anónimas; quejas; instrucción de procedimientos sancionadores)	81%	
	G. Realizar análisis organizativos, evaluaciones de eficacia y eficiencia y evaluaciones de programas	55%	
	H. Revisar actuaciones de años anteriores y elaborar planes de mejora	50%	
	I. Desarrollar actuaciones complementarias y de apoyo	100%	
	J. Mejora de la calidad de los servicios públicos	100%	
DE APOYO	K. Atender y formar al personal de la IGS	100%	100%
	L. Gestionar y garantizar la seguridad y actualización de la información	100%	
	M. Tramitar asuntos generales	100%	
	N. Organizar y/o asistir a jornadas y eventos	100%	
% EJECUCIÓN DEL PLAN IGS 2024-2025 (PRIMER EJERCICIO DE EJECUCIÓN)		85%	

La cuantificación porcentual de dichos resultados se ha ponderado atendiendo a la diferente importancia que tienen los procesos y subprocesos que son gestionados o ejecutados por la IGS, otorgando una mayor puntuación a aquellas acciones y/o proyectos desarrollados en ejecución de los procesos operativos y estratégicos que se consideran claves para el cumplimiento de su misión y, una menor puntuación, a los procesos de apoyo y a aquellos no considerados claves.

A la vista de lo anterior, **el grado de ejecución del Plan IGS 2024-2025 en el primer ejercicio ha alcanzado un 85%,** porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta el número de denuncias recibidas, la realización de una actuación extraordinaria no planificada que requirió de la asignación de varios inspectores, así como por el hecho de que hasta junio de 2024 hubo 1 puesto de inspector vacante y que algunas actuaciones se suspendieron o retrasaron como consecuencia de la situación generada por la DANA sufrida en nuestra Comunitat.

V. EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

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, la denominación de los departamentos mantiene la estructura organizativa de la XI legislatura que comenzó el 25 de junio de 2023 y se modificó el 22 de noviembre de 2024 (Decreto 32/2024, de 21 de noviembre, de la Presidencia de la Generalitat por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias y sus atribuciones), 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

Existen diferentes canales telemáticos para que las personas (físicas o jurídicas) puedan presentar denuncias y/o comunicaciones ante la IGS, garantizándose que, en todos los casos, la identidad de quien formula una denuncia tiene carácter reservado. En este informe se alude a denuncias con carácter general cuando las personas que las realizan se identifican y comunicaciones cuando la información se recibe de forma anónima.

Durante el ejercicio 2024, las denuncias y/o comunicaciones presentadas ante la IGS se han realizado a través de los siguientes canales: Canales telemáticos de presentación de denuncias con identificación (Cl@ve o certificado digital); Canal telemático de comunicaciones anónimas (Confident-GVA); Canales del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA) con identificación y anónimos. Durante el ejercicio 2024, la IGS ha recibido **un total de 375 denuncias/comunicaciones anónimas**, cifra que si descontamos las denuncias repetidas alcanza un **total de 292 denuncias recibidas,** con el siguiente detalle:

- **141 denuncias** (48% del total) a través de los trámites telemáticos específicos habilitados para ello en el ámbito 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, **35 denuncias** lo fueron **por presunto acoso laboral.**

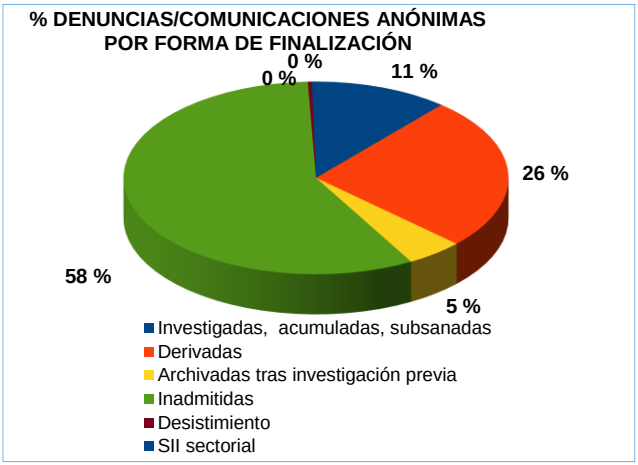
- **126 comunicaciones anónimas** (43% del total) recibidas a través de un buzón telemático (**Canal Confident-GVA**).

- **25 denuncias/comunicaciones anónimas** (9% 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 **58%** del total de las denuncias y comunicaciones anónimas recibidas han sido **inadmitidas;** el **26%** 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 **11%** de las denuncias han sido **investigadas y/o acumuladas y** el **5%** han sido **archivadas tras una investigación previa**.

Tabla nº 3 y gráfico nº 1: Distribución de denuncias/comunicaciones anónimas por forma de finalización

Según forma de finalización	Total
Investigadas, acumuladas, subsanadas	33
Derivadas	75
Archivadas tras investigación previa	14
Inadmitidas	168
Desistimiento	1
SII sectorial	1
TOTAL	**292**



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 en el ámbito de la Ley 22/2018

Durante el ejercicio 2024, la IGS ha recibido **un total de 141 denuncias**.

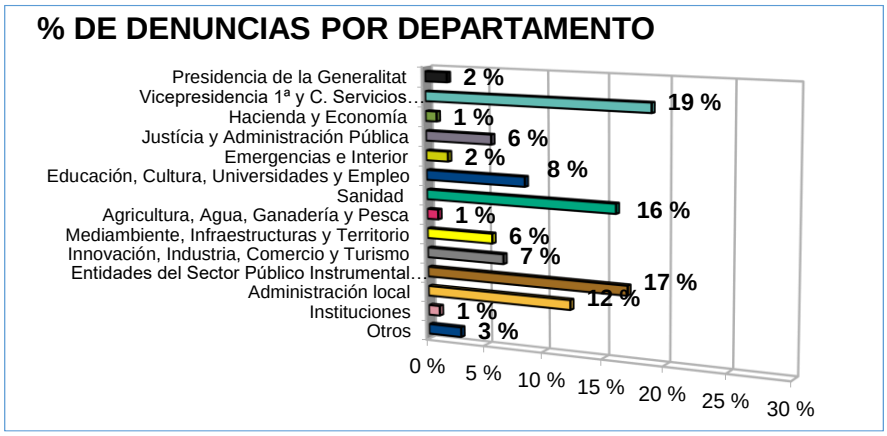
Si excluimos las 35 denuncias por presunto acoso laboral, las cuales se reflejan de manera individualizada al final de este apartado, en el ejercicio 2024 se han atendido un total de **106 denuncias**. A continuación, se realiza un análisis clasificatorio de las mismas atendiendo a una serie de aspectos (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 XI Legislatura (ver **tabla nº 4 y gráfico nº 2**)

Del análisis de **denuncias por departamentos** cabe señalar que las denuncias recibidas afectan a diversas materias, concentrándose la mayor incidencia en las siguientes consellerias y/o entidades: la Vicepresidencia 1ª y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (19%), la Conselleria de Sanidad (16%) y las entidades del Sector Público Instrumental (SPI) (17%). Estos tres ámbitos exceden del 50% del total de denuncias recibidas (52%).

Tabla nº 4 y gráfico nº 2: Distribución denuncias recibidas en 2024 por departamento/administración afectada.

Departamentos GVA/Administración afectada	Nº
Presidencia de la Generalitat	2
Vicepresidencia 1ª y C. Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	20
Hacienda y Economía	1
Justícia y Administración Pública	6
Emergencias e Interior	2
Educación, Cultura, Universidades y Empleo	9
Sanidad	17
Agricultura, Agua, Ganadería y Pesca	1
Mediambiente, Infraestructuras y Territorio	6
Innovación, Industria, Comercio y Turismo	7
Entidades del Sector Público Instrumental (SPI)	18
Administración local	13
Instituciones	1
Otros	3
TOTAL	106



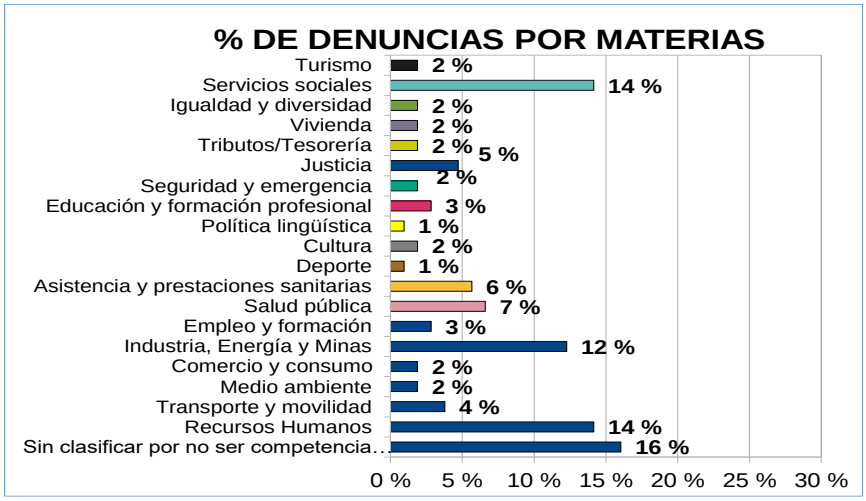
b) Denuncias clasificadas por materias (ver tabla nº 5 y gráfico nº 3)

En la tabla siguiente se muestra la distribución de denuncias recibidas clasificadas por materias, sin considerar las denuncias que no han sido investigadas ni clasificadas por ser competencia de otra administración (que representan el 16%).

En el ejercicio 2024, las materias con mayor número de denuncias recibidas son las relacionadas con recursos humanos (15 denuncias, un 14%), servicios sociales (15 denuncias, un 14%) e industria, energía y minas (13 denuncias, un 12%), que representan un 40% del total de denuncias recibidas.

Tabla nº 5 y gráfico nº 3: Distribución de denuncias en 2024 por materias

Materias	Nº
Turismo	2
Servicios sociales	15
Igualdad y diversidad	2
Vivienda	2
Tributos/Tesorería	2
Justicia	5
Seguridad y emergencia	2
Educación y formación profesional	3
Política lingüística	1
Cultura	2
Deporte	1
Asistencia y prestaciones sanitarias	6
Salud pública	7
Empleo y formación	3
Industria, Energía y Minas	13
Comercio y consumo	2
Medio ambiente	2
Transporte y movilidad	4
Recursos Humanos	15
Sin clasificar por no ser competencia de la GVA	17
TOTAL	106

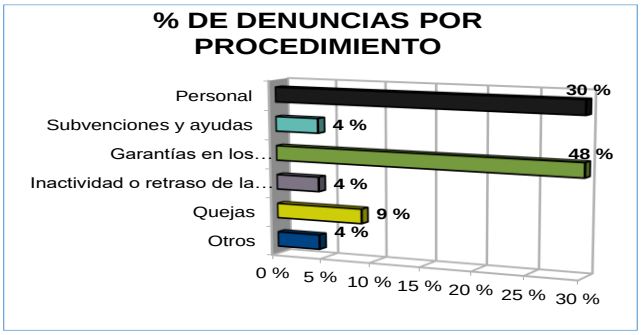


c) Denuncias por procedimiento (ver tabla nº 6 y gráfico nº 4)

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) o por tener un procedimiento específico de reclamación.

Tabla n.º 6 y gráfico n.º 4: Distribución de denuncias por procedimiento

Procedimiento	Nº
Personal	7
Subvenciones y ayudas	1
Garantías en los procedimientos	11
Inactividad o retraso de la Administración	1
Quejas	2
Otros	1
TOTAL	**23**



Tal y como se observa, en primer lugar, figuran las denuncias por incumplimientos de las garantías de los procedimientos administrativos (48%) y, en segundo lugar, las denuncias en materia de personal (30%).

d) Denuncias por forma de finalización (ver tabla nº 7 y gráfico nº 5)

En relación con la forma de finalización, el **54%** de las denuncias recibidas han sido **inadmitidas,** el **26%** 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 **13%** de las denuncias han sido **investigadas y/o acumuladas, el 5% de las denuncias se han archivado tras una investigación previa** y un **2%** ha sido derivado al **SII-GVA** sectorial**.**

Tabla nº 7 y gráfico nº 5: Distribución de denuncias por forma de finalización

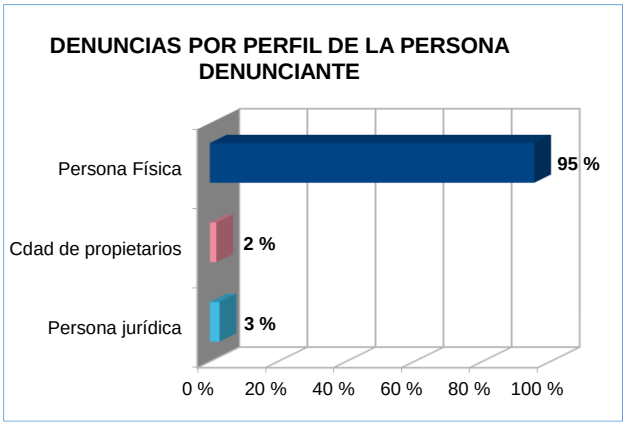
Según forma de finalización	Total
Investigadas	4
Derivadas	28
Inadmitidas	57
Archivo tras investigación previa	5
Acumuladas	10
Suspensión	1
SII GVA sectorial	1
TOTAL	**106**

e) Denuncias por perfil del denunciante (ver **tabla nº 8 y gráfico nº 6**)

Atendiendo al perfil de la persona denunciante, más del **95%** de las denuncias han sido presentadas **por personas físicas** mientras que sólo un **3%** han sido presentadas personas jurídicas y el **2%** restante han sido presentadas por comunidades de propietarios.

Tabla nº8 y gráfico nº 6: Distribución de denuncias por perfil del denunciante.

Persona denunciante	Total
Persona Física	101
Cdad de propietarios	2
Persona jurídica	3
TOTAL	106



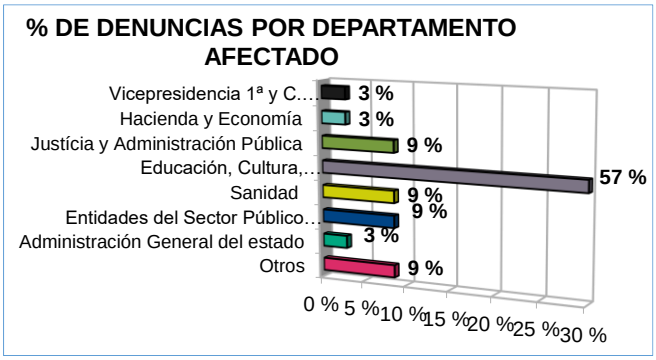
f) En relación con las denuncias por acoso laboral (ver tablas nº 9; y gráficos nº 7)

En el ejercicio 2024 se han **recibido 35 denuncias por posibles situaciones de acoso laboral, lo que representa un aumento del 9%** respecto a las denuncias recibidas en el ejercicio 2023. De éstas, dos denuncias fueron investigadas por posible acoso discriminatorio.

En base a la estructura de la XI Legislatura, la distribución de las **denuncias recibidas por departamentos** es la siguiente. En primer lugar, destaca la conselleria competente en materia de Educación que representa el 57% del total de denuncias recibidas. En segundo lugar, se encuentran las consellerias con competencia en materia de Justicia y Sanidad, las entidades del Sector Público Instrumental (SPI) y otras denuncias que no pertenecen al ámbito de aplicación de la Generalitat, con un 9% cada una.

Tabla nº 9 y gráfico nº 7: Distribución denuncias recibidas en 2024 por departamento/administración afectada.

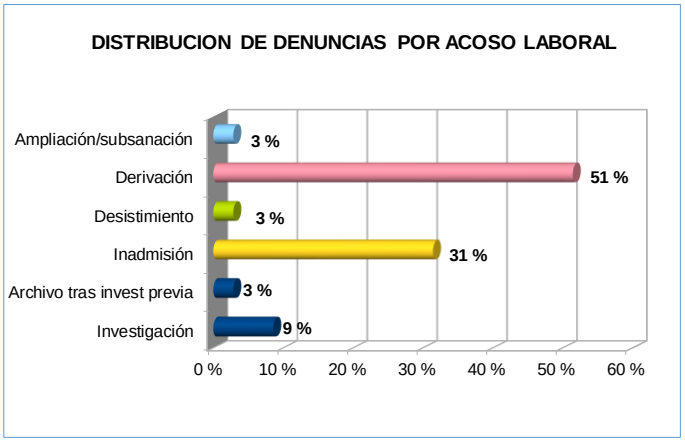
Departamentos GVA/Administración afectada	Nº
Vicepresidencia 1ª y C. Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	1
Hacienda y Economía	1
Justícia y Administración Pública	3
Educación, Cultura, Universidades y Empleo	20
Sanidad	3
Entidades del Sector Público Instrumental (SPI)	3
Administración General del estado	1
Otros	3
TOTAL	35



Según la forma de finalización de las denuncias recibidas, un **11%** de las denuncias recibidas **han sido investigadas** o se les ha requerido subsanación por parte de la IGS; un **31% han sido inadmitidas** por no pertenecer al ámbito de la Generalitat o carecer de fundamento**; un 3% han sido desistidas** por parte de la persona denunciante y **otro 3% archivadas** tras una investigación previa; y un **51% han sido derivadas** a otra inspección de la Generalitat por corresponder a su ámbito de actuación, de las cuales, más del 75% de las derivaciones se han realizado a la inspección competente en materia de educación. 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 nº 8: Distribución de denuncias de acoso laboral

Denuncias	Total
Ampliación/subsanación	1
Derivación	18
Desistimiento	1
Inadmisión	11
Archivo tras invest previa	1
Investigación	3
TOTAL	35



Por lo que se refiere a la **tipología del acoso**, **el 33% de las denuncias investigadas** por presunto acoso han sido de carácter descendente, esto es, desde una posición de superioridad jerárquica y el **66%** restante es de tipo horizontal.

1.1.3. Comunicaciones anónimas en el ámbito de la Ley 22/2018

Este **canal de presentación de comunicaciones anónimas** se implantó el 23 de enero de 2023, por lo que el ejercicio 2024 es el primer año completo de funcionamiento.

Tras la detección de una errónea utilización del canal de entrada de comunicaciones anónimas de irregularidades por parte de las personas denunciantes para otras finalidades que no se

correspondían con el objetivo del canal, se realizó una modificación en la página web de acceso al canal con el fin de 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 el ejercicio 2024 se han recibido **126 comunicaciones.**

Comunicaciones anónimas por forma de finalización (ver **tabla nº 11 y gráfico nº 9**)

En relación con la forma de finalización, el **67%** de las comunicaciones recibidas han sido **inadmitidas** y el **21%** 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 **9%** de las comunicaciones han sido **investigadas y/o acumuladas** y/o se les ha solicitado ampliación o subsanación y el **2%** se ha archivado tras una investigación previa.

Tabla nº 11 y gráfico nº 9: Distribución de comunicaciones anónimas por forma de finalización

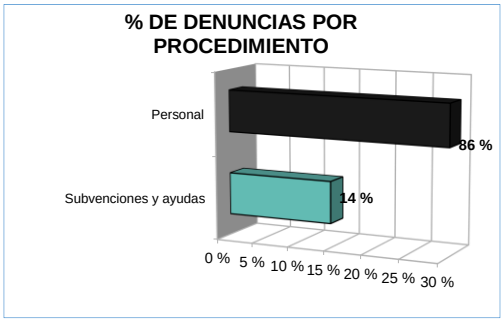
Según forma de finalización	Total
Acumulada	4
Ampliación/subsanación	1
Archivo tras investigación previa	3
Derivación	27
Inadmisión	85
Investigación	6
TOTAL	126

Comunicaciones por procedimiento (ver **tabla nº 12 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 **86%** de las comunicaciones recibidas se refieren a materia de **personal** y, en segundo lugar, figuran las figuran las comunicaciones relacionadas con **subvenciones y otras ayudas (14%).**

Tabla nº 12 y gráfico nº 10: Distribución de comunicaciones investigadas por procedimiento

Procedimiento	Nº
Personal	12
Subvenciones y ayudas	2
TOTAL	14



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

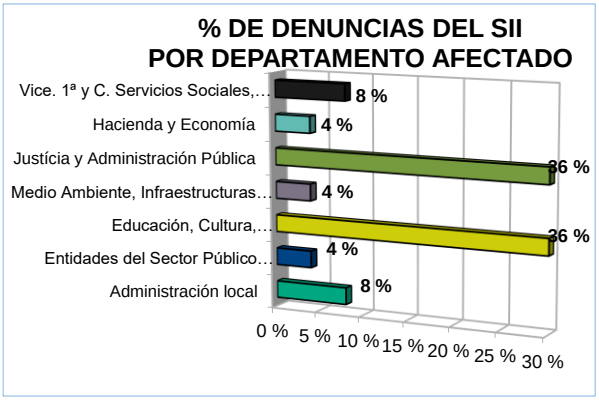
En este apartado del informe sólo se recogen las denuncias/comunicaciones atendidas por la IGS, excluyendo las recibidas por la inspección de servicios sanitarios, la inspección educativa y la inspección de servicios sociales, que son tramitadas por las correspondientes inspecciones sectoriales. En el recuento se computan las denuncias que habiendo entrado por otros canales son evaluadas e incorporadas por la IGS en el ámbito del SII.

En el ejercicio 2024 se han recibido un total de **25 denuncias/comunicaciones.**

En la Tabla nº 13 siguiente, se ofrece una **cuantificación y distribución porcentual** (Gráfico nº 11) de estas denuncias/comunicaciones **por departamentos**:

Tabla nº 13 y gráfico nº 11: Distribución de denuncias/comunicaciones recibidas por departamentos

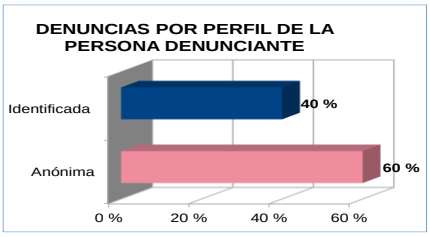
Departamentos GVA/Administración afectada	Nº
Vice. 1ª y C. Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	2
Hacienda y Economía	1
Justícia y Administración Pública	9
Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio	1
Educación, Cultura, Universidades y Empleo	9
Entidades del Sector Público Instrumental (SPI)	1
Administración local	2
TOTAL	25



De las anteriores, **en un 40%** la persona informante **se identifica** (10 denuncias) **y no lo hace en un 60%** (15 comunicaciones anónimas)**,** tal y como se observa en la siguiente tabla nº 14 y gráfico nº 12.

Tabla nº 14 y gráfico nº 12: Distribución de denuncias/comunicaciones por identificación del denunciante

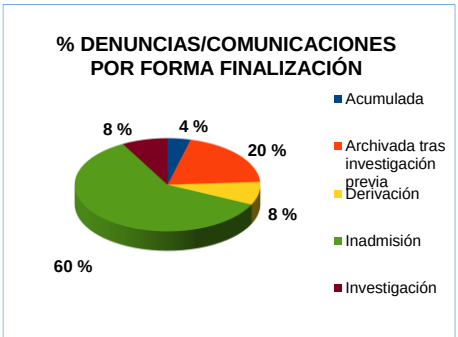
Persona denunciante	Total
Identificada	10
Anónima	15
TOTAL	25



Por otra parte, y en relación con el tratamiento dado a las mismas, el **12%** de las informaciones **han sido investigadas y/o acumuladas**, el **20%** de las informaciones **han sido archivadas tras una investigación previa**, el **60% se ha inadmitido** y el **8% restante se han derivado** a otros órganos de la Generalitat (Ver Tabla nº 15 y Gráfico nº 13).

Tabla nº 15 y gráfico nº 13: Distribución de denuncias/comunicaciones por forma de finalización

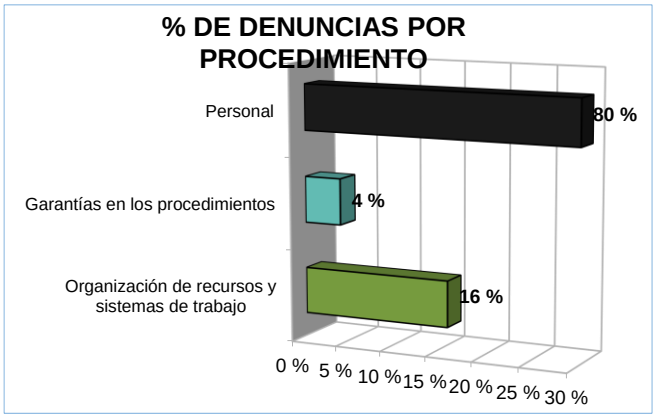
Según forma de finalización	Total
Acumulada	1
Archivada tras investigación previa	5
Derivación	2
Inadmisión	15
Investigación	2
TOTAL	25



Finalmente, y en relación con la materia o procedimiento al que hacen referencia, el **80%** de las denuncias y/o comunicaciones recibidas se refieren a materia de **personal,** seguida de la **organización de recursos y sistemas de trabajo** (**16%**) y las **garantías de los procedimientos** (**4%**) (Ver Tabla nº 15 y Gráfico nº 13)

Tabla nº 16 y gráfico nº 14: Distribución de denuncias/comunicaciones por procedimiento

Procedimiento	Nº
Personal	20
Garantías en los procedimientos	1
Organización de recursos y sistemas de trabajo	4
TOTAL	**25**



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

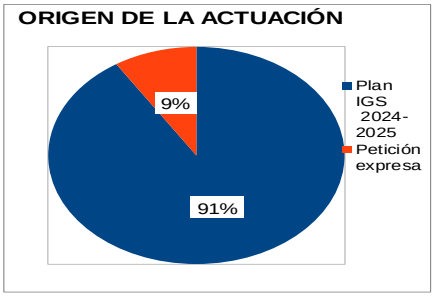
A cierre del ejercicio 2024, la IGS ha realizado un total de **11 actuaciones** en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental, además de todas las actuaciones incluidas en el Plan que tienen un carácter continuado en el ejercicio.

De estas actuaciones, cabe mencionar una actuación extraordinaria que tiene su origen en una petición de investigación de la Dirección General de Salud Pública de la Conselleria de Sanidad, con el objetivo de analizar determinadas problemáticas de funcionamiento en relación con el programa de prevención de cáncer de mama para proponer, en su caso, las correspondientes medidas de corrección y/o mejora. Por otra parte, cabe señalar una actuación de seguimiento de las recomendaciones formuladas en el informe de la Inspección General de Servicios de 2021 sobre el reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, el bachiller y la formación profesional, con el fin de conocer su grado de cumplimiento.

El resto de actuaciones se relacionan con la planificación de la IGS; la tramitación de los acuerdos derivados del convenio tipo de adhesión al **Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» (SII-GVA)** por parte de las entidades del Sector Público Instrumental; la elaboración De la cartera de servicios de la IGS; la revisión y actualización de las cartas de servicios de la IGS; la evaluación de los planes de la IGS y de la efectividad de la actuación inspectora; el informe de evaluación anual de quejas de segunda instancia y el informe anual de quejas de la Generalitat; las evaluaciones de programas (teletrabajo) y la atención y formación del personal de la IGS.

En cuanto al **origen de la actuación,** más del 90% de las actuaciones ejecutadas se corresponden con actuaciones planificadas de antemano e incluidas en el propio plan de la IGS_2024-2025 y sólo una de ellas se realizó en respuesta a la petición expresa de la conselleria de Sanidad en relación con sus servicios (9% restante).

Tabla nº 17 y gráfico nº 15: Distribución de actuaciones por origen.



Del **análisis por tipo de materia**, destaca en primer lugar las actuaciones relacionadas con el sistema interno de gestión y de la actividad de la IGS previstas en el Plan de la IGS 2024-2025. Ello es debido a que las actividades desarrolladas por la IGS tienen un carácter transversal de aplicación en el ámbito de la Generalitat.

2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACTUACIÓN INSPECTORA

2.1. Sobre el alcance del análisis de la efectividad

Algunas recomendaciones formuladas en los informes de la Inspección general de servicios no son de aplicación inmediata, sino que exigen un período de tiempo para incorporar cambios (incremento de recursos humanos y/o materiales, plazos de tramitación de modificaciones de la normativa en vigor, etc), que pueden afectar también a otros departamentos de la Generalitat. De ello deriva que algunas recomendaciones formuladas en el ejercicio 2024 serán objeto de seguimiento en el ejercicio siguiente mientras que en este informe se incluyan algunas recomendaciones que fueron formuladas en el ejercicio anterior.

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 (Conselleria de Justicia y Administración Pública), la IGS publica puntualmente información

individualizada sobre las denuncias y las actuaciones de investigación 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.

Por su parte, el artículo 30.1 del Decreto 132/2024, de IGS y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental establece: *"Dentro del plazo establecido en el informe definitivo de las actuaciones, los departamentos o entes afectados deberán informar a la IGS sobre las medidas adoptadas, aquellas otras que se haya previsto llevar a cabo y el plazo orientativo para su implantación o, en otro caso, la imposibilidad de llevarlas a cabo y los hechos o causas que lo imposibiliten. Dicha información será considerada para llevar a cabo la valoración del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones formuladas por la IGS que debe incluirse en el informe anual de evaluación que la IGS debe remitir al Consell o, en su caso, podrá servir de base a las comunicaciones o informes extraordinarios que debieran realizarse, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del artículo 9 de la Ley 22/2018."*

Considerando lo 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 ordinarias

- Sobre la **evaluación de los canales de comunicación y atención a la ciudadanía tras la situación de pandemia por la COVID 19 en servicios de atención primaria de salud.**

  La Dirección General de Información Sanitaria, Calidad y Evaluación informa que:

  - Para facilitar el registro de las quejas por parte del personal de los Servicios de Atención e Información (SAIP), van a incidir en la formación de dicho personal para unificar los criterios de codificación en el sistema de registro (PIGAP). Respecto a la recomendación de dar más información a los usuarios sobre el canal de comunicación con la administración y dado que en la web está toda la información que precisa la ciudadanía, van a incidir en dar difusión de toda esta información contenida en la página web.

  - Dentro del Plan de calidad asistencial y seguridad del paciente 2022-2025 de los Departamentos de Salud, hay una línea estratégica de "Implantar acciones de mejora en aquellas áreas detectadas en las encuestas de satisfacción que se desvíen de su tendencia respecto a años anteriores y/o respecto al estándar". El indicador que se solicita a las Gerencias para la medición es el nº de acciones de mejora implementadas /año, por lo que se va a seguir potenciando este objetivo e indicador.

- En los pliegos del próximo concurso público para la adjudicación del *servicio de encuestas de satisfacción*, se va a incorporar que la empresa adjudicataria realice un Informe global compatible e ítems coincidentes con los evaluados en el Barómetro Sanitario. Para años sucesivos, se está valorando utilizar herramientas más agiles y dinámicas para conocer el nivel de satisfacción del paciente y ciudadano.

Asimismo, desde esa dirección general se informa que, en cumplimiento de la recomendación formulada, se está realizando un análisis de la presión asistencial en el ámbito de la atención primaria, para conocer las cargas de trabajo reales de los profesionales en este nivel de atención, disminuirlas donde proceda y reducir las mayores desviaciones.

- Sobre la **evaluación de los canales de comunicación y atención a la ciudadanía tras la situación de pandemia por la COVID 19 en la Administración de la Generalitat y su sector público Instrumental.**

La Subdirección General de Atención a la Ciudadanía ha informado que:

- El apartado relativo a la Cita Previa del Portal GVA (Cita previa - Atención a la ciudadanía - Guía PROP - Generalitat Valenciana) ha sido totalmente reelaborado, clasificándolo por materias y organizándolo de manera más práctica, facilitando la búsqueda y el acceso a todos los servicios de cita previa que ofrece la Generalitat.

- Las competencias y funciones del órgano transversal competente en materia de atención a la ciudadanía en las páginas web se reforzarán mediante la nueva página web de la Generalitat - Sede PROP, donde las materias relacionadas con la atención a la ciudadanía articularán toda su distribución.
- Se está estudiando la forma de incluir la petición de cita previa en el apartado Departamentos de la Guía PROP. En los trámites ya existe esta posibilidad, siendo la incorporación de este dato una de las actuaciones a realizar por cada responsable de los diferentes trámites de los departamentos de la Generalitat al darlos de alta en SIAC. Se les insistirá en que este apartado se complete también.

- Se procederá a estudiar los enlaces informativos, servicios y procedimientos en SIAC, que determinan las citas previas de los diferentes departamentos, con el objetivo de establecer criterios comunes de normalización y unificación como servicios.

- Desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, se vela constantemente para que todos los trámites, servicios y enlaces informativos tengan, al menos dos contactos de segundo nivel. Cuando se revisan los trámites por el Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua, antes de la publicación en SIAC, se incide en la necesidad de actualizar la información sobre estos contactos. En este sentido, se está creando una aplicación para revisar automáticamente la existencia de contactos actualizados en el sistema.

- Las llamadas no atendidas del 012 a contactos de segundo nivel es un problema que deberá abordarse en la Comisión técnica de coordinación para la información y atención a la

ciudadanía. Mientras tanto, está previsto incrementar las reuniones con los responsables de los órganos y unidades competentes para concienciarlos sobre este problema (punto 5)

- Sobre la revisión realizada del proceso y procedimiento implantados para la obtención del **reconocimiento de familia numerosa o monoparental y la obtención del título correspondiente**.

  Por parte de la IGS se ha percibido una mejora en los parámetros considerados (reducción de renovaciones, inicio expediente, quejas, evolución requerimientos, tiempos de resolución) pero no de manera significativa. Al parecer del órgano gestor, la evolución se basa fundamentalmente en la mayor dotación de medios humanos y al aumento de la vigencia temporal de los títulos de familia numerosa.

  Si bien han implementado alguna de las medidas propuestas en el plan de mejora propuesto, se constata que el mismo no ha sido abordado desde una perspectiva sistemática ni con una visión general del proceso. Con lo que, se considera que todavía existe un margen de mejora sensible en la gestión de estos procedimientos.

2.2.2.- Derivados de denuncias/comunicaciones

- **En relación con una denuncia en la que se manifestaba que el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial había convocado la constitución de varias bolsas urgentes en cuyas bases se omitía la exigencia de prueba de conocimiento para el acceso a esa entidad.**

  La actuación inspectora se centra en analizar la naturaleza jurídica del personal laboral temporal adscrito a una entidad de derecho público, su normativa de aplicación, el análisis de la documentación facilitada por parte de la Dirección General competente en materia de sector público respecto a la irregularidad denunciada y los medios de impugnación previstos en las resoluciones de las convocatorias de la entidad referenciada.

  En relación con el estudio normativo respecto a la naturaleza jurídica del personal laboral temporal y la normativa de aplicación en cuanto al sistema selectivo de acceso se concluye que, en lo que atañe al personal laboral temporal de las entidades de derecho público y público empresariales, el artículo 19 de la Ley 4/2021 de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana (Ley 4/2021), apartado 3º, párrafos 3º y 4º contienen dos previsiones distintas, siendo la primera, la del párrafo 3º, aplicable únicamente al personal laboral temporal de la administración de la Generalitat, es decir, al personal gestionado por la Dirección General que ostenta competencias en materia de función pública, y la segunda, la referida en el párrafo 4º del artículo 19.3, en el que se entendió que, con independencia de que el personal sea gestionado por la citada Dirección General o la entidad a la que se encuentre adscrito el mismo, la realización de la prueba de conocimiento y en lo que atañe en concreto a las entidades de derecho público será aplicable a todo su personal laboral.

En relación con el análisis de la documentación facilitada por parte de la Dirección General competente en materia de Sector Público se desprende que a raíz de una consulta realizada por una entidad de derecho público se emite un informe de la persona entonces titular de la Dirección General de Función Pública (DGFP) de fecha 16.11.2021, en el que justifica la exclusión de la prueba de conocimiento al interpretar que el artículo 19.3 párrafo 3º y 4º es solo aplicable al personal laboral temporal de la Administración de la Generalitat. Del análisis del informe de la DGFP se desprende que existen criterios distintos en cuanto a la interpretación del artículo 19.3 y que el asunto en sí mismo no habría sido tratado formalmente en el marco de la Comisión de Seguimiento prevista en los distintos acuerdos de la Comisión de Diálogo Social del Sector Público Instrumental de la Generalitat, pese a que le corresponde a la citada comisión, la resolución de las cuestiones y dudas que se planteen sobre el VI Acuerdo de la Comisión de Diálogo Social del Sector Público Instrumental de la Generalitat.

Por todo lo anterior se recomendó someter formalmente la consulta sobre el alcance del artículo 19.3 de la Ley 4/2021 con relación a todas las entidades de derecho público o a las entidades públicas empresariales de la Generalitat, a la Comisión de Seguimiento del VI Acuerdo de la Comisión de Diálogo Social del Sector Público Instrumental de la Generalitat. En coherencia con lo anterior, en fecha 13/02/24 la Comisión de Seguimiento del VI Acuerdo de la Comisión de Diálogo Social, relativo a criterios generales de aplicación a las ofertas de empleo público y sus convocatorias, a las bolsas de empleo temporal, así como a los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, adoptó el criterio interpretativo manifestado por la Inspección General de Servicios. Criterio que fue trasladado en la citada reunión a las entidades de derecho público y entidades públicas empresariales, y que tal y como se informa por la persona titular de la Secretaría Autonómica de Economía, se ha mantenido y mantiene en las sucesivas reuniones de la Comisión de Seguimiento respecto de tales entes.

En relación con la recomendación efectuada en lo referido a los medios de impugnación de las resoluciones de las convocatorias, la Secretaría Autonómica de Industria, Comercio y Consumo manifiesta que por lo que respecta al IVACE, en la identificación de los medios de impugnación de las futuras resoluciones de convocatorias de bolsas que se va a tener en cuenta incluir, en todas las resoluciones que se emitan, expresamente la posibilidad de interponer recurso de reposición al amparo de lo dispuesto en el artículo 123 de la Ley 39/2015.

- Sobre la **concesión de una comisión de servicios a una persona liberada sindical.**

Desde la Inspección General de Servicios se realizan determinadas recomendaciones al órgano competente en materia de función pública a fin de incorporar controles o sistemas que, sin restringir el derecho de libertad sindical, permitan conocer el crédito horario concedido al personal empleado público antes de resolver una comisión de servicios, que posibilite a la Administración ejercer un control excepcional y restrictivo, pudiendo denegar comisiones de

servicio por razones fundadas cuando nos encontremos en alguno de los límites establecidos en la normativa o la motivación no sea adecuada con la finalidad de esta forma de provisión, el interés público y la urgente e inaplazable necesidad de su cobertura.

El órgano competente en materia de función pública no considera procedente las recomendaciones efectuadas por entender que la condición de persona liberada no debe tenerse en cuenta a efectos de conceder o negar una comisión de servicios, ya que podría afectar a la libertad sindical.

Sobre esta observación, precisar que, en el caso analizado, a una persona que tiene reconocido un permiso sindical a jornada completa por acumulación de crédito horario, se le concede una comisión de servicios (con idéntico nivel de clasificación del puesto de trabajo que tenía en propiedad) apenas un mes antes de la publicación del listado definitivo de personas candidatas al proceso de elecciones sindicales, situación que conlleva una modificación de la unidad electoral donde ejerce su representación y, por tanto, esta circunstancia podría afectar a la concurrencia de las candidaturas y responder a fines particulares que, en el caso de constatarse, podrían justificar la denegación de la misma, sin incurrir en una discriminación por su condición de persona liberada sindical.

- Sobre una denuncia relativa al **cese de personal interino como consecuencia de la resolución de una convocatoria de selección de empleo público**.

  En aplicación de lo previsto en el apartado primero de la disposición adicional decimoséptima del TREBEP, en virtud de la cual *"las Administraciones Públicas promoverán, en sus ámbitos respectivos, el desarrollo de criterios de actuación que permitan asegurar el cumplimiento de esta disposición, así como una actuación coordinada de los distintos órganos con competencia en materia de personal*", la Inspección General de Servicios recomendó que la Dirección General de Función Pública desarrollara dichos criterios de actuación a través del instrumento jurídico que resultara más conveniente a fin de establecer unas pautas comunes y homogéneas en la toma de decisiones de los distintos órganos y entes con competencias en materia de personal gestionados por dicha dirección general, a fin de que no se produjeran divergencias entre ellos.

  Estos criterios de actuación debían ser objeto de publicación de conformidad con lo previsto en los artículos 7.a) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y 16 1.b) de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.

  Dicha recomendación ha sido ejecutada mediante la Circular 7/2024 de 14 de junio y las instrucciones de 5 de julio de 2024, por la que se establecen los criterios aplicables a la finalización y cese de la relación de interinidad, que contienen unos criterios generales de actuación sobre los ceses.

- En relación con unas **convocatorias de subvenciones** gestionadas por el Institut Valencià de Cultura.

  Se han realizado las actuaciones pertinentes para adecuar el procedimiento al establecido en el Decreto 128/2017, de 29 de septiembre, del Consell que regula el procedimiento de notificación y comunicación a la Comisión Europea de los proyectos de la Generalitat dirigidos a establecer, conceder o modificar ayudas públicas. En concreto se han realizado las siguientes actuaciones:

- La remisión a la Comisión de la solicitud de prórroga de la comunicación de las ayudas, debiendo esperar a la aceptación por parte de esta y a la recepción de un nuevo número identificador. En otro de los supuestos, la realización de la comunicación que no había sido realizada. En ambos casos se emitió carta de disculpas a la Comisión. Además, se debía verificar que estas ayudas no quedaban afectadas por la nueva redacción del artículo 53 apartado 8 del Reglamento de Exención 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014.

- En relación con otras ayudas sujetas al régimen de minimis, tal y como se recomendó por la Inspección, la entidad solicitó informe a la abogacía de la Generalitat para determinar el régimen aplicable a aquellas ayudas que sujetas al Reglamento 1407/2013 no habían sido concedidas en el periodo de vigencia de este.

- En relación con la **autorización de proyectos renovables**.

  - La Dirección General de Urbanismo, Paisaje y Evaluación Ambiental (DGUPEA) indicó que había estado valorando la posibilidad de elaborar un plan de acción territorial que regule la implantación de instalaciones fotovoltaicas en el territorio de la Comunitat Valenciana. No obstante, finalmente han considerado que la estrategia más efectiva y oportuna es la modificación de la normativa sectorial aplicable al propio procedimiento de tramitación ya que el propio Decreto Ley 14/2020, como ha llegado a decir parte de la doctrina, señala que el contenido regulatorio se constituye por sí mismo como un documento normativo de ordenación territorial de aplicación inmediata.

  - En relación con las recomendaciones efectuadas en el informe de la Abogacía General de la Generalitat al respecto del artículo 10 bis del Decreto Legislativo 1/2021 de 18 de junio del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje, se suprimió por el art. 113.4 del Decreto-ley 7/2024, de 9 de julio, del Consell, de simplificación administrativa de la Generalitat, supresión también recogida en el artículo 119.4 de la Ley 6/2024, de diciembre, de simplificación administrativa.

  - Respecto a la recomendación de dotar de suficientes recursos humanos a los órganos y unidades que participan en la tramitación del procedimiento integrado, la DGUPEA indica que en el período comprendido entre los meses de marzo y junio de 2023 se cubrieron 17 puestos de trabajo, con técnicos de los cuerpos A1-04-10 (TSF en Arquitectura), A1-04-03 (TSF en Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos), A1-04-07 (TSF en Ingeniería Agrónoma), A1-04-11 (TSF en Medio Ambiente) y A1-01 (Técnico Jurídico), adscritos a la Dirección General con el fin de incrementar los recursos humanos destinados a la emisión de informes, a petición del órgano sustantivo correspondiente, en materia de ordenación del territorio y paisaje, relativos a los proyectos de instalaciones de energías renovables en tramitación.

    El informe de la Dirección General de Energía y Minas (DGEM) hace hincapié en las propuestas realizadas a la Subsecretaría para que se creen puestos de estructura para prestar el servicio público que tiene encomendado.

    Por otra parte, se indica que cuentan con una dotación adicional de 10 personas (repartidas en la DG y los SS.TT.) de un programa temporal de empleo de tres años autorizado por la DG

de Función Pública, que finalizó el 30 de abril de 2024 pero con una prórroga de 1 año que fue debidamente solicitada.

- La DGUPEA y la DGEM señalan que en relación con la recomendación de crear una herramienta informática que permita hacer el seguimiento y control de la tramitación de los expedientes y la explotación estadística de la información disponible, en diciembre de 2023 se ha constituido un grupo de trabajo constituido por representantes de las direcciones generales de Simplificación, de Tecnologías de la Información y la Comunicación, de Energía y Minas, de Medio Natural, y de Urbanismo, Paisaje y Evaluación Ambiental.

  En el mismo sentido se está desarrollando un trámite específico para el Registro Administrativo de Instalaciones de Producción de Energía Eléctrica.

  También se está trabajando en la agilización de la tramitación necesaria para constituir la garantía económica previamente a la solicitud de acceso y conexión ante los gestores de red, precisas para los expedientes de autorización de energías renovables, estando como objetivo tenerlos todos operativos antes de finalizar 2024.

- Sobre los trámites conducentes a las autorizaciones de las infraestructuras eléctricas de red, en algunos casos precisas para la conexión de las instalaciones de generación a la red, se ha constituido un grupo de trabajo con los SSTT de Industria, Energía y Minas, a los efectos de reformular los actuales procedimientos de modo que se evolucione a procedimientos específicos los expedientes de estas instalaciones, habiéndose propuesto como objetivo para tener operativo el primero de los procedimientos en 6 meses. Se indica que se está también trabajando en otros procedimientos esenciales de la DGEM y en impulsar el Plan Simplifica 2024-2026.

- Finalmente, en relación con la recomendación de hacer públicas las reuniones de los titulares de los órganos, la Dirección General de Urbanismo, Paisaje y Evaluación Ambiental indica que esta afecta al órgano sustantivo en el procedimiento de autorización de implantación de las instalaciones de energías renovables y en todo caso de los departamentos con competencias en materia de energía.

  Por su parte la DGEM hace referencia a la información que consta tanto en la Agenda pública de dicho centro directivo, como en REGIA, indicando que se cercioraran de las obligaciones derivadas del Decreto 172/2021 al atender las reuniones.

- Sobre las **notificaciones del centro de valoración de discapacidad de Valencia.**

  - La dirección general con competencia en materia de discapacidad ha solicitado la puesta en marcha del soporte digital, almacenable y descargable en cualquier momento, al igual que imprimible, como complemento al soporte físico, para aquellas personas que lo soliciten, la tarjeta de discapacidad.

- Además, se han dictado instrucciones para respetar, en todo momento, la voluntad de la persona solicitante de recibir las notificaciones por vía electrónica.

- Respecto a la recomendación de realizar, en todos los casos, la puesta a disposición de la notificación en la carpeta ciudadana de la persona solicitante, que permite cambiar la voluntad manifestada en la solicitud o escrito dirigido a la Administración y aceptar una notificación telemática pese a haber pedido inicialmente que fuera postal, el Centro de Valoración de Valencia no ve posible realizar la puesta a disposición de las notificaciones en la carpeta ciudadana hasta julio de 2025.

  Por otra parte, según información recibida de la DGTIC, hasta que no se consoliden (en julio de 2025) todas las funcionalidades de la administración electrónica, no se va a trabajar en una solución/utilidad que permita a la ciudadanía descargar el carné en formato "tarjetero", esto es, disponer de la tarjeta acreditativa que le acredita como persona con discapacidad en formato virtual, visible y cargada en alguna de las aplicaciones tarjetero que hay disponibles.

- En relación con la recomendación de dar respuesta a todas las quejas presentadas por la ciudadanía en el plazo de un mes establecido en el Decreto 41/2016, la Dirección General de las Personas con Discapacidad, indica en su informe que la competencia es de las Direcciones Territoriales de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de Valencia, sin que se haya indicado si éstas cumplen la recomendación realizada.

- Sobre la **cita previa en el servicio territorial de Industria** de la provincia de Valencia.

- El órgano competente no ha informado a la IGS sobre la recomendación formulada en relación con la conveniencia de elaborar un protocolo interno de atención a la ciudadanía, determinando las distintas situaciones en que deben intervenir los recursos humanos de carácter técnico o administrativo para dar respuesta a las peticiones, ya sea de forma presencial, telefónica, ampliada con la incorporación de la posibilidad de dar respuesta por correo electrónico, y que, excepcionalmente, defina el alcance de la cita previa obligatoria, en determinados casos. A estos efectos se debería incluir también un análisis del funcionamiento de los Servicios Territoriales de Industria, Energía y Minas de Castellón y Alicante.

- Si tras la reorganización se mantiene la necesidad de establecer la cita previa obligatoria en determinados casos, la IGS recomendó publicar una Resolución motivada indicando el alcance de esta cita previa obligatoria con arreglo al Acuerdo del Consell de 4 de febrero de 2022. Sobre esta recomendación, el centro directivo correspondiente no ha facilitado información acerca de su implementación.

- Por otra parte, la dirección general de Industria impartió una sesión informativa y formativa el 24/07/2024 para dar a conocer el contenido del Portal Web Industria al personal del teléfono 012, oficinas PROP y personal de los tres Servicios Territoriales de Industria, Energía y Minas, en cumplimiento de la recomendación formulada por la IGS. En dicha sesión se informó de los diferentes trámites de industria, la guía informativa, y el acceso a consultas y registros tanto públicos como “mis datos “, en orden a resolver las dudas que les puedan plantear el público en general.

- Finalmente, se ha realizado el rediseño y mejora de contenidos en el portal web industria para hacer más accesibles los diversos trámites que se pueden realizar. Algunas de estas mejoras son:
  - Mayor claridad y accesibilidad en las consultas públicas de registros y en las consultas de "mis datos" por el titular los registros de establecimientos e instalaciones industriales.
  - Incorporación de forma paulatina, para los diferentes tipos de instalaciones industriales, un documento con preguntas frecuentes a fin de facilitar la realización de los trámites por parte de los titulares o de sus representantes.
  - Mejora de la Información carnets/habilitaciones industria: trámites informativos y de tramitación.
  - Actualización del contenido informativo de los trámites SIAC del portal web industria.

  También se ha elaborado una guía informativa dirigida a los titulares de las instalaciones industriales, disponible en la web del portal, en la que se recoge de forma más concreta la información y los servicios para mantener al día sus registros industriales

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

- Como consecuencia de un informe elaborado por la IGS a raíz de una denuncia por presunto acoso laboral, en el ejercicio 2024 desde la Dirección General de Justicia se incoaron **dos expedientes disciplinarios** a las personas denunciadas para que se depuraran las posibles responsabilidades en que se hubiera podido incurrir. Respecto a las restantes recomendaciones el centro directivo no ha informado sobre la puesta en marcha de las actuaciones para prevenir y minorar los riesgos laborales derivados de situaciones de conflictividad, se hayan dictado instrucciones que aclaren las funciones del personal ni que se hayan abordado las modificaciones necesarias en el sistema de gestión procesal para realizar un control de acceso y modificaciones de datos de los expedientes puesto que la puesta en marcha de estas recomendaciones requiere el consenso y colaboración con la Administración de Justicia y la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- Por otra parte, desde la Inspección General de Servicios se realizó una propuesta de **valoración de apertura de expediente disciplinario** a la subsecretaría de la Presidencia con relación a la posible comisión por parte de la persona denunciada de la infracción contenida en el artículo 171.1, letra f) de la Ley 4/2021, que se considera como una falta grave, o en su caso, por la posible comisión de la falta leve prevista en el artículo 172.1 e) de la citada norma. Tras la lectura y análisis de la recomendación efectuada y su correspondiente valoración, el órgano competente ha informado a la IGS sobre la improcedencia de apertura de expediente disciplinario, por considerar que no se daban los elementos necesarios para su incoación

VI. RESULTADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS

Incluimos en este apartado, en cumplimiento de la previsión contenida en el Artículo 29 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, un informe referido **a la evaluación periódica del sistema de alertas**.

1. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE ALERTAS.

Este informe, que incluimos en esta evaluación de resultados tras concluir el primer ejercicio de la ejecución del plan de la IGS 2024-2025, 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 y Función Pública, 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, prorrogado en 2024 por un nuevo periodo de cuatro años.

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, 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, ya se ha publicado el Decreto 132/2024, de 1 de octubre, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, y la implantación del sistema corporativo de gestión de la contratación sigue con un desigual grado de avance, aunque se ha impulsado su extensión a un mayor número de consellerias, por lo que el se va a retomar al proyecto de incorporación de nueva información al sistema SALER, para su utilización en nuevos análisis de datos.

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.
- ✓ Herramienta Kettle para la extracción y carga de datos desde diversas fuentes.

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.

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.

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 propondrán a las organizaciones y entidades seleccionadas, la realización de planes individuales de autoevaluación con el objetivo de minimizar sus riesgos de irregularidades y malas prácticas. Dichos planes de autoevaluación no pudieron ser iniciados ya que la publicación de la Ley 2/2023 requirió la dedicación de los recursos a la puesta en marcha del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat. Durante el ejercicio 2024, se ha rediseñado la planificación de las autoevaluaciones a realizar, debido a los importantes cambios en la estructura organizativa de las consellerias, correspondientes a la nueva legislatura. Se ha actualizado la metodología para la realización de las autoevaluaciones de riesgos, y se han iniciado estas autoevaluaciones, para los ámbitos de contratación, subvenciones y gestión de personal en dos consellerias y en 6 entidades del sector público instrumental. Se ha impartido la formación correspondiente, y se espera la finalización de este primer grupo de autoevaluaciones, durante el primer trimestre de 2025.

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 para el 2024**, a partir de un acuerdo formalizado con este órgano para el tratamiento conjunto de datos.

Esta colaboración, solicitada por la Dirección General Transparencia y Participación, consistió 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 2024 se tramitó la prórroga del citado convenio por un periodo de cuatro años.

5.3. Registro Mercantil

Si bien se han mantenido contactos con el **Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles 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. IMPLEMENTACIÓN 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 (en adelante Ley 2/2023), 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 Ley 2/2023 establece que todas las entidades que integran el sector público estaban obligadas a disponer de un sistema interno de información antes del 13 de junio de 2023.

En cumplimiento de dicha exigencia, el Consell, previa consulta en la Mesa General de Negociación I, aprobó, por **Acuerdo de 12 de mayo de 2023**, el Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA), (DOGV Nº 9599 de 19.05.2023), que 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 sistema obedece 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 de la Inspección General de Servicios e Inspecciones Sectoriales de Sanidad, Educación y Servicios Sociales que ya se encuentran operativos y ejercen competencias en la materia.

Por las mismas razones, en el Acuerdo el Consell designó como órgano colegiado “Responsable del sistema” a la Comisión de Coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección, regulada en la Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

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.

- Sistema interno de información - Inspección General de Servicios - Generalitat Valenciana
- https://funciona.gva.es/es/inici

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 que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea, infracciones penales o administrativas, graves o muy graves.

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.

2. ADHESIÓN AL SII-GVA DE ENTES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL CON MENOS DE 50 TRABAJADORES

Según el **artículo 13 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 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 compartir con la Administración de adscripción el Sistema interno de información y los recursos destinados a las investigaciones y las tramitaciones.

En el Acuerdo del Consell de 12 de mayo de 2023 por el que se aprobó el Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (DOGV 9599 de 19.05.2023) se recogió dicha posibilidad para que las entidades pertenecientes al sector público instrumental de la Generalitat con menos de cincuenta trabajadores pudiesen compartir dicho sistema, previo acuerdo de su órgano de gobierno o administración y consulta a los representantes de sus trabajadores.

El **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).

Tras la petición de adhesión de 22 entes al SII-GVA se han suscrito 19 convenios singulares. De las tres restantes, a Reciclatge de Residus La Marina Alta, S.A como mercantil que forma parte del grupo de empresas VAERSA se le ha indicado que solicite a la sociedad dominante del grupo la adhesión al sistema interno de información que ésta tiene implantado; CIEGSA Construcciones e Infraestructuras Educativas de la Generalitat Valenciana desistió de la petición y respecto de la solicitud de Patronato Misteri d'Elx se está pendiente de recibir la documentación solicitada para continuar con la tramitación.

Los 19 convenios suscritos son los siguientes:

- Consorcio Espacial Valenciano, Val Space Consortium
- Fundación Tribunal de Arbitraje Laboral de la Comunitat Valenciana
- Fundación de la Comunitat Valenciana de Investigación de Excelencia
- Sociedad de Proyectos para la Transformación Digital, S.A.
- Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia - ATMV
- Agencia Valenciana de Protección del Territorio
- Centro de Artesanía de la Comunitat Valenciana
- Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones y Certificación SAU – ISTEC
- Fundación Comunidad Valenciana – Región Europea
- Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva – AVAP
- Fundación de la Comunidad Valenciana Centro de Estudios Ambientales del Mediterráneo – CEAM
- Instituto Cartográfico Valenciano - ICV
- Agencia Valenciana de Seguridad Ferroviaria
- Sociedad Valenciana Feria Alicante, S.A.
- Aeropuerto Castellón, S.L.
- Plan Cabañal-Cañamelar, S.A
- Consell de l'Audiovisual de la Comunitat Valenciana
- Consell de l'Horta de València
- Institut Valencià de Conservació, Restauració i Investigació

3. FUNCIONAMIENTO DEL SII-GVA EN 2024

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 tres reuniones en 2024 (febrero, julio y diciembre) 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.

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.

Durante 2024, se han recibido por las diferentes inspecciones un total de 44 **informaciones,** que se pueden clasificar según varios criterios:

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

  - 30 han sido comunicaciones anónimas (68 %)
  - y 14 denuncias con identificación autenticada (32%)

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

  - Se han inadmitido 20 informaciones, lo que representa un 45%. Respecto a las causas de inadmisión, 5 lo han sido por estar fuera del ámbito del SII-GVA, 13 por tener un procedimiento específico y 2 por su carácter genérico y no subsanar.
  - En 15 informaciones (11 comunicaciones anónimas y 4 denuncias con identificación) se ha procedido a realizar una investigación, lo que representa un 34%, además 5 informaciones (2 denuncias y 3 comunicaciones anónimas) se han archivado tras realizar una investigación previa (11%), por último, hay 4 derivaciones a otros órganos de la Generalitat (9%).

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

  - La Inspección General de Servicios ha recibido 25 informaciones (10 denuncias y 15 comunicaciones anónimas. Su análisis se ha realizado en el apartado V.1.1.4 de este informe.

  - La Inspección Sanitaria ha recibido 11 informaciones (2 denuncias y 9 comunicaciones anónimas), de las cuales ha investigado 9 y ha inadmitido 2.

  - La Inspección General de Educación ha recibido 8 informaciones (2 denuncias y 6 comunicaciones, de las cuales 3 se han investigado.

  - Finalmente, la Inspección de Servicios Sociales no ha recibido en 2024 ninguna información.